

Napakka

Pohjois-Karjalan Napakka Osuuskunta

Pohjois-Karjalan Napakka Osk

Omavalvontasuunnitelma

versio 1.3/2026

Taru Karttunen
10.4.2026

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällys

| | |
|---|----|
| Sisällys | 1 |
| PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 3 |
| SOVELTAMISALA..... | 4 |
| TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 4 |
| Toiminta-ajatus/ Perustehtävä..... | 4 |
| Arvot ja periaatteet | 4 |
| Mittarit, joilla mittaamme arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista..... | 4 |
| OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN..... | 5 |
| Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen | 5 |
| HENKILÖSTÖ..... | 6 |
| Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta..... | 6 |
| Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista | 6 |
| Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämistä. | 6 |
| Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta. Täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut. | 7 |
| Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn seuraaminen toiminnanaikana | 7 |
| Muistutuksen käsittely..... | 8 |
| Alihankinta..... | 8 |
| TOIMITILAT ja turvallisuus | 8 |
| LAITTEET JA TARVIKKEET ja niiden turvallisuus | 8 |
| LÄÄKEHOITO JA LÄÄKINNÄLLISEN LAITTEIDEN KÄYTTÖ JA TIETOTURV ALLISUUS SEKÄ HOIDOLLINEN KIRJAUS..... | 9 |
| RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET | 9 |
| Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti.... | 9 |
| Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään | 10 |
| Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan..... | 10 |
| Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille..... | 10 |
| HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY | 10 |
| Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta. ... | 10 |
| Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta asiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin. | 11 |

| | |
|---|-----------|
| Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot | 11 |
| Rekisterin ylläpitäjät, nimi ja yhteystiedot..... | 11 |
| ASIAKKAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY | 12 |
| Asiakkaan osallisuus | 12 |
| Kuvaus menettelytavoista, joilla asiakas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan puutteesta..... | 12 |
| Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa | 12 |
| Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä..... | 12 |
| Sosiaali- ja potilasasiavastaavat | 13 |
| Kantelut ja muistutukset..... | 13 |
| OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta | 1 |
| Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista | 1 |
| Omavalvonta suunnitelman liitteet | 1 |

PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

| | | |
|--|------------------------------------|---|
| Palvelujen tuottajan nimi Pohjois-Karjalan Napakka Osuuskunta (Hoito ja Hoiva Napakka) | | Palvelujen tuottajan Y-tunnus 1879601-9 |
| Toimipaikan nimi Pohjois-Karjalan Napakka Osuuskunta | | |
| Toimipaikan postiosoite Nurmeksentie 8 B 1 | | |
| Postinumero 80100 | Postitoimipaikka Joensuu | |

Vastuuhenkilöt

| | | |
|---|------------------------------------|--------------------------------|
| Osuuskunnan toiminnasta vastaavahenkilö Hallituksen puheenjohtaja Ismo Ahia | | Puhelin 050 555 1901 |
| Postiosoite Nurmeksentie 8 B 1 | | |
| Postinumero 80100 | Postitoimipaikka Joensuu | |
| Sähköposti napakka@napakka.net | | |

| | | |
|---|------------------------------------|--------------------------------|
| Henkilökohtainen apu ja tukipalveluista vastaavahenkilö Palveluvastaava Sanna Ronkainen | | Puhelin 050 410 4040 |
| Postiosoite Nurmeksentie 8 B 1 | | |
| Postinumero 80100 | Postitoimipaikka Joensuu | |
| Sähköposti sanna.ronkainen@napakka.net | | |

SOVELTAMISALA

Tämä määräys koskee sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettua lakia (741/2023) ja laissa tarkoitettuja palvelun tuottajia 1luvun 4 § 3 mon.

”sosiaalipalvelulla sosiaalihuoltolain 14 §:ssä tarkoitettuja sosiaalipalveluja sekä niiden järjestämiseen tai tuottamiseen liittyvää sosiaalialan ammatillista ohjausta ja muuta toimintaa, joilla edistetään ja ylläpidetään yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta ja joita suorittavat sosiaalihuollon ammattihenkilöt ja muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö joko palveluyksikössä, liikkuvana palveluna, etä- tai digiyhteydellä taikka asiakkaan luona.”

Ja saman lain omavalvonta määritelmiä luku 4, 23§-31§.

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus/ Perustehtävä

Pohjois-Karjalan Napakka Osk tarjoaa asiakkailleen tukipalvelujaseteli palveluja Pohjois-Karjalan hyvinvointi alueella arjessa pärjäämisen tueksi. Tukipalveluja ovat kotisiivous, asiakkaan kotona valmistetut ateriat, vaatehuolto, asiointipalvelu ja osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät tai tukevat toiminnot. Palvelut tuotetaan asiakkaan vakituiseen asuin paikkaan.

Pohjois-Karjalan Napakka Osk toimii myös muilla aloilla ja tuottaa erilaisia palveluja niin yksityisille henkilöille, yhteisöille ja yrityksille ympäri Suomen. Tämä omavalvontasuunnitelma ei käsittele näitä toimia vaan ainoastaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle tarjottavia tukipalveluseteli palveluja.

Arvot ja periaatteet

- Palveluun voi luottaa (laatu)
- Otamme huomioon asiakkaiden tarpeet ja toiveet (asiakaslähtöisyys)
- Olemme joustavia ja nopeasti reagoivia eri tilanteisiin (ammattitaito)

Rakennamme luottamusta toimimalla vastuullisesti, ottaen asiakkaan toiveet huomioon (asiakaslähtöisyys). Kannattavalla toiminnalla voimme taata ammattitaitoiset työntekijät, jotka tuovat elämään lisää turvallisuutta. Olemme joustavia ja nopeasti reagoivia eri tilanteisiin (ammattitaito). Yhteistyön ja palveluiden laadun avulla pystymme vastaamaan palvelun tarpeeseen (laatu).

Mittarit, joilla mittaamme arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista

- Asiakastyytyväisyyskyselyt
- Työtyytyväisyyskyselyt
- Kehityskeskustelut
- Henkilöstöpalaverit

OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Osuuskunnan toiminnasta vastaa hallituksen puheenjohtaja Ismo Ahia

Tukipalveluista vastaa palveluvastaava Sanna Ronkainen

Tukipalveluita koordinoi toimistotyöntekijä Taru Karttunen

Omaavonnasta vastaa Ismo Ahia, Sanna Ronkainen ja Taru Karttunen

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omaavonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Henkilöstön perehdytys:

Henkilöstön perehdytyksessä käytetään apuna perehdytys vihkosta. Perehdys, tapahtuu seuraavalla tavalla: Perehdytettävät asiat jaotellaan kolmeen eri ryhmään. Jokainen ryhmä käydään läpi eri päivinä ja sovitaan kullekin ryhmälle kertaus noin kahden viikon päähän. Kun ryhmien kertaukset on käyty ja perehdytys on päättynyt, kuittaa perehdytettävä ja perehdyttäjä vihkosen. Sitä ennen on kuitenkin kuitattu jokainen perehdytys vaihe vihkoon. Vihko jää työnantajalle ja halutessaan työntekijä saa kopion viikosta. Perehdytyksen aikana uudelle työntekijälle annetaan ”Tervetuloa taloon” vihkonen, jonka sisältö käydään osana perehdytystä läpi. Perehdytyksen lopuksi työntekijältä pyydetään myös palaute perehdytyksestä.

Henkilöstön kouluttaminen laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuteen:

Henkilöstön koulutus tapahtuu vuosittain laadittavan koulutus suunnitelman mukaisesti. Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain läpi käytössä olevat ohjelmistot ja ohjeistukset. Samalla henkilöstö pääsee vaikuttamaan omaavonnan suunnitelman toteutukseen.

Lisäkoulutusta järjestetään myös kehityskeskusteluiden ja henkilöstön tarpeiden mukaisesti.

Jatkuva perehdytys henkilöstölle tapahtuu ohjeistuskansioiden avulla. Jokaisessa ohjeistuskansiossa on omat kuittauslistat. Kuittauslistaan kirjataan kansioon tehdyt muutokset. Muutoksista informoidaan ryhmäviestein ja kuittauslistoja seurataan säännöllisesti 2kk välein ja tarpeen mukaan toimistohenkilöstön toimesta. Toimistohenkilöstö informoivat vastuuhenkilöä ja tekijöitä mahdollisista puutteellisista kuittauksista. Vuosittaisissa koulutuksissa käydään läpi kertauksena ohjeistukset.

Ohjeistuskansiot:

- yleisohje ja perehdytyskansio
- siivousaine- ja välinekansio
- siivous- ja avustamisohjekansio
- pihatyökansio
- tietosuoja ja tietoturva/omavonntakansio
- laiteohjekansio
- palvelusetelisääntökirjakansio

HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Pohjois-Karjalan Napakka Osk:lla on palkansaajia 36 henkilöä, joista 17 työskentelee tukipalvelussa joko osittain tai kokonaan. Palkansaajista 4 henkilöä työskentelee toimisto ja hallinto puolella. Muut palkansaajat työskentelevät muilla aloilla Pohjois-Karjalan Napakka Osk:ssa.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista

Rekrytointi vaiheessa ennen työsopimusta tarkistetaan uuden työntekijän osalta työnkuvaan vaikuttavat asiat kuten:

- **riittävä koulutus**, tämän uusi työntekijä osoittaa todistuksilla. Jos henkilö osoittaa osaamisen koulutuksella, joka on suojatulla ammattinimikkeellä oleva, henkilöiden koulutus tarkistetaan <https://julkiterhikki.valvira.fi/> kautta.
- **riittävän suomen kielen taito**, tarvittaessa työntekijä todistaa todistuksella. Kielitaito on todistettava pyydettyäessä, mikäli työntekijän äidinkieli ei ole suomi. Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan Opetushallituksen Yleisten kielitutkintojen keskitason tutkinnon mukaista määrittelyä kielitaidosta, eli jokaisessa arvioitavassa osa-alueessa (tekstin ymmärtäminen kirjoittaminen, puheen ymmärtäminen ja puhuminen) eli suomen kielen taitoisia ja osaaminen tulisi olla C1 tasoa. Tämä vastaa yleisen kielitutkinnon tasoa 5–6.
- **rikosrekisteri ote**, jonka työntekijä esittää palveluvastaavalle ennen työn aloittamista. Rikosrekisteriote ei saa olla 6 kuukautta vanhempi.

Uutta henkilöstöä rekrytoidaan aina tarjolla olevan työn mukaan.

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä.

1. Uusi työntekijä: uuden työntekijän alkuperehdytys, jossa käydään toimistolla käytännön asiat läpi. Kenttätyöntekoon perehdytys tapahtuu vanhan työntekijän johdolla. Perehdyttämisessä käytetään perehdytysvihkoa ja perehdytyskansioita käytännön perehdytyksen lisäksi. Perehdyttämisen asiakirjat: perehdytysvihko, perehdytyskansiot ja Tervetuloa taloon-esite. Työntekijä saa tunnukset Hilikka- asiakastietojärjestelmään sekä opastuksen ohjelman käyttöön.
2. Työsuhteessa oleva henkilöstö uusiin käytäntöihin: uusista käytännöistä tai muutoksista keskustellaan palavereissa ja/tai tiedotetaan henkilökohtaisesti kirjallisesti sähköpostilla tai puhelimitse. Muutokset kirjataan ohjeistuksiin ja niiden toteutumista seurataan.
3. Opiskelijoiden ohjaamisen ja kouluttamisen periaatteet: opiskelijoita ei käytetä työvoimana. Opiskelijoiden ohjaukseen valitaan vanhempi työntekijä, joka vastaa opiskelijan ohjauksesta.

Tästä poiketen oppisopimus opiskelijat lasketaan osin työvoimaan siltä osin, miten opiskelijan osaaminen on karttunut. Opiskelijan kehitystä seurataan aktiivisesti.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta. Täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut.

Henkilöstön hyvinvointia seurataan vuosittaisilla kyselyillä ja kehitekeskustelulla. Työterveyshuollossa käytössämme on varhaisen tuen malli. Työntekijät pystyvät tuomaan esille halukkuutta koulutukselle, tällöin työnantaja pystyy kartoittamaan tarpeen lisäkoulutukselle. Kun työntekijä osoittaa kiinnostusta lisäkoulutukseen kartoitetaan yrityksen tarve kyseisen koulutuksen osalta. Jos koulutus tukee oleellisesti jo olevaa työnkuvaa, työnantaja osallistuu kustantamaan koulutuksen. Jos työntekijä haluaa käydä koulutuksen, joka ei suoranaisesti tue henkilön työnkuvaa, vaan laajentaa osaamista, työnantaja voi tukea työntekijää työaikajärjestelyillä ja näin mahdollistaa koulutukseen osallistumisen omaehtoisena koulutuksena.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn seuraaminen toiminnanaikana

Työntekijä osoittaa todistuksilla alustavasti oman osaamisensa, mutta työn alkaessa esihenkilön kanssa käydyssä perehdytyksessä käydään läpi vielä osaaminen. Jatkossa henkilöstön osaamista seurataan eri tavoin.

Ensisijaisesti ja lähtökohtaisesti käymme avointa keskustelua henkilöstön kanssa. Pitämällä mahdollisimman matalaa kynnystä kysyä tai pyytää apua erilaisissa tilanteissa, ennalta ehkäisemme, jos työntekijällä on puutteita työtaidoissa.

Toiseksi asiakkaalta tulleiden palautteiden perusteella. Käsittelemme asiakkailta tulleet palautteet mahdollisimman pian ja jos asiakkaalta tulleen palautteen pohjalta ilmenee puutteita työtaidoissa, aloitamme välittömän ohjauksen tilanteen korjaamiseksi.

Jos yleisesti havaitsemme puutteita osaamisessa. Puutumme niihin mahdollisimman pian ja kartoitamme samalla missä seikoissa työntekijällä on puutteita ja onko perehdytys työhön ollut riittävää.

Muistutuksen käsittely

Kun työntekijän toiminnassa huomataan epäasiallista käytöstä tai puutteellista toimintaa ohjauksesta huolimatta, puututaan tähän viiveittä. Palveluvastaava käy kyseisen työntekijän kanssa tilanteen läpi. Tässä vaiheessa tekijällä on itse mahdollista antaa vastine tapahtumasta. Asiasta tehdään muistio. Tilanteen luonteen osalta palveluvastaava antaa tarvittaessa joko suullisen tai kirjallisen huomautuksen.

Jos työntekijä on toistuvasti toiminut ohjeistusten vastaisesti, harkitaan työsopimuksen irtisanomista tai purkua. Perusteet työsopimuksen purkuun tai irtisanomiseen käydään läpi hallituksen puheenjohtajan ja palveluvastaavan toimesta. Työsopimuksen purun tai irtisanomisen palveluvastaava käy työntekijän kanssa läpi. Palveluvastaava ilmoittaa myös työntekijälle jatkokäytänteiden toteutuksen, kuten irtisanomisajan ja sen työvelvoitteen sekä muut käytännön asiat.

Alihankinta

Pohjois-Karjalan Napakka Osk. ei käytä palvelujen tuottamiseen alihankkijoita.

TOIMITILAT ja turvallisuus

- Hallinnolliset asiat hoidetaan toimiston kautta kiinteässä toimistotilassa osoitteessa Nurmeksentie 8 B 1, 80100 Joensuu
- Työsuoritukset suoritetaan asiakkaan tiloissa.
- Toimiston tilat ja niihin liittyvä turvallisuus käydään läpi perehdytyksessä.
- Työnsuorittamiseen asiakkaan tiloissa on tehty riski analyysi, jossa käyty läpi yleisimmät riskitilanteet. Analyysi luettavissa perehdytyskansiosta toimistolla.
- Työntekemiseen on tehty ohjeistukset perehdytyskansioihin, jotka ovat toimistolla henkilökunnan luettavissa.

LAITTEET JA TARVIKKEET ja niiden turvallisuus

- Työvälineet ja laitteet säilytetään pääasiallisesti toimistotilojen yhteydessä olevissa tiloissa.
- Nimetyt siivouskassit ja nimetyt pölynimurit ovat työntekijän hallussa ja vastuulla.
- Välineistä ja laitteista on oma perehdytyskansio, johon työntekijä on tutustunut ennen työn aloittamista.
- Käytössä oleviin tietokoneisiin on pääsy vain toimiston henkilökunnalla. Jokaisella toimistontyöntekijällä on oma työpiste ja oma kone. Koneille on vain kyseisellä henkilöllä pääsy salasanan kautta. Myös koneella olevat ohjelmistot ovat henkilökohtaisten salasanojen takana.
- Kentän työntekijät käyttävät ainoastaan töiden kuittaamiseen mobiiliversiolla olevaa asiakastieto ohjelmaa Hilkkaa. Jokaisella työntekijällä on omat tunnukset Hilkan käyttöön.
- Hilkan käyttöä seurataan lokitietojen kautta säännöllisesti.

- Hilkan käytöstä on ohjeistus perehdytyskansiossa, jotka ovat henkilöstön luettavissa toimistolla.

LÄÄKEHOITO JA LÄÄKINNÄLLISEN LAITTEIDEN KÄYTTÖ JA TIETOTURVALLISUUS SEKÄ HOIDOLLINEN KIRJAUS

Lääkehoito ja lääkinnällisten laitteiden käyttö on asiakastyössä luvanvaraista toimintaa. Ja tämän vuoksi Pohjois-Karjalan Napakka Osk. työntekijät eivät toteuta lääkehoitoa tai osallistu lääkinnällisten laitteiden käyttöön.

Emme myöskään tee kirjauksia asiakkaan voinnista tai lääkkeisiin liittyvistä asioista. Jos huomaamme asiakkaan voinnissa yleisesti heikkoutta ilmoitamme tilanteen mukaan joko soittamalla ensiapuun tai tekemällä huoli-ilmoituksen kansalaisvelvoitteena. Olemme ohjeistaneet henkilökuntaa tekemään ilmoitukset matalalla kynnyksellä.

Asiakkaalle voidaan noutaa apteekista asiointipalveluna hänen pyytämiään lääkkeitä. Lääkehoitoon emme kuitenkaan millään muulla muotoa osallistu emmekä toteuta.

Lääkkeiden ja lääkinnällisten laitteiden oikeanlainen hävittäminen kuuluu jokaisen kansalaisen perustietämykseen. Näistä on kuitenkin perehdytyskansiossa oikea kierrätysohjeistus.

RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Henkilökunta perehdytetään ennen työn aloittamista. Perehdytyksessä käydään läpi työturvallisuusasioita. Perehdytyskansio sisältää ohjeistuksia mm. turvallisuus- ja kemikaaliviraston vaaramerkinnöistä (tukes.fi) sekä alamme koskevia työturvallisuusohjeistuksia. Perehdytyskansioon on sisällytetty jo ennakoivasti ohjeita mahdollisista riskeistä. Ohjeistuksia päivitetään ja tarkennetaan tarvittaessa tai, kun tulee uusia ohjeistuksia. Noudatamme työturvallisuuslakia §738/2002 sekä työsuojeluohjeistuksia (työsuojelu.fi).

Henkilökunta on ohjeistettu ilmoittamaan toimistolle ja asiakkaalle/omaiselle mahdollisista riskeistä työkohteessa, heti ne havaittuaan.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Työntekijä raportoi läheltä piti-tilanteesta. Tästä täytetään Poikkeamat-lomake. Lomakkeet tallennetaan järjestelmäämme ja käsitellään mahdollisimman pian.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Lomake käsitellään hallinnon, palveluvastaavan, toimiston ja raportoinnin tehneen työntekijän kanssa. Tarkastellaan tilanne mitä tapahtui? Mistä syystä? Mitkä olivat tapahtuneeseen vaikuttaneet tekijät? Olisiko jotain voinut tehdä toisin? Ja mietitään tarvittaessa korjaavat toimenpiteet. Nämä kirjataan poikkeamat-lomakkeelle, joka tallennetaan järjestelmäämme.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Jos epäkohta todetaan ja korjaavia toimenpiteitä joudutaan tekemään, niistä informoidaan raportoivaa työntekijää ja koko henkilökuntaa puhelimitse, sähköpostitse, sisäisellä postilla ja/tai henkilökunnan palaverieissa. Perehdytyskansioon lisätään em. poikkeamaa koskeva ohjeistus. Toimisto valvoo, että työntekijä saa uuden ohjeistuksen ja kuittaa sen saaduksi perehdytyskansioon allekirjoituksellaan.

Poikkeamaraporttien pohjalta luodaan yhteenvetoraportti, jossa käydään läpi kaikki viimeisen 4kk aikana sattuneet tilanteet. Raporttiin sisällytetään myös kooste mitä toimenpiteitä on tehty poikkeamien perusteella ja onko niiden takia tehty muutoksia omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset ovat nähtävillä päivitetyssä muodossa toimistolla, Nurmeksentie 8, 80100 Joensuu. ja nettisivuilla www.napakka.net 1.11.2025 alkaen.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille:
<https://stm.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-00-3315-6>

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta.

Asiakas tiedot kirjataan Hilikka-asiakasrekisteriin. Jokaiselle työntekijälle annetaan henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat asiakasrekisteriin. Pääkäyttäjät määrittelevät käyttäjälle tarpeellisen näkyvyyden asiantietoihin huomioiden työntekijän työnkuvan. Asiakastietoihin ei kirjata mitään asiakkaan terveyteen tai vointiin liittyviä asioita. Asiakastietoihin kirjataan ainoastaan työn teon kannalta oleellisia asioita. Kun asiakas suhde päättyy tai asiakas ei ole ostanut palvelua yhteen vuoteen asiakastiedot poistetaan asiakasrekisteristä.

Laskutusta varten asiakkaan sotu, osoite, puhelinnumero ja mahdollinen verkkopankkiosoite tallennetaan Finagon Procountor-järjestelmäämme asiakaslaskutusta varten, jonka lisäksi käytämme palse.fi-portaalia, jos asiakkaan laskutus tapahtuu Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä.

tietosuojalaki 1050/2018

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta asiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin.

Henkilökunta tutustuu tietosuoja ja tietoturvan omavalvontasuunnitelmaan ennen kuin aloittavat työn teon ja aina uuden päivityksen tultua. Työntekijät kuittaavat aina tutustumisen jälkeen käytössä olevan tietosuoja ja tietoturvan omavalvontasuunnitelmaan. Tietosuojavastaava valvoo, että perehtyminen toteutuu.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

| | |
|-----------|----------------------------------|
| Ismo Ahia | 050 555 1901 ismo.ahia@gmail.com |
|-----------|----------------------------------|

Rekisterin ylläpitäjät, nimi ja yhteystiedot

| | |
|-----------------|--|
| Sanna Ronkainen | 050 410 4040 sanna.ronkainen@napakka.net |
| Taru Karttunen | 040 187 7456 taru.karttunen@napakka.net |

ASIAKKAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Asiakkaan osallisuus

Annettavaa palvelua suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelun tarkoituksena on tukea asiakkaan jaksamista ja tukea itsenäistä olemista. Palvelu tuotetaan asiakkaan sen hetkisten voimavarojen mukaan ja hän voi osallistua tuotetun palvelun toteutukseen yhdessä palveluntuottajan kanssa. Asiakas suunnittelee ja päättää palvelun toteutuksesta niissä rajoissa, kun se on mahdollista palveluntuottajan toteuttaa ja huomioiden palvelusääntökirjan velvoitteet ja rajoitteet.

Kuvaus menettelytavoista, joilla asiakas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan puutteesta.

Pohjois-Karjalan Napakka osuuskunnalla on jatkuvan palautteen vastaanotto, jolla asiakas tai omainen voi antaa palautetta joko sähköpostitse, kirjallisesti tai puhelimitse saamastaan palvelusta. Jokainen yhteydenotto käsitellään luottamuksellisesti.

Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa

Palautteen pohjalta tehdään tarvittaessa reklamaatio kooste, jonka palveluvastaava yhdessä hallituksen kanssa käsittelee. Reklamaatio koosteessa kuullaan kaikkia osapuolia. Käsittelemme saamamme palautteen välittömästi ja toimenpiteestä kirjataan tallenne. Palaute annetaan asiakkaalle, jotta hän saa tiedot menettelystä.

Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Saamastamme palautteesta tehdään kooste vuosittain, jolla voimme kehittää jatkossa toimintaamme. Suoritamme vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn asiakkaillemme. Kyselyn tulokset käydään läpi myös henkilöstön kanssa, jolloin myös henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua toimintatapojen kehittämiseen.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Jos asiakas kokee, että asioita on käsitelty epäasiallisesti eikä hän ole saanut palveluntuottajalta riittävää selvitystä epäkohdista, voi asiakas ottaa yhteyttä Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.

Hanna Mäkijärvi
Sosiaali- ja potilasasiavastaava
013 330 8265

Timo Nurmela
Sosiaali- ja potilasasiavastaava
013 330 8268

Heihin voi ottaa yhteyttä myös suojatulla sähköpostilla osoitteessa

<https://www.siunsote.fi/palvelu/potilasasiavastaava/#asiointi-ja-yhteystiedot>

Kantelut ja muistutukset

Palveluntuottajan toiminnasta tulevat kantelut voi tehdä aluehallintovirastoon eli AVI:n. <https://avi.fi/asiakaspalvelu> sivuilta löydän ohjeet kantelun tekoon ja sen käsittely aikoihin. Asiakaspalvelumme neuvoo kysymyksissä, jotka koskevat aluehallintoviraston tehtäviä.

Asiakaspalvelun kautta et saa asiaa vireille eli asiaasi ei oteta virallisesti käsiteltäväksi virastossa.

Jos haluat asiasi vireille aluehallintovirastossa, lähetä postia kirjaamoon esimerkiksi sähköpostilla. Kirjaamojen yhteystiedot löydät Kirjaamopalvelut-sivuiltamme. <https://avi.fi/kirjaamopalvelut>. Sivustolta löydät tarkemmat ohjeet ja yhteystiedot ilmoitusten tekoon. Ilmoitusten käsittely aika on 1kk.

OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Ismo Ahia, Sanna Ronkainen ja Taru Karttunen seuraavat omavalvonnan toteutumista ja huolehtivat sen päivittämisestä.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan 4kk välein poikkeamaraporttikoosteen pohjalta ja tämän pohjalta tehdään myös tarvittavat muutokset. Muutoksia suunnitelmaan tehdään myös aina tarpeen vaatiessa. Muutokset voivat pohjautua myös asiakas- ja henkilöstökyselyihin tai muutoksiin laessa tai säädöksissä. Omavalvontasuunnitelmakansiossa on päivityslista, jonne tulee kuitata, kun suunnitelmaa on päivitetty tai sitä on tarkasteltu. Päivitetty versio on nähtävillä toimiston tiloissa Nurmeksentie 8, 80100 Joensuu ja nettisivuilla www.napakka.net 1.11.2025 alkaen.

Omavalvonta suunnitelman liitteet

Liite: tietosuojaseloste