



---

**ARJEN KUMPPANI – SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2025**

---

Yritys: Arjen Kumppani

Y-tunnus: 1865385-1

Osoite: Lastaajantie 8, 90850 Martinniemi

Sähköposti: [info@arjenkumppani.com](mailto:info@arjenkumppani.com)

Puhelin: 040-5702616

Vastaava johtaja: Kyösti Karttunen

Toiminta-alue: Oulu ja lähikunnat

Päiväys: 1.11.2025



## 1. Johdanto ja tarkoitus

Omavalvontasuunnitelma on lakisääteinen asiakirja, jonka tarkoituksena on varmistaa palvelutoiminnan jatkuva laatu, turvallisuus ja lainmukaisuus. Suunnitelma on keskeinen osa Arjen Kumppanin johtamisjärjestelmää.

Suunnitelma täyttää sosiaalihuoltolain (1301/2014), sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000), tietosuojalain (1050/2018), EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) sekä Valviran ja aluehallintoviraston (AVI) määräykset.

Omavalvonnan tavoitteet:

- taata asiakkaiden turvallisuus ja hyvä kohtelu
- varmistaa oikea tieto, läpinäkyvyys ja toimintatapojen yhdenmukaisuus
- tunnistaa ennakoivasti riskit ja estää haittatapahtumia
- kehittää toimintaa systemaattisesti
- varmistaa, että toiminta vastaa sovittuja laatukriteerejä



## 2. Toiminnan kuvaus ja rajaukset

Arjen Kumppani tuottaa kotiin vietäviä sosiaalipalveluja Oulun ja ympäristökuntien alueella. Toiminta keskittyy asiakkaiden arjenhallinnan tukemiseen, sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseen ja hyvinvoinnin vahvistamiseen.

Kohderyhmä:

- työikäiset ja aikuiset
- toimintakyvyn heikkenemistä kokevat
- mielenterveyden haasteita kokevat
- pitkäaikaistyöttömät ja osatyökykyiset
- henkilöt, joilla on vaikeuksia arjen hallinnassa

Palvelun sisältö:

- ratkaisukeskeinen keskustelutuki
- arjen tuki ja kodin ylläpitäminen
- asiointiapu ja ulkoilu
- sosiaalinen tuki ja yksinäisyyden ehkäisy
- pienet kodin huoltotyöt (ei sähkö- tai LVI-töitä)

Toiminnan rajaukset (viranomaisvaatimus):

Arjen Kumppani EI ole osa terveydenhuoltoa eikä tuota sairaanhoidollisia toimia.

Ei tehdä:

- lääkehoitoa tai lääkkeiden jakoa
- lääkehoitoon liittyvää muistuttamista
- haavanhoitoa
- mittauksia (verensokeri, verenpaine jne.)
- kotisairaanhoitoa
- fysioterapiaa



### 3. Arvot ja toimintaperiaatteet

#### 3.1 Sosiaalialan eettiset periaatteet

Arjen Kumppanin toiminta pohjautuu sosiaalialan eettisiin periaatteisiin, jotka tukevat asiakkaan ihmisarvoa, oikeuksia ja hyvinvointia. Keskeisiä periaatteita ovat:

**Ihmisarvon kunnioittaminen:**

Jokainen asiakas kohdataan arvokkaana ja ainutlaatuisena yksilönä.

**Itsemääräämisoikeus:**

Asiakkaalla on oikeus osallistua omien palvelujensa suunnitteluun ja tehdä omia valintojaan tuen puitteissa.

**Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus:**

Palvelut tarjotaan tasapuolisesti ja asiakkaan tarpeista käsin. Syrjintään puututaan.

**Ammatillisuus ja vastuullisuus:**

Työ perustuu osaamiseen, luotettavaan tietoon ja eettiseen harkintaan. Työntekijä vastaa omasta toiminnastaan ja sen vaikutuksista.

**Luottamuksellisuus:**

Asiakkaan tiedot ja elämäntilanne käsitellään hienotunteisesti ja tietosuoja kunnioittaen.

**Haavoittuvassa asemassa olevien tukeminen:**

Työssä puolustetaan heikoimmassa asemassa olevien oikeuksia ja hyvinvointia.



### **3.2 Arjen Kumppanin omat arvot ja toimintaperiaatteet**

Arjen Kumppanin arvot perustuvat ratkaisukeskeiseen työotteeseen ja asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.

#### **Ratkaisukeskeisyys**

Keskitymme asiakkaan voimavaroihin, onnistumisiin ja edistysaskeliin.

#### **Asiakaslähtöisyys**

Asiakas osallistuu aktiivisesti oman palvelusuunnitelmansa tekemiseen ja sen toteutukseen.

#### **Turvallisuus**

Työ toteutetaan ennakoiden, riskit tunnistaen ja turvallisuudesta tinkimättä.

#### **Luotettavuus**

Pidämme kiinni sovituista asioista ja varmistamme laadukkaan dokumentoinnin.

#### **Luonnonläheisyys**

Hyödynnämme luonnon hyvinvointivaikutuksia silloin, kun se on asiakkaalle tarkoituksenmukaista ja tukee hänen tavoitteitaan.



#### 4. Johtaminen ja vastuut

Organisaatiota johtaa vastaava johtaja, joka vastaa laadusta, turvallisuudesta, riskienhallinnasta, perehdytyksestä, tietosuojasta ja yhteistyöstä viranomaisten kanssa.

Johtamisperiaatteet:

- selkeä vastuunjako
- läpinäkyvät ja dokumentoidut toimintatavat
- jatkuva laadun arviointi ja kehittäminen
- henkilöstön osaamisen ylläpitäminen

Henkilöstön määrä:

Arjen Kumppanin toiminta alkaa yrittäjän omalla työpanoksella. Tulevaisuudessa työntekijöiden määrä voi kasvaa toiminnan laajentuessa, mutta tarkkaa henkilöstömäärää ei ole mahdollista ennustaa etukäteen. Tämä omavalvontasuunnitelma on siksi laadittu skaalautuvaksi ja sellaiseksi, että se soveltuu käytettäväksi sekä yksinyrittäjän mallissa että useamman työntekijän organisaatiossa ilman merkittäviä rakenteellisia muutoksia.



#### 4.1 Yrittäjän pätevyys ja kokemus (Arjen Kumppanin vastaava johtaja)

Arjen Kumppanin toiminnasta vastaa yrityksen perustaja ja vastaava johtaja Kyösti Karttunen, jolla on yli kahdeksan vuoden kokemus kuntouttavan työtoiminnan ohjaamisesta sekä työllisyyspalveluiden että sosiaalipalveluiden asiakasprosesseissa. Tehtäviin on kuulunut asiakashankinta, palveluntarpeen arviointi, tiivis yhteistyö sosiaalitoimen ja työllisyyspalveluiden kanssa, säännöllinen verkostotyö sekä asiakkaiden etenemisen seuranta ja tavoitteiden mukainen ohjaus.

- työtehtävien suunnittelu ja jaksotus
- asiakkaille sopivien työtehtävien kartoittaminen ja jakaminen
- Kädentaitoja vaativien ja ajoittain vaativienkin tehtävien opastus
- Työmenetelmien näyttäminen, mallintaminen ja turvallisen työskentelyn varmistaminen
- Asiakkaiden vahvuuksien tunnistaminen ja käytännön työelämätaitojen harjoittaminen
- Ryhmän toiminnan ylläpitäminen ja yksilöllinen kannustaminen

Tämä kokemus on kehittänyt yrittäjän kykyä **ohjata asiakkaita konkreettisissa arjen tilanteissa**, tukea heidän toimintakykyään käytännön tekemisen kautta sekä rakentaa turvallista ja selkeää työskentely-ympäristöä hyvin erilaisille asiakasryhmille.

Laaja kokemus työnjohtamisesta ja ohjaamisesta vahvistaa ymmärrystä siitä, miten asiakkaiden työ- ja toimintakykyä voidaan tukea asteittain, tavoitteellisesti ja yksilölliset voimavarat huomioiden. Se tuo Arjen Kumppani -palveluihin käytännönläheisen, osaavan ja turvallisen työotteen, joka näkyy myös laadukkaana asiakastyönä ja ohjauksen vaikuttavuutena.

Lisäksi vastaavalla johtajalla on reilu seitsemän vuoden työkokemus mielenterveystyöstä avokuntoutusyksikössä, jossa ohjauksellinen työote, ratkaisukeskeinen ajattelu ja asiakkaan toimijuuden vahvistaminen ovat olleet keskeisiä työmenetelmiä. Tämä kokemus on syventänyt ymmärrystä asiakkaiden kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista, toimintakyvyn tukemisesta sekä turvallisen ja tavoitteellisen ohjaussuhteen rakentamisesta.

Edellä kuvattu osaaminen muodostaa vahvan pohjan Arjen Kumppani -palvelun laadukkaalle, asiakaslähtöiselle ja turvalliselle toteuttamiselle sekä omavalvonnan toteutumiselle käytännössä. Omavalvonnan liitteet, ja suunnitelma on laadittu skaalautumaan tulevaan henkilöstön kasvuun.



## 5. Henkilöstö ja perehdytys

Perehdytys on lakisääteinen ja kattava. Perehdytysprosessi sisältää:

- Arvot ja toiminnan rajat
- Tietosuoja ja GDPR
- Riskienhallintaohjeet
- Työturvallisuusohjeistus
- Häätötilanneohjeet
- Dokumentointikäytännöt
- Harjoittelupäivä kokeneen työntekijän kanssa

Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan perehdytyslomakkeelle (Liite 5).

## 6. Asiakastyö ja yksilöllinen palvelu

Asiakastyö perustuu palveluprosessiin:

1. Yhteydenotto
2. Alkukartoitus
3. Palvelutarpeen arviointi
4. Palvelusuunnitelma
5. Toteutus
6. Seuranta
7. Asiakassuhteen päättäminen

Kaikki käynnit dokumentoidaan viipymättä.



## 7. Riskienhallinta ja turvallisuus

Riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Tunnistamme, arvioimme ja ehkäisemme riskit järjestelmällisesti.

Riskit ja hallintakeinot on kuvattu riskitaulukossa (Liite 2).

Riskiluokat:

- asiakkaan turvallisuusriskit
- työntekijän turvallisuusriskit
- tietosuojariskit
- palvelun keskeytymiseen liittyvät riskit
- dokumentointivirheet



## 8. Tietosuoja ja salassapito

### TIETOTURVA- JA TIETOSUOJASUUNNITELMA

#### 1. Johdanto ja toimintaperiaatteet

Tietoturva ja tietosuoja ovat keskeinen osa palvelun laatua ja ammatillista vastuuta. Asiakastietoja käsitellään huolellisesti, lainmukaisesti ja vain siinä laajuudessa kuin palvelun toteuttaminen edellyttää. Tietojen käsittelyssä noudatetaan **EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR)**, tietosuojalakia sekä hyvinvointialueiden antamia ohjeita.

---

#### 2. Käsiteltävät tiedot

Arjen kumppani käsittelee asiakkuuteen liittyviä tietoja ainoastaan palvelun järjestämiseksi, toteuttamiseksi ja seurannaksi.

##### 2.1 Henkilötiedot

- asiakkaan nimi
- yhteystiedot (puhelinnumero, osoite, sähköposti)
- palveluseteliin ja asiakkuuteen liittyvät perustiedot

##### 2.2 Arkaluonteiset tiedot

Palvelun luonteen vuoksi asiakkaan kanssa käytävissä keskusteluissa voi tulla esiin hyvinvointiin, elämäntilanteeseen tai mielenterveyteen liittyviä tietoja. Näitä tietoja:

- käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti
  - kirjataan vain välttämättömässä laajuudessa
  - ei luovuteta ilman asiakkaan suostumusta tai lakisäätteistä perustetta
-



### 3. Tietojen käsittelyn periaatteet

Tietojen käsittely perustuu seuraaviin periaatteisiin:

- **tarpeellisuus:** kerätään vain palvelun kannalta välttämättömät tiedot
  - **läpinäkyvyys:** asiakas on tietoinen tietojensa käytöstä
  - **asiakslähtöisyys:** tiedot tukevat asiakkaan arkea ja hyvinvointia
  - **ratkaisukeskeisyys:** kirjaukset ovat kunnioittavia, voimavaroja tunnistavia ja taroituksenmukaisia
- 

### 4. Tietojen säilytys ja tekninen suojaus

#### 4.1 Sähköinen aineisto

- Asiakastiedot säilytetään salasanasuojatuissa järjestelmissä
- Käytössä ovat ajantasaiset tietoturvapäivitykset
- Työvälineet (puhelin, tietokone) ovat henkilökohtaisessa käytössä ja lukittuja
- Asiakastietoja ei tallenneta suojaamattomiin sovelluksiin tai avoimiin muistiinpanoihin

#### 4.2 Paperimuotoinen aineisto

- Paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa tilassa
  - Tarpeettomat asiakirjat hävitetään tietoturvallisesti silppuamalla
- 

### 5. Pääsynhallinta ja vaitiolovelvollisuus

- Asiakastietoihin on pääsy vain palvelun toteuttamiseen osallistuvalla vastuuhenkilöllä
- Kaikki toimintaan osallistuvat ovat sitoutuneet **salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen**
- Salasanat ovat henkilökohtaisia, vahvoja ja säännöllisesti vaihdettavia



---

## 6. Tietojen luovutus ja tiedonsiirto

- Asiakastietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille ilman asiakkaan suostumusta
- Lakisääteisissä tilanteissa tietojen luovutus tapahtuu viranomaisohjeiden mukaisesti
- Asiakkaan asioita ei käsitellä sivullisten kuullen

---

## 7. Tietojen säilytysaika ja poistaminen

- Asiakastietoja säilytetään vain asiakkuuden keston ja lainsäädännön edellyttämän ajan
- Asiakkuuden päätyttyä tiedot poistetaan tai anonymisoidaan turvallisesti
- Asiakkaalla on oikeus tarkastaa omat tietonsa ja pyytää virheiden korjaamista

---

## 8. Tietoturvaloukkaukset

Mahdollisessa tietoturvaloukkauksessa:

1. tilanne selvitetään viipymättä
2. haitat minimoidaan
3. tarvittaessa ilmoitetaan asiakkaalle ja valvovalle viranomaiselle GDPR:n mukaisesti

---

## 9. Osaaminen ja toiminnan kehittäminen

Tietoturva ja tietosuoja ovat osa Arjen kumppanin ammatillista toimintaa ja eettistä vastuuta. Toimintaa arvioidaan ja kehitetään ratkaisukeskeisellä ja oppivalla otteella, joka tukee asiakkaan turvallisuuden tunnetta, luottamuksellista yhteistyösuhdetta ja kokemusta arvostuksesta.



## 10. Suunnitelman ylläpito

Tämä tietoturva- ja tietosuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa. Päivityksistä vastaa nimetty vastuuhenkilö.

## 11 Asiakastietojärjestelmä ja Kanta-palvelut

Arjen Kumppani käyttää sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyssä Valviran hyväksymää A-luokan asiakastietojärjestelmää Sofia Mini.

Arjen Kumppanilla on sopimus Sofia Mini -järjestelmän käytöstä alkaen 12.1.2026. Järjestelmä otetaan käyttöön ennen ensimmäisen palveluseteliasiakkaan vastaanottamista.

Asiakastietojärjestelmä on kantayhteensopiva, ja sosiaalihuollon asiakastiedot arkistoidaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla Kanta-arkistoon.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan:

- lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
- sosiaalihuollon asiakaslakia
- GDPR-asetusta ja tietosuojalakia

Kaikki asiakaskäynnit, palvelusuunnitelmat ja palvelujen toteutukset kirjataan Sofia-järjestelmään viipymättä.

Paperisia asiakasasiakirjoja ei pääsääntöisesti käytetä. Mahdolliset tilapäiset muistiinpanot hävitetään tietoturvallisesti heti, kun tiedot on siirretty järjestelmään.

Asiakastietojärjestelmän käyttö on henkilökohtaista ja lokitietoja seurataan. Tällä hetkellä käyttöoikeus on vain:

### **Kyösti Karttunen – vastaava johtaja ja palveluntuottaja**

Asiakkaalle annetaan tieto Kanta-palveluista ja omien tietojen tarkastusoikeudesta asiakkuuden alussa.



## 9. Asiakaspalautteet ja reklamaatiot

Palautetta kerätään systemaattisesti suullisesti, kirjallisesti ja sähköisesti. Reklamaatiot käsitellään 14 päivän kuluessa ja dokumentoidaan toimenpiteineen.

## 10. Omavalvonnan toteutus ja seuranta

Omavalvontaa toteutetaan päivittäin, viikoittain ja vuosittain. Vastaava johtaja tarkistaa suunnitelman sisällön vähintään kerran vuodessa.

## 11. Yhteistyö ja verkostot

Arjen Kumppani tekee yhteistyötä sosiaalitoimen, terveydenhuollon ammattilaisten, omaisten ja järjestöjen kanssa asiakkaan parhaaksi.

## 12. Yhteenveto

Arjen Kumppani tuottaa turvallista, laadukasta ja voimavaralähtöistä sosiaalipalvelua, jonka keskiössä ovat asiakkaan toimijuus ja arjen sujuvuus.

## 13. Tuotettavat palvelut (TOL 8899)

### **Tuotettavat palvelut – Muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut (TOL 2008: 8899)**

#### **1. Palveluluokka**

Arjen Kumppani hakee hyväksyntää **sosiaalihuollon avopalvelujen tuottamiseen**, jotka kuuluvat luokkaan:

#### **8899 – Muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut**

Palvelut tuotetaan hyvinvointialue Pohteen palvelusetelijärjestelmän mukaisesti.



## 2. Palvelun kuvaus

Arjen Kumppani tuottaa asiakaslähtöisiä, ennaltaehkäiseviä ja toimintakykyä tukevia sosiaalihuollon avopalveluja, jotka eivät kuulu tarkemmin määriteltyihin sosiaalihuollon avopalveluluokkiin.

Palvelujen tavoitteena on tukea asiakkaan:

- arjessa selviytymistä
- toimintakykyä ja elämänhallintaa
- psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia
- osallisuutta ja itsenäistä pärjäämistä

Palvelut eivät ole terveydenhuoltolain mukaisia palveluja, psykoterapiaa tai lääketieteellistä hoitoa. Palveluntuottaja ei tee diagnooseja eikä lääketieteellisiä arvioita.

---

## 3. Palvelujen sisältö

Tuotettavat palvelut voivat sisältää muun muassa:

- arjen hallintaa ja toimintakykyä tukevaa yksilöllistä tukea
- ratkaisukeskeistä keskustelua ja psykososiaalista tukea
- asiakkaan voimavarojen tunnistamista ja vahvistamista
- asiointiapua ja arjen käytännön tukemista
- kevyitä kodin ja lähiympäristön tukitoimia osana arjen selviytymistä
- sosiaalisen osallisuuden ja vuorovaikutuksen tukemista

Palvelun tarkempi sisältö määritellään **asiakaskohtaisesti** palvelutarpeen arvioinnin ja palvelusetelipäätöksen mukaisesti.



#### 4. Palvelujen toteuttamistapa

Palvelut toteutetaan:

- ensisijaisesti asiakkaan kotona
- tarvittaessa asiakkaan lähiympäristössä
- etäyhteyksin (puhelin tai videoyhteys), mikäli se soveltuu palvelun luonteeseen

Palvelut toteutetaan sovitun palvelusuunnitelman mukaisesti, asiakkaan yksilölliset tarpeet ja turvallisuus huomioiden.

---

#### 5. Kohderyhmä

Palvelut on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat:

- tukea arjen sujumiseen ja toimintakyvyn ylläpitämiseen
  - psykososiaalista tukea tai keskusteluapua
  - apua elämänhallintaan ja itsenäisen pärjäämisen vahvistamiseen
- 

#### 6. Lainsäädäntö ja ohjeistus

Palvelutoiminnassa noudatetaan muun muassa seuraavaa lainsäädäntöä ja ohjeistusta:

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
  - Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
  - Kuluttajansuojalaki
  - EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR)
  - Hyvinvointialue Pohteen palvelusetelitoimintaa koskevat ohjeet
-



## 7. Yhteenveto

Arjen Kumppanin tuottamat palvelut sijoittuvat luokkaan **8899 – Muualla luokittelemattomat sosiaalihuollon avopalvelut**, ja ne tukevat asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja arjessa selviytymistä sosiaalihuollon avopalvelujen periaatteiden mukaisesti.

### Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat

#### Palveluntuottajan vastuhenkilö

Palveluntuottajan vastuhenkilönä toimii yrittäjä **Kyösti Karttunen**, joka vastaa toiminnan laadusta, asiakasturvallisuudesta, palautteiden käsittelystä sekä omavalvonnan toteutumisesta.

---

### Sosiaaliasiavastaava

Sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa asiakkaita neuvoo **Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (Pohde)** nimeämä sosiaaliasiavastaava. Sosiaaliasiavastaava on riippumaton taho, eikä ole palveluntuottajan työntekijä.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on:

- neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista,
- avustaa muistutusten tekemisessä,
- seurata asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

#### Pohteen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat:

Anneli Heikkilä  
Sisko Muikku  
Kaisa Oikarinen  
Seija Piirainen

**Puhelin:** 08 669 0600

**Palveluaika:** arkisin klo 9.00–11.00

Ajantasaiset yhteystiedot ovat saatavilla Pohteen verkkosivuilta.



## Potilasasiavastaava

Palveluntuottajan tarjoama toiminta ei ole terveydenhuoltolain mukaista terveydenhuoltoa. Mikäli asiakas tarvitsee potilaslain mukaista neuvontaa, hänet ohjataan **Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (Pohde)** potilasasiavastaavan palveluihin.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on:

- neuvoa potilaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa,
- avustaa muistutusten ja kanteluiden tekemisessä,
- edistää potilaan oikeuksien toteutumista.

Potilasasiavastaavina toimivat samat Pohteen nimeämät potilas- ja sosiaaliasiavastaavat kuin edellä.

Muistutukset ja palaute

Asiakas voi ensisijaisesti olla yhteydessä palveluntuottajan vastuuhenkilöön. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä Pohteen potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan.

## Liite 1 – Asiakaspalautelomake

Asiakaspalautelomake sisältää:

arviointikohteet palvelun laadusta, luottamuksellisuudesta, soveltuvuudesta, saatavuudesta ja yleisestä tyytyväisyydestä. Mukana avoin palautekenttä ja allekirjoitukset.

## Liite 2 – Riskienarviointitaulukko

Riskienarviointitaulukko kattaa:

tapaturmariskit, tietosuoja-, työturvallisuus-, terveydentilan muutoksiin liittyvät ja palvelun keskeytymiseen liittyvät riskit. Taulukossa arvioidaan todennäköisyys, vaikutus, ennaltaehkäisy ja vastuuhenkilö.



### **Liite 3 – Tietosuojaseloste (GDPR)**

Tietosuojaseloste sisältää:

rekisterinpitäjän tiedot, tietojen käyttötarkoituksen, käsiteltävät tiedot, säilytysajat, suostumuskäytännöt, asiakkaan oikeudet sekä tietojen suojausmenetelmät.

### **Liite 4 – Perehdytyslomake**

Perehdytyslomake sisältää perehdytettävät osa-alueet:

lainsäädäntö, organisaatio, palveluprosessi, työturvallisuus, tietosuoja, dokumentointi, riskienhallinta, toimintarajat, poikkeamat, hätätilanteet ja varjostusjakso.

### **Liite 5 – Poikkeamien kirjauslomake**

Lomakkeella kirjataan poikkeaman kuvaus, tapahtuma-aika, asiakas, toimenpiteet, vaikutusten arviointi ja seuranta.

### **Liite 6 – Reklamaatiolomake**

Lomakkeella asiakas tai omainen voi tehdä kirjallisen reklamaation. Lomakkeessa kuvataan reklamaation syy, tapahtuma, toivottu ratkaisu ja palveluntuottajan toimenpiteet.

### **Liite 7 – Vastuunjakotaulukko**

Taulukossa kuvataan vastaavan johtajan, työntekijöiden ja mahdollisten alihankkijoiden vastuut ja tehtävät.

### **Liite 8 – Hätätilanne- ja toimintaohje**

Ohje sisältää toimintamallit:

hätäpuhelu, asiakkaan terveydentilan äkillinen muutos, tapaturmat, kotipalotilanne, asiakkaan katoaminen ja muut kriisitilanteet.

### **Liite 9 – Allekirjoitussivu**

Sisältää kohdat vastuullisen johtajan ja tarkastajan allekirjoituksille, päivämäärälle ja nimenselvennykselle.



## Liite 1 – Asiakaspalautelomake

### Arviointiasteikko (1–5)

- 1 = Heikko** – Palvelu ei vastannut odotuksia. Useita puutteita tai ongelmia.  
**2 = Välttävä** – Palvelussa oli merkittäviä puutteita. Kokemus jäi heikoksi.  
**3 = Tyydyttävä** – Perustaso täyttyi, mutta kehittämistarpeita on.  
**4 = Hyvä** – Palvelu vastasi odotuksia hyvin ja oli sujuvaa.  
**5 = Erinomainen** – Palvelu ylitti odotukset. Kokemus oli erittäin onnistunut.

Osa-alue	Arvosana (1–5)	Kommentit
Palvelun laatu ja ammattitaito		
Kohtelu ja luottamuksellisuus		
Palvelun soveltuvuus omaan tilanteeseen		
Saatavuus ja ajantasaisuus		
Yhteydenpito ja viestintä		
Yleinen tyytyväisyys		

Avoin palaute:

---

---

---

---

---

---

---

---

Asiakkaan allekirjoitus: \_\_\_\_\_ Päivämäärä: \_\_\_\_\_

Palveluntuottajan allekirjoitus: \_\_\_\_\_ Päivämäärä: \_\_\_\_\_



## Liite 2 – Riskienarviointitaulukko

Riskienarviointi (täytetty malli + pohja): 1=vähäinen 5=suuri

Riski	Todennäköisyys (1–5)	Vaikutus (1–5)	Ennaltaehkäisy / hallinta	Vastuuhenkilö
Tapaturma asiakkaan kotona	2	4	Ensiapukoulutus, turvallisuusohjeistus ja apuvälineet	Vastaava johtaja
Tietosuojapoikkeama	1	5	Tietosuojakoulutus, salatut yhteydet ja vahvat salasanat	Vastaava johtaja
Työtapaturma työntekijälle	3	4	Ergonomia, ohjeistus ja vakuutukset	Vastaava johtaja
Asiakkaan terveydentilan muutos	2	5	Hätätilanneohjeet, yhteys omaisiin ja hoitoon	Vastaava johtaja
Palvelun viivästyminen / keskeytyminen	2	3	Sijaisjärjestelmä ja viestintä	Vastaava johtaja

Riski	Todennäköisyys (1–5)	Vaikutus (1–5)	Ennaltaehkäisy / hallinta	Vastuuhenkilö
Tapaturma asiakkaan kotona				
Tietosuojapoikkeama				
Työtapaturma työntekijälle				
Asiakkaan terveydentilan muutos				
Palvelun viivästyminen / keskeytyminen				



### **Liite 3 – Tietosuojaseloste (GDPR)**

Rekisterinpitäjä: Arjen Kumppani

Käsittelyn tarkoitus: Sosiaalipalvelujen toteuttaminen, asiakasviestintä, laskutus, lakisääteiset velvoitteet.

Käsiteltävät tiedot: nimi, yhteystiedot, palvelun toteutustiedot, tarvittaessa terveystiedot.

Oikeusperuste: sosiaalihuoltolaki, sopimus, suostumus.

Tietojen säilytys: Suojattu sähköinen järjestelmä, paperit lukitussa arkistossa.

Asiakkaan oikeudet: tarkastus, oikaisu, poistaminen, rajoittaminen, valitus tietosuojavaltuutetulle.

### **Liite 4 – Perehdytyslomake**

Perehdytettävät osa-alueet (rastita suoritettut):

Lainsäädäntö ja eettiset periaatteet

Organisaatio ja vastuut

Palveluprosessi

Työturvallisuus

Tietosuoja ja GDPR

Dokumentointi

Riskienhallinta

Toimintarajat

Poikkeamat ja raportointi

Häätätilanteet

Varjostusjakso



## Liite 5 – Poikkeamien kirjauslomake

Poikkeaman kuvaus:

---

---

---

Aika ja paikka:

---

Toimenpiteet:

---

---

---

Vaikutusten arviointi:

---

---

---

Jatkotoimet ja seuranta:

---

---

---



**Liite 6 – Reklamaatiolomake**

Reklamaation syy:

---

---

---

Tapahtuman kuvaus:

---

---

---

Toivottu ratkaisu:

---

---

---

Palveluntuottajan toimenpiteet:

---

---

---

---



#### Liite 7 – Vastuunjakotaulukko

Rooli	Tehtävät	Vastuutaso
Vastaava johtaja	Omavalvonta, riskienhallinta, tietosuoja, perehdytys, dokumentointi	Ensisijainen vastuu
Työntekijä	Palvelun toteutus, dokumentointi, riskien ilmoittaminen	Operatiivinen vastuu
Alihankkija (tarv.)	Sovittu palvelu, raportointi	Sopimusperusteinen vastuu



## Liite 8 – Häätätilanne- ja toimintaohje

### 1. Yleiset toimintaperiaatteet

1. Arvioi tilanne ja varmista oma turvallisuutesi.
2. Tee hätäpuhelu **112** heti, jos tilanne sitä vaatii.
3. Noudata viranomaisen antamia ohjeita.
4. Anna ensiapua oman osaamisesi ja koulutuksesi mukaisesti.
5. Ota yhteys omaisiin tai hyvinvointialueeseen tilanteen mukaan.
6. Kirjaa tapahtuma poikkeamailmoitukseen viipymättä.

---

### 2. Sairauskohtaus tai äkillinen sairastuminen

#### 2.1 Tajuton tai tajunnan tason lasku

- Varmista ympäristön turvallisuus.
- Tarkista reagoiko henkilö puheeseen tai kosketukseen.
- Avaa hengitystiet: taivuta päätä kevyesti taakse, nosta leukaa.
- Tarkista, hengittääkö henkilö normaalisti.
- **Soita 112**, jos hengitys on puutteellista tai henkilö ei reagoi.
- Jos hengitys on normaalia → aseta henkilö **kylkiasentoon** ja seuraa tilannetta.
- Jos hengitystä ei ole → aloita **paineluelvytys (30 painelua / 2 puhallusta)**

#### 2.2 Rintakipu tai epäily sydäninfarktista

- Ohjaa henkilö istumaan rauhallisesti.
- Älä anna kävellä tai liikkua turhaan.
- **Soita 112** välittömästi.
- Tarkkaile hengitystä ja tajunnan tasoa.
- Jos henkilö menee tajuttomaksi → toimi kohdan 2.1 mukaan.



### 2.3 Aivoverenkiertohäiriön epäily (FAST)

- F – Kasvojen roikkuminen
- A – Käden heikkous
- S – Puheen sammaltaminen
- T – Aika on ratkaisevaa → **soita 112 heti**
- Auta henkilö turvalliseen asentoon ja seuraa vointia.

### 2.4 Kouristuskohtaus

- Älä yritä estää kouristuksia.
- Poista vaaralliset esineet ympäriltä.
- Tarkkaile kouristuksen kesto: jos yli 5 min → **soita 112**.
- Älä laita mitään henkilön suuhun.
- Kouristusten loputtua käännä henkilö kylkiasentoon ja varmista hengitys.

---

## 3. Tapaturmatilanne

### 3.1 Kaatuminen tai isku

- Arvioi, onko henkilöllä kipua, epämuodostumia tai liikuntarajoitusta.
- Älä nosta henkilöä väkisin.
- Jos epäilet murtumaa, pään vammaa tai selkävammaa → **soita 112**.
- Tue vammautunut osa luonnolliseen asentoon ja peittele vilun välttämiseksi.

### 3.2 Haavat ja verenvuoto

- Paina vuotokohtaa puhtaalla siteellä tai kankaalla.
- Nosta raaja ylös, jos mahdollista.
- Runsaassa verenvuodossa → **soita 112** viipymättä.
- Suuri tai syvä haava tulee aina hoitaa terveydenhuollossa.

### 3.3 Palovammat

- Jäähdytä aluetta viileällä vedellä 20 minuuttia.
- Älä poista kiinni palaneita vaatteita.
- Älä puhkaise rakkuloita.
- Laajat palovammat tai kasvojen / hengitysteiden palovammat → **soita 112**.



---

## 4. Väkivalta- ja uhkatilanteet

### 4.1 Tilanteen arviointi

- Säilytä rauhallinen olemus ja puhu selkeästi.
- Pidä turvallinen etäisyys ja varauuskäynnit mielessä.
- Vältä äkkinäisiä liikkeitä ja provosoivaa kieltä.

### 4.2 Toiminta uhkaavassa tilanteessa

- Poistu tilanteesta heti, jos turvallisuus vaarantuu.
- Soita **112**, jos henkilö on aggressiivinen, uhkaava tai väkivalta käynnissä.
- Älä yritä fyysisesti hallita henkilöä.
- Mikäli paikalla on muita, ohjaa heidät turvaan.

### 4.3 Tilanteen jälkeen

- Varmista, ettei kukaan ole loukkaantunut.
- Ota yhteys esimieheen / vastaavaan vastuuhenkilöön tilanteen raportointia varten.
- Tee **poikkeamailmoitus** mahdollisimman pian.
- Tarjoa asiakkaalle ja työntekijälle tarvittaessa jälkipuinti ja tuki.

---

## 5. Kirjaaminen ja raportointi

- Kaikki hätätilanteet, vahingot, sairauskohtaukset ja uhkatilanteet kirjataan **poikkeamailmoitukseen** saman päivän aikana.
- Kirjauksen tulee sisältää:
  - tapahtuman kulku
  - aika ja paikka
  - osalliset
  - tehdyt toimenpiteet
  - viranomaisten yhteydenotot
  - jatkotoimet ja seuranta



## **Liite – Asiakkaan oikeus ottaa yhteyttä tietosuoja- ja oikeusturvaviranomaisiin**

### **Pohteen tietosuoja-asioiden yhteydenotto:**

Puhelin: 08 669 9500 (vaihde)

### **Tietosuojaavaltuutetun toimisto:**

Puhelin: 029 566 6777

Sähköposti: tietosuoja@om.fi

### **Sosiaaliasiamies (Pohde):**

Puhelin: 040 150 4374

Sähköposti: sosiaaliasiamies@pohde.fi

### **Oulun oikeusaputoimisto:**

Puhelin: 029 566 1400

Sähköposti: oikeusapu oulu@oikeus.fi

### **Aluehallintovirasto (AVI), Pohjois-Suomi:**

Puhelin: 0295 016 000

Sähköposti: kirjaamo.pohjois@avi.fi



**Liite 10– Allekirjoitussivu**

Päivämäärä: 1.11.2025

Vastaavan johtajan allekirjoitus:

Nimenselvennys:

Kyösti Karttunen