

**ANNU Group Oy**  
**ANNU sosiaalipalvelut**



**OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023**

Päivitetty 18.10.2023



## ANNU sosiaalipalvelut

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	17



## ANNU sosiaalipalvelut

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

#### Yrityksen nimi

ANNU Group Oy

#### Aputoiminimi

ANNU sosiaalipalvelut

#### Osoite ja yhteystiedot

Kankurinkatu 2,  
00150 HELSINKI

Puh. 050 353 5255

Sähköposti: [info@annu.fi](mailto:info@annu.fi)

Kotisivut: [www.annu.fi](http://www.annu.fi)

Y-tunnus: 3345108-6

#### Hyvinvointialueet

Satakunta

#### Palvelut

88991 Kotipalvelut muille kuin ikääntyneille ja vammaisille

- Tukipalvelut
- Henkilökohtainen apu

#### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 14.2.2023



## ANNU sosiaalipalvelut

### 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

#### **Omavalvonnan suunnittelu**

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat yrityksen yrittäjät Satu Niemelä, Anna Lång, ja Hannele Summanen.

#### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai aina tarvittaessa.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimistolla ja yrityksen internetsivuilla osoitteessa [www.annu.fi/yritys](http://www.annu.fi/yritys).



## ANNU sosiaalipalvelut

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

ANNU sosiaalipalvelut tarjoaa seuraavia ilmoituksen varaisia sosiaalipalveluita Varsinais-Suomessa.

#### **Henkilökohtainen apu**

Tarjoamme henkilökohtaista apua asiakkaan kotiin tai asiakkaan valitsemaan ympäristöön. Tarjoamme henkilökohtaista apua niissä toimissa ja valinnoissa, mitä henkilö ei itse sairautensa tai vammansa vuoksi voi itse toteuttaa. Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain mukaista palvelua ja sitä voi saada ostopalveluna tai palvelusetelillä. Asiakkaalle palvelu on täysin maksutonta.

#### **Tukipalvelut lapsiperheille, muille kuin ikääntyneille muistisairaille, kehitysvammaisille, muille vammaisille, sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujille**

ANNU sosiaalipalveluiden tarjoamia tukipalveluita ovat ateria-, vaatehuolto-, siivous- ja asiointipalvelut, sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät tai tukevat palvelut. Ateriapalvelut: ANNU sosiaalipalvelut valmistavat asiakkaan toiveiden mukaiset ateriat asiakkaan kotona. Vaatehuoltopalvelut: ANNU sosiaalipalvelut huolehtivat asiakkaan toiveiden mukaisesti asiakkaan kotona tapahtuvasta vaatehuollosta. Siivouspalvelut: ANNU sosiaalipalvelut huolehtivat asiakkaan toiveiden mukaisesti asiakkaan kotona tapahtuvasta siivouksesta. Asiointipalvelut: ANNU sosiaalipalvelut avustavat asiakasta asioinneilla. Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät tai tukevat palvelut: ANNU sosiaalipalvelut edistävät ja tukevat asiakkaan osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä esimerkiksi kannustamalla ja ohjaamalla asiakasta harrastuksien pariin.

Tukipalveluja järjestetään asiakkaalle, jonka toimintakyky on alentunut esimerkiksi sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi ja asiakas kaipaa siten apua, tukea ja ohjausta arjen askareisiin kotona tai kodin ulkopuolella.

ANNU sosiaalipalveluiden asiakkaana ovat mielenterveyskuntoutujat, päihdekuntoutujat, muut kuin ikääntyneet muistisaira, sekä vammaiset ja kehitysvammaiset aikuiset. ANNU sosiaalipalvelut tarjoaa tukipalveluita myös asiakkaalle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella, joten tukipalveluita järjestetään myös lapsiperheille. Tukipalveluita voi saada myös henkilöt, jotka eivät tarvitse muita sosiaalihuollon palveluita.



## ANNU sosiaalipalvelut

### Yksityinen lastenhoito

Tarjoamme ammattitaitoista, asiakkaan kotona tai asiakkaan valitsemassa ympäristössä toteutettavaa yksityistä lastenhoitoa kaikkina vuorokauden aikoina ja vuoden jokaisena päivänä. Hoitajamme on mahdollista tilata perheen avuksi myös nopealla aikataululla ja satunnaiseen tarpeeseen: esimerkiksi vanhempien halutessa parisuhdeaikaa, hoitajamme saapuu perheen kotiin hoitamaan perheen lasta siksi aikaa, kun vanhemmat käyvät viettämässä aikaa kahdestaan kodin ulkopuolella. Hoidamme myös sairaita ja erityistarpeisiä lapsia, pois lukien tilanteet, jossa perheessä on tarttuvia virustauteja kuten noro-, Adeno-, rotavirus tai salmonella. Yksityistä lastenhoitoa voi tilata useammalle perheen lapselle yhtä aikaa, kuitenkin niin, että yhden (1) hoitajan valvottavana on korkeintaan neljä (4) alle kouluikäistä lasta yhtä aikaa. ANNU sosiaalipalveluiden yksityisen lastenhoidon palvelut eivät ole varhaiskasvatukseen rinnastettavaa palvelua, eikä yritys tuota perhepäivähoidon palveluita. Palvelujen sisältöä ja laatua valvoo yrityksen palvelujohtaja, joka on yhdeltä koulutukseltaan varhaiskasvatuksen opettaja.

Lastenhoidon palveluita on mahdollista hankkia myös B2B-ostojen kautta, eli niin, että yritys ostaa palveluitamme työntekijöidensä saataville verovapaana henkilöstötetuna, jolloin hoidamme sairasta / muutoin kotona olevaa lasta vanhempien työpäivän aikana.

### ANNU sosiaalipalvelut muualla Suomessa

ANNU sosiaalipalvelut tuottaa yksityisiä sosiaalipalveluita valtakunnallisesti. ANNU sosiaalipalveluiden palveluita valtakunnallisesti ovat tukipalvelut ja henkilökohtainen apu, lisäksi tuotamme Länsi- ja Sisä-Suomen sekä Etelä-Suomen AVIN alueilla aluehallintovirastoon rekisteröityjä sosiaalipalveluita, mm. lapsiperheiden kotipalvelua, omaishoidon vapaan palveluita, ammatillista tukihenkilötoimintaa, valvottuja tapaamisia, sekä ohjausta ja valmennusta (esim neuropsykiatrinen valmennus, autismiohjaus).



## ANNU sosiaalipalvelut

### Arvot ja toimintaperiaatteet

#### Arvot

Vastuullisuus

Yhdenvertaisuus

Yhdessä tekeminen

#### Visio

Suomen kiinnostavin matalan kynnyksen sosiaalipalveluita tuottava yritys. Asiakkaan ensimmäinen valinta.

#### Missio

Yhdessä tekemällä, vastuullisesti ja yhdenvertaisesti



## ANNU sosiaalipalvelut

### 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

##### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ANNU sosiaalipalveluissa:

- Työsuojelun toimintaohjelma

- Palo- ja pelastussuunnitelma

- Riskien arviointi

- Riskien hallinnan suunnittelu

Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus koskien havaitsemiaan asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä, epäkohtia ja laatupoikkeamia yrityksen sähköisellä vaara- ja haittatapahtumalomakkeella (mahdollisuus anonyymiin raportointiin), puhelimitse, viestillä tai sähköpostitse. Nämä käsitellään yrityksessä mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 5 vuorokauden kuluessa. Henkilöstölle annetaan ohjeet ilmoituksen teosta, eikä ilmoituksen tekijään kohdisteta mitään kielteisiä vastatoimia. Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit puhelimitse, viestillä, sähköpostitse tai nimettömänä kotisivuilta löytyvän palautelomakkeen kautta. Nämä käsitellään yrityksessä mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 5 vuorokauden kuluessa.





## ANNU sosiaalipalvelut

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Tapaturmat, haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet voidaan ilmoittaa yrityksen sähköisellä vaara- ja haittatapahtumalomakkeella (mahdollisuus anonyymiin raportointiin), puhelimitse, viestillä, sähköpostitse. Tapahtumat kirjataan ja käsitellään työsuojelun toimintaohjelman mukaisesti yrityksen johdon toimesta. Työsuojelutoimikunta perustetaan viimeistään silloin, kun yrityksessä on yli kaksikymmentä (20) työntekijää.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.

Arvioimme vuosittain marraskuussa työolosuhteiden ja toimintatapojen riskit ja ongelmat erillisellä arviointilomakkeella. Arvioinnin perusteella laadimme seuraavaksi vuodeksi kehittämisohjelman erilliselle lomakkeelle vastuuhenkilöineen ja aikatauluineen. Kehittämisohjelma tarkastetaan ja päivitetään tarvittaessa marraskuun arvioinnin yhteydessä. Kehittämisohjelman toteutumista valvoo Anna Lång, joka on ANNU sosiaalipalveluiden työsuojelupäällikkö/toimitusjohtaja. Anna Lång on käynyt työsuojelupäällikön koulutuksen. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille tarvittaville yhteistyötahoille neljästi vuodessa yhteistoimintalain mukaisessa vuoropuhelussa.



## ANNU sosiaalipalvelut

### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

#### **Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan palvelulle asetetut tavoitteet.

Asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan asiakkuuden alussa ja päivitetään puolivuositain ja aina tarvittaessa. Päivittäminen on palvelujohtaja Satu Niemelän vastuulla, ellei asiakkaalle ole nimetty erillistä omatyöntekijää. Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan jatkuvasti. Asiakasta ja/tai hänen omaisiaan ja läheisiään otetaan mukaan palvelusuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen mahdollisuuksien mukaan. Palvelusuunnitelma tallennetaan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään, jotta jokainen asiakkaan kanssa työskentelevä tuntee sen sisällön ja toimii sen mukaisesti.

#### **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

#### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. ANNU sosiaalipalveluiden työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.



## ANNU sosiaalipalvelut

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

ANNU sosiaalipalveluissa ei rajoiteta asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, eikä tehdä rajoitustoimenpiteitä.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan olemalla säännöllisesti yhteydessä asiakkaaseen. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi keskustelemalla asianosaisten kanssa ja tehdään tarvittavat ilmoitukset palvelun tilaajalle, maksavalle taholle ja tarvittaessa viranomaisille. Työntekijä käyttää työnjohdollista velvollisuutta mahdollisiin toimenpiteisiin työntekijän osalta. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtumaa tai vaaratilannetta ensisijaisesti suullisesti ja toissijaisesti kirjallisesti omavalvontasuunnitelman kohta 4, Omavalvonnan toimeenpano mukaisesti.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.



## ANNU sosiaalipalvelut

### Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Satu Niemelä, palvelujohtaja, [satu@annu.fi](mailto:satu@annu.fi)

### Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot:

Sosiaaliasiamies: 044 707 9132

Potilasasiamies: 02 627 6078

### Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa:

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

Mahdolliset muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään yrityksen johtoryhmässä ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 0–5 vuorokautta, kuitenkin enintään 14 vuorokautta.

### Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Jokaiselle ANNU sosiaalipalveluiden asiakkaille nimetään tarvittaessa omatyöntekijä.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen toimintaan. Palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä kunkin asiakkaan yksilöllisten toiveiden ja mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti ANNU



## ANNU sosiaalipalvelut

sosiaalipalveluiden toteuttaman laadunvarmistuksen avulla. Laadunvarmistus tapahtuu joko soittamalla tai tapaamalla asiakasta säännöllisesti.

### **Ravitsemus**

ANNU sosiaalipalvelut valmistavat asiakkaan toiveiden mukaiset ateriat asiakkaan kotona. Aterioiden valmistamisessa huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi asiakkaan esittämät erityisruokavaliot. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka otetaan palvelussa huomioon asiakkaan niin toivoessa.

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa toteutetaan aina sopimuksen mukaisesti, asiakkaan luvalla ja tämä kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

ANNU sosiaalipalvelut tuottaa palveluita asiakkaan kotona tai asiakkaan valitsemissa ympäristöissä. ANNU sosiaalipalvelut tunnistaa palveluissa esiintyvät terveyshaittaa aiheuttavat riskit; kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet sekä fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Yrityksessä toteutetaan vuosittain riskien arviointi, jossa em. tekijät ovat osa arviointia ja hallintakeinot on suunniteltu.



## ANNU sosiaalipalvelut

### Henkilöstö

#### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö.

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. ANNU sosiaalipalveluilla huomioidaan henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen palveluiden järjestämisessä. Tukipalveluissa sekä henkilökohtaisessa avussa ei asiakastyötä tekeville työntekijöillä ole sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutusvaatimusta.

Asiakkaalle pyritään järjestämään aina sama tuttu työntekijä asiakkaan toistuvaan tarpeeseen ja sijaisia käytetään tarvittaessa. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa ylläpitämällä sijaisrekisteriä. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan jatkuvasti ja tarpeen mukaan rekrytoidaan jatkuvasti uusia työntekijöitä. Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävät organisoidaan siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa.

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki), mikäli palvelussa on koulutusvaade.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Työntekijöiden riittävä kielitaito varmistetaan henkilökohtaisessa haastattelussa. Jokaiselta työntekijältä vaaditaan rikostaustaote alaikäisten kanssa työskentelyä varten. Henkilökohtaisessa haastattelussa pyritään mahdollisuuksien mukaan ottamaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtävän edellyttämällä tavalla.



## ANNU sosiaalipalvelut

### 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri, ANNU sosiaalipalveluilla henkilörekisteri muodostuu ainoastaan sähköisesti salattuun asiakastietojärjestelmään, manuaalista henkilörekisteriä ei muodostu.

ANNU sosiaalipalveluilla on tietoturvasuunnitelma, joka on erillinen asiakirja, mitä ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Julkisesti nähtäväksi on asetettu ANNU sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste, joka on nähtävillä yrityksen kotisivuilla: [www.annu.fi/tietosuoja](http://www.annu.fi/tietosuoja) Tietosuojaselosteessa kerrotaan myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Jokainen työntekijä perehdytetään yrityksen omavalvontaan ja tietoturvaan ennen asiakastyön aloitusta.

Osana perehdytystä huolehditaan myös, että jokainen työntekijä noudattaa tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Asiakkaalla on oikeus saada yritykselle toimittamansa henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa sekä halutessaan siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle. Oikeutta sovelletaan ainoastaan henkilötietojen automaattiseen käsittelyyn, eikä oikeus kata sellaisia tietoja, jotka rekisterinpitäjä on itse luonut rekisteröidyn toimittamien tietojen pohjalta (tietosuoja.fi).



## ANNU sosiaalipalvelut

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite ANNU sosiaalipalveluilla alkaa, kun yritys alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua asiakkaan kanssa kirjatun sopimuksen perusteella. Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä.

Asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on ANNU sosiaalipalveluiden työntekijöiden vastuulla ja ANNU sosiaalipalveluiden yrittäjät / vastuuhenkilöt määrittelevät, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Yrityksen työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen osana alkuperähdytystä. Tällä varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti jokaisen työntekijän toimesta ja tarvittavin osin.

**Henkilöstön perehdytyksestä ja koulutuksesta koskien henkilötietojen käsittelyä ja tietoturvaa vastaa yrityksen tietosuojavastaava:** Hannele Summanen, [hannele@annu.fi](mailto:hannele@annu.fi) , 044 538 1602.

Toimintaa varten on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

### 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.





## ANNU sosiaalipalvelut

### 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

ANNU sosiaalipalvelut päivittää omavalvontaohjelmaa tarvittaessa, kuitenkin viimeistään kalenterivuosittain. Omavalvontaohjelmassa käy ilmi, miten sosiaalipalvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteet korjataan.

Tämä julkinen omavalvontasuunnitelma on osa yrityksen omavalvontaohjelmaa.

ANNU sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja se on nähtävillä yrityksen kotisivuilla osoitteessa [www.annu.fi/yritys](http://www.annu.fi/yritys).

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Tampereella 22.10.2023

Allekirjoitus

Satu Niemelä