

Eurojopi Oy

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällys

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot 3
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
3. Riskienhallinta ja tietoturvasuunnitelma 9

Asiakasta koskeva riskien hallinta ja asiakasturvallisuus 9

Työntekijää koskeva riskienhallinta ja työturvallisuus 10

Riskikartoitus 11

4. Asiakkaan asema ja oikeudet 15
5. Palvelun sisällön omavalvonta 17
6. Henkilöstö 21
7. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen 22
8. Omavalvontasuunnitelman organisointi 23

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja:

Eurojopi Oy

y-tunnus: 1092300–1

Osoite: Puolangantie 8, 88300 Paltamo

Toimitusjohtaja: Jarkko Keski-Liikala, jarkko.keski-liikala@eurojopi.fi

Hallinnon henkilöstö: Eija Moilanen, eija.moilanen@eurojopi.fi, p. 044 7563 664, Saija Keski-Liikala, saija.keski-liikala@eurojopi.fi tai ejopi@eurojopi.fi , p. 050 3072899, Maritta Härkönen, p. 044 489 0643

Omavalvonnan vastuuhenkilöt: Saija Keski-Liikala, Eija Moilanen, Maritta Härkönen

Tarjottavat palvelut:

Kotipalvelut; muun muassa puhtaudesta, pukeutumisesta ja ruokailusta huolehtiminen ja muu kotona asumisen tukeminen.

Kotityöpalvelut; sisältäen kotisiivoukset, pyykkihuolto, asiointi, ulkoilu, kylvetys, saattajapalvelut

Omaishoitajan sijaistus: omaishoitajien sijaistus (ikäihmisten palvelut ja vammaispalvelut).

Kiinteistöhoito; pihatyöt, nurmikonleikkaukset, käsilumityöt, puiden kantaminen, pienkorjaukset – ja remontit ja muut kotona tehtävät askareet.

Palvelukuvaus

Kotipalveluissa tuetaan asiakkaan kotona asumista muun muassa huolehtimalla henkilökohtaisesta hygieniasta (kylvetykset ym.), pukeutumisesta ja ruokailusta sekä muutoin avustamalla päivittäisissä askareissa.

Kotityöpalveluilla tuetaan asiakkaan kotona asumista. Siihen sisältyy erityisesti kotisiivoukset, pyykkihuolto, asiointi, ulkoilu ja saattajapalvelut

Omaishoitajan sijaistus pitää sisällään ikäihmisten tai vammaisten omaishoitajien vapaan sijaistamisen, jossa avustetaan tarpeen mukaan omaishoidettavan päivittäisiä toimintoja ja askareita asiakkaan olosuhteet, toimintakyky ja yksilölliset tarpeet huomioiden omaishoitoperheen kodissa.

Kiinteistöhoito pitää sisällään yksityisissä kodeissa muun muassa erilaiset pihatyöt vuoden eri aikoina, nurmikonleikkaukset, käsilumityöt, puiden kantaminen, pienkorjaukset – ja remontit ja muut kotona tehtävät askareet.

Sijaintikunnat:

Paltamo, Ristijärvi, Sotkamo, Kajaani, Kuhmo, Puolanka ja Vaala

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Eurojopin ISO APU- palvelukokonaisuus perustuu monialaisuuteen. Tarjoamme palveluitamme kotien vaatimiin tarpeisiin tuottaen asiakkaillemme laadukasta kotipalvelua sekä kotona asumisen tukipalvelua. Osaavat ja motivoituneet työntekijät takaavat ammattitaitoisen sopimuksen mukaisen palvelun luotettavasti, turvallisesti, nopeasti ja vaivattomasti.

Asiakassuhteissa vaalimme pitkäaikaista yhteistyötä ja luotettavuutta.

Yrityksemme toimintaa ohjaavat arvot ovat:

palvelualttius, luotettavuus, yksilön hyvinvointi ja empaattisuus

Korostamme:

Ihmisläheisyyttä

Sitoutumista

Osaamista

Asiakaslähtöisyyttä

Palvelualttiutta

Uudenlaista ajattelua

Eurojopi ISO APU palvelukokonaisuus perustuu monialaisuuteen, asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin, yhteiskunnalliseen ja sosiaaliseen vastuuseen sekä yrittäjyyden ja työllisyyden edistämiseen.

Eurojopi Oy:n arvoja ovat palvelualttius, luotettavuus, yksilön hyvinvointi ja empaattisuus. Nämä arvot antavat ja pitävät sisällään asiakaslupauksen palvelualttiista henkilöstöstä, joka asettaa asiakkaan tarpeet etusijalle, luotettavuuden palvelujen saatavuuteen ja palvelun tuottamiseen, yksilön hyvinvoinnin varmistamisen niin asiakkaan kuin työntekijöiden osalta sekä empaattisuuden asiakasta ja työyhteisössä toisia kohtaan. Yrityksen arvot ohjaavat toimintaa vahvasti ja asiakas on keskiössä kaikessa tekemisessä. Yrityksen visiona on olla vahva monialayritys Kainuussa. Sen toimialueella on hyvä asua ja se on luotettava kumppani kaikenlaisissa avuntarpeissa. Missiona on, että yrityksen asiakkaat saavat apua moneen tilanteeseen ja sen henkilöstö on ylpeä työnsä jäljestä.

Eurojopin asiakaslupaus on olla ”iso apu pieneenkin tarpeeseen”. Eurojopin toimintaperiaatteita on tehdä työ hyvin ja tehokkaasti, kerätä ja pyytää palautetta työstä, jotta asioita voisi tehdä järkevämmin ja tehokkaammin, työn tekeminen on turvallista ja mukavaa sekä olla reilu työnantaja, joka pitää huolta työntekijöistään. Yrityksen yhtenä vahvuutena nähdään vakituinen ja luotettava henkilökunta, joka toimii yritysten arvojen mukaisesti palvelualttiina, luotettavana, empaattisena ja yksilön hyvinvoinnin edistäjänä kaikissa palvelutilanteissa.

Eurojopin palveluiden keskeiset laatuvaatimukset pohjautuvat sen arvoihin.

Palvelualttius: Halukkuutta auttaa asiakkaita ja tarjota palvelua nopeasti ja vaivattomasti.

Luotettavuus: Kykyä tuottaa palvelu luvatun mukaisesti, tarkasti, luotettavasti ja ajallaan.

Yksilön hyvinvointi: Asiakkaan yksilöllinen huomioiminen ja tarpeiden täyttäminen.

Empaattisuus: Asiakkaan tunteiden, tarpeiden ja toiveiden ymmärtäminen ja toiminta niiden mukaisesti.

Laatuvaatimusten toteutumista seurataan työn suunnittelun ja palvelun toteutumisen seurannalla. Lisäksi keskeinen laadunseurannan mittari on saadut asiakaspalautteet ja säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt. Näitä käydään läpi säännöllisesti henkilöstöpalavereissa ja kyselyn tuloksia hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.

Töiden suunnittelu ja resursointi on osa hallinnointia ja sitä tehdään päivittäin hallinnon henkilöstön toimesta. Asiakaskontaktit tulevat yritykseen puhelimitse tai asiakas tulee käymään, joiden pohjalta työvuorolistat suunnitellaan. Töiden suunnittelussa otetaan huomioon asiakaslähtöisyys (työt ja tehtävät), asiakasturvallisuus, asiakasvälimatkojen minimointi ja taloudellisuus.

Omavalvonnan vastuuhenkilöiden tehtävänkuvat:

Omavalvonnan vastuuhenkilöt ovat Saija Keski-Liikala, Eija Moilanen ja Maritta Härkönen. Omavalvonnan vastuuhenkilöt johtavat ja valvovat palvelun laatua noudattamalla asiakkaan kanssa laadittuja sopimuksia, tekemällä työnsuunnittelua asiakaslähtöisesti, varmistamalla tiedon jakamisen ja välittämisen ja hyödyntämällä palautteita toiminnan kehittämisessä.

Nursebuddy- järjestelmässä suunnitellaan asiakaskäynnit ja aikataulutus hoitajille. Asiakaskäynneistä hoitaja kirjaa keskeiset tapahtumat Nursebuddy-sovellukseen, joita vastuuhenkilöt seuraavat. Poikkeamatilanteista kirjataan Nursebuddy järjestelmään poikkeaman tiedot ja niiden käsittely tiimissä kuuluu vastuuhenkilöiden vastuulle.

Toimintaamme ohjaava toiminta-ajatus perustuu lakiin ”laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Muita toimintaamme ohjaavia lakeja ovat:

Työsopimuslaki (55/2001)

Työaikalaki (872/2019)

Vuosilomalaki (162/2005)

Työturvallisuuslaki (738/2002)

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) ja Tasa-arvolaki (609/1986)

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/ 2012)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta

Yhdenvertaisuuslaki

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista

Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet (THL)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä

Tietosuojalaki (1050/2018) ja Eu:n yleinen tietosuoja-asetus (679/2016)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta on maininta valvontalain mukaisesta palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta 29 §-30 §.

29 §Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

30 §Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan.

3. Riskienhallinta ja tietoturvasuunnitelma

Asiakasta koskeva riskien hallinta ja asiakasturvallisuus

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinta vaatii koko työyhteisön sitoutumista sekä avointa ja turvallista työilmapiiriä. Työnantaja huolehtii, että työntekijöillä on riittävästi tietoa sekä koulutusta turvallisuusasioista. Työyhteisössä käydään läpi vuosittain riskien arviointi työpaikalla. Yhdessä mietitään työn erilaisia riskejä ja käydään läpi toimintaohjeita muun muassa työn ergonomiaan, kemiallisiin ja biologisiin vaaratekijöihin, henkiseen kuormittumiseen sekä tapaturman vaaroihin liittyen. Lisäksi työntekijöiden kanssa käydään läpi toimintaa uhka- ja vaaratilanteissa. Näin pyritään ennaltaehkäisemään riskejä.

Poikkeamat käydään yhdessä läpi työntekijöiden kanssa, jolloin varmistetaan, että kaikki toimivat samojen periaatteiden mukaisesti ja muuttavat tarvittaessa toimintatapaansa asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Jos asiakkaan terveydentilassa huomataan muutos huonompaan suuntaan, otetaan yhteys asiakkaan ennalta määräämään omaiseen tai tarpeen mukaan tarvittavaan viranomaiseen. Äkillisissä sairauskohtauksissa tai kuolemantapauksissa työntekijät ovat heti yhteydessä hätäkeskukseen (112). Yleensä kuolemantapauksesta omaisille ilmoittaminen tapahtuu viranomaisen toimesta. Tilanteen mukaan omaiset kohdataan empaattisesti ja hienovaraisesti. Toimintaohje kuolemantapauksen varalle ja omaisten kohtaamiseen kuoleman jälkeen löytyy työsuojelukansiosta.

Asiakkaan kotona pyritään ohjaamaan asiakasta turvalliseen arkeen. Jos asiakkaan terveydentila on huonontunut, tehdään asiakkaan (ja omaisen) kanssa uusi arvio palvelun tarpeesta. Huomioidaan asiakkaan kotona tarvittavat muutokset esim. poistetaan matot tai hankitaan turvapuhelin, jotta asiakas voi jatkaa turvallisesti kotona asumista. Tiedot kaikista haitta/korjaavista tapahtumista kirjataan ja käytetään ennaltaehkäisyn kehittämiseen. Asiakkaan tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman asiakkaan suostumusta.

Asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet tapahtumat, epäkohdat tai puutteet ilmoitetaan myös hyvinvointialueen tietoon oma-aloitteisesti. Eurojopin työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus, joka on säädetty sosiaalihuoltolaissa, että työntekijän velvollisuus on tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita tai asiakkaan kaltoinkohtelua. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää

ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta Valviralle.

Omaishoidon sijaistamisessa riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Asiakasturvallisuus pyritään takaamaan hyvällä perehtymisellä asiakkaan tilanteeseen ja kartoittamalla omaisen kanssa mahdolliset riskitekijät ja käymällä läpi tilanteessa vaadittavat toimenpiteet. Apuna käytetään Työturvallisuuskeskuksen laatimaa ”toisen kotona tehtävän työn vaarojen tunnistaminen” lomaketta ja perehdytyslomaketta.

Tartuntatautien tuomat riskit tunnistetaan ja noudatetaan ja seurataan aktiivisesti Kainuun hyvinvointialueen sekä THL: n antamia ohjeita.

Asiakasturvallisuudesta seuraavat linkit: Kodin turvallisuuskartoitus: www.spek.fi, eri-ikäisten kotitapaturmat tarkastuslistoja: www.kotitapaturmat.fi

Asiakasturvallisuudesta vastaa Eija Moilanen, Saija Keski-Liikala ja Maritta Härkönen (ejopi@eurojopi.fi)

Työntekijää koskeva riskienhallinta ja työturvallisuus

Jokapäiväisessä toiminnassa tulee ottaa huomioon työkyvyn ylläpitäminen ja tapaturmien ehkäisy ja vähentäminen. Palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä arvioidaan työkohteen mahdolliset vaara- ja riskitekijät.

Tarkemmat kuvaukset ja ohjeet löytyvät työsuojelun toimintakansiosta.

Fyysisen ja henkisen väkivallan ehkäisy huomioidaan asiakastyössä, erityisesti päihde- ja mielenterveysasiakkaiden kotona työskennellessä, jolloin vältetään yksintyöskentelyä. Mikäli havaitaan kohteeseen mentäessä, että työskentelyä ei voida suorittaa turvallisesti, poistutaan paikalta ja hallinnon henkilöstö on erikseen asiakkaaseen yhteydessä ja järjestetään palvelu toisena ajankohtana.

Henkilö/ henkilöstö kirjaa läheltä piti tilanteet erilliselle vaaratilanne lomakkeelle, jonka pohjalta käydään keskustelu henkilön/henkilöstön kanssa keskustelu ja pyritään löytämään läheltä piti tilanteen aiheuttaja/ aiheuttajat. Keskustelussa esille tulleisiin epäkohtiin etsitään parantavat toimenpiteet, mikäli mahdollista. Lisäksi tilanne käydään läpi kaikkien työntekijöiden kanssa, jotta vastaavanlaisiin tilanteisiin voidaan jatkossa ennaltaehkäistä tai varautua.

Ongelmatilanteiden viestintä on keskitetty hallinnon henkilöstölle. Henkilöstö ilmoittaa heille asiakaskohteen vahingot, poissaolot ja sairastumiset. Vahingot ilmoitetaan välittömästi

hallinnon henkilöstölle, joka ilmoittaa vahingoista asiakkaalle joko puhelimella tai kirjallisesti. Tarvittaessa otetaan yhteyttä vakuutusyhtiöön.

Riskikartoitus

Riskikartoitus tehdään työntekijöiden kanssa säännöllisesti vuosittain. Riskikartoituksen tarkoituksena on tunnistaa työssä ilmenevät vaara- ja haittatekijät, määrittää riskin suuruus ja merkittävyys sekä korjaavat toimenpiteet riskien pienentämiseksi.



Mahdolliset vaaratilanteet ja riskit

- liukastumiset ja kaatumiset sisällä ja ulkona
- vialliset sähkölaitteet
- asiakkaan kodin paha epäjärjestys
- Liikenteen vaaratilanteet
- kiire
- tartuntataudit
- Asiakkaan koti huonokuntoinen, likainen ja vaarallinen
- kotieläimet

- tietoturvallisuusriskit
- putoaminen
- neulat ja teräaseet
- haitalliset kaasut ja kemikaalit
- hajut, pölyt ja muut ilmateitse kulkevat hiukkaset
- huono valaistus
- lääkejätteet
- aggressiivinen asiakas tai muu henkilö, lähentely
- väärät työasennot

Tapahtuman todennäköisyys	**Seurausten vakavuus**		
	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Epätodennäköinen	1. Merkityksetön riski - kotieläimet	2. Vähäinen riski -Tietoturvallisuusriskit - putoaminen	3. Kohtalainen riski -Liikennevahingot -neulat, teräaseet -haitalliset kaasut ja kemikaalit
Mahdollinen	2. Vähäinen riski - hajut, pölyt ja muut ilmateitse kulkevat hiukkaset - Huono valaistus - lääkejätteet	3. Kohtalainen riski -aggressiivinen asiakas tai muu henkilö, lähentely - tartuntataudit - väärät työasennot	4. Merkittävä riski - Vialliset sähkölaitteet - Muistisairaan karkailu ja muu itselle vaarallinen toiminta
Todennäköinen	3. Kohtalainen riski -kiire	4. Merkittävä riski - Huonokuntoiset asiakkaat, asiakkaan tilan äkillinen romahtaminen - Sisällä tupakointi (työskentely	5. Sietämätön riski -Asiakkaan kodin vaarallinen epäjärjestys - Liukastumiset ja kompastumiset



Toimenpiteet vaaratilanteiden vähentämiseksi

Liukastumiset ja kaatumiset sisällä työskennellessä: Arviointi asiakkaan voinnista ja huolellisuus työssä, ei jätetä asiakasta yksin. Apuvälinetarpeista ilmoitetaan omaisille tai asiakasohjaukseen.

Liukastuminen ulkona: Hiekoitusvälineitä lisätään ajoneuvoihin, hyvät jalkineet, omaisten tiedottaminen hiekotustarpeista.

Vialliset sähkölaitteet: Vialliset laitteet poistetaan välittömästi käytöstä. Asiasta tiedotetaan omaisia/työnantajaa.

Asiakkaan kodin vaarallinen epäjärjestys: Otetaan yhteyttä asiakkaan omaisiin tai asiakasohjaajaan. Tarvittaessa tehdään huoli-ilmoitus.

Liikenteen vaaratilanteet: ennakointi, kiireettömyys, säätiedotuksen tarkkailu, huolehditaan että renkaat ja valot ovat kunnossa.

Kiire: Hyvä ja joustava työnsuunnittelu.

Tartuntataudit: suojavälineet (käsidesit ja maskit, tarvittaessa kertakäyttöessut) saatavilla.

Muistisairaan karkailu ja muu itselle vaarallinen toiminta: Työntekijällä vastuu ilmoittaa heti omaisille tai asiakasohjaajalle.

Huonokuntoiset asiakkaat, asiakkaan tilan äkillinen romahtaminen: Tilanteen ennakointi puhelin pidetään aina taskussa. Soitto 112, omaisille ilmoittaminen

Tietoturva

Tietoturvan merkitys lisääntyy kaikkialla. Tietoturvan tavoitteena on varmistaa toiminnan jatkuvuus ja laatu kaikessa tiedon käsittelyssä. (Colliers, 7.11.2025) Tietoturvallisuus eli tietoturva tarkoittaa toimia, joilla pyritään varmistamaan tietojen luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus. Tietoturvalla pyritään takaamaan se, että ainoastaan asianmukaiset tahot pääsevät käsiksi tarvitsemiinsa tietoihin. (Suomi.fi kehittäjille, 27.10.2025)

Digitaalinen toimintaympäristö tarkoittaa kaikkia niitä tietojärjestelmiä, joissa tietoa käsitellään eri tavoin ohjelmistoilla, laitteilla tai verkoissa. Esimerkkejä digitaalisista toimintaympäristöistä ovat pikaviestipalvelut, pankki- ja maksupalvelut, verkko-

oppimisympäristöt, sosiaalisen median alustat ja tuotannonohjausjärjestelmät. Näiden teknisten ratkaisujen tieto- ja kyberturvallisuus on keskeinen osa digitaalisen turvallisuuden kokonaisuutta. (Suomi.fi kehittäjille, 27.10.2025)

Tietosuojalla varmistetaan jokaisen henkilön oikeus henkilötietojensa suojaan. Tietosuoja turvaa jokaisen henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuojalla myös osoitetaan, milloin ja millä edellytyksillä henkilötietoja voidaan käsitellä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. (Suomi.fi kehittäjille, 27.10.2025)

Rekisterinpitäjän on ilmoitettava havaituista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista tietosuojavaltuutetulle. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoittamisesta säädetään EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 33 artiklassa (asiakastietolaki 90 § 1 momentti). Palvelunantajan on ilmoitettava viipymättä Valviralle sellaisesta sen käyttämiin käyttöympäristöihin ja tietoverkkoihin kohdistuvasta merkittävästä tietoturvallisuuteen liittyvästä häiriöstä, jonka seurauksena tietojärjestelmien käyttö ja sosiaali- ja terveyspalveluiden toteuttaminen voi merkittävästi vaarantua (asiakastietolaki 90 § 2 momentti). Jos tietojärjestelmä tai hyvinvointisovellus täyttää lääkinnällisen laitteen määritelmän, on palvelunantajan ilmoitettava lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) 33 §:n mukaisesti Fimealle, kun kyseessä on säännöksessä tarkoitettu lääkinnällisiin laitteisiin liittyvä vaaratilanne, esimerkiksi lääkinnälliseksi laitteeksi kuuluvan tietojärjestelmän suorituskyvyn poikkeama tai häiriö.

4. Asiakkaan asema ja oikeudet

Pyrimme aina toimimaan asiakkaan edun ja tarpeen mukaisesti. Tarjoamme asiakkaillemme aina maksuttoman kotikäynnin, jossa kartoitetaan palveluntarvetta ja pohditaan mahdollisia palveluratkaisuja. Asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioidaan palveluiden toteutuksessa.

Palvelusopimusta tehdessämme kerromme asiakkaalle, että mikäli hän on palveluun/toimintaa tyytymätön, kuka on ensisijainen henkilö kenelle voi tehdä huomautuksen. Ensisijaisesti otetaan yhteyttä palveluntuottajaan, jotta hänellä on mahdollisuus tehdä sovittelu/tilannetta korjaavat toimenpiteet. Mikäli asiakas on edelleen tyytymätön, hänellä on oikeus tehdä kuluttajasuojalain mukaisesti kantelu ja korvausvaatimus. Tarvittaessa avustamme eri viranomaistahojen saavuttamisessa.

Pyrimme säännöllisesti käymään läpi ja kehittämään sitä, mitä muutoksia laki ym. uudistukset tuovat asiakkaan oikeuksiin ja asemaan.

Palvelusuunnitelma ja -sopimus

Palvelusuunnitelma ja -sopimus tehdään aina asiakkaan kanssa tai hänen läsnä ollessa. Siinä käydään läpi jokainen kohta yhdessä niin, että asiakas ymmärtää mitä siinä tarkoitetaan ja sovitaan. Palvelusopimuksessa on näkyvissä molempien sopijaosapuolien tiedot, mitä palvelua asiakas tarvitsee, mikä on palvelun hinta, kuinka laskutus on sovittu, mikä on palvelun suorittamisen ajankohta sekä arvio kuinka paljon aikaa sovitun palvelun tekemiseen kuluu. Palvelusuunnitelmassa myös kysytään, kenelle häntä koskevia tietoja saa antaa. Sopimusta tehdään kaksi kappaletta, joista toinen jää asiakkaalle ja toinen palveluntuottajalla.

Itsemääräämisoikeus ja yksityisyys

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Työntekijän ja koko työyhteisön vastuulla on tunnistaa asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat ennakkoon siten, että niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa. Sosiaalihuoltolaissa säädetään työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja yksityisyys on otettava aina huomioon. Asiakkaan kaikki tiedot ovat salassa pidettäviä ja palvelusta ei puhuta ilman asiakkaan suostumusta. Avainten ja asiakkaan muun omaisuuden säilyttämisestä sovitaan asiakkaan kanssa erikseen. Pääperiaate on, ettemme säilytä mitään asiakkaan omaisuutta hallussamme.

Asiakastyytyväisyyden ja palautteiden kerääminen ja niiden hyödyntäminen

Asiakkaan antama palaute suullisesti käsitellään mahdollisimman pian ja luottamuksellisesti. Jokainen palaute otetaan huomioon ja vastataan heti kun asia on saatu käsiteltyä. Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa palautetta www-sivujen kautta, sähköpostilla, kirjeellä, puhelimella, suoraan työntekijälle. Kaikki palauteet tallennetaan ja käsitellään välittömästi. Palautteita käytetään aina toiminnan kehittämiseksi.

Asiakastyytyväisyyskysely tehdään kerran vuodessa syys-lokakuussa. Tuloksista tehdään yhteenveto, joka käydään henkilöstön kanssa pidettävässä palaverissa. Asiakaspalautteet, jotka kohdistuvat suoraan tiettyyn työntekijään (palvelun suorittajan nimi palautteessa), käydään läpi kehityskeskustelussa. Mahdolliset akuutit korjaavat toimenpiteet tehdään heti palautteiden pohjalta. Palautteet käsitellään tarvittaessa suoraan asiakkaan kanssa ja palautteiden yhteenveto toimitetaan myös asiakkaille jälkikäteen.

Sosiaaliasiavastaava

Kun potilas tai sosiaalihuollon asiakas kokee tulleensa sosiaali- tai terveydenhuollon palveluissa väärin kohdelluksi, hän voi selvitellä tilannettaan sosiaaliasiavastaavan kanssa. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton ja riippumaton henkilö, joka toimii sosiaalihuollon asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia.

Sosiaaliasiavastaavan toiminnasta säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa.

Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita.
Hän toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi

tiedottamalla asiakkaan oikeuksista

neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista

neuvomalla muistutuksen laatimisessa

raportoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle

edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

Sosiaaliasiavastaava voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaalipalveluissa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Lähtökohtaisesti tavoitteena on ratkaista asiakkaan ja viranomaisten väliset ristiriitatilanteet neuvotteluteitse.

Kainuun hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavana toimii:

Sosiaaliasiavastaava
Tiina Komulainen
Puhelinneuvonta 044 797 0548
ma-ti ja to klo 8-11

Yhteyttä voivat ottaa myös asiakkaan omaiset, läheiset, muut kuntalaiset sekä asiakkaan asioissa toimivat viranomaiset ja yhteistyötahot.

Kuluttaja neuvonta

Kuluttaja-asiamiehen tehtävänä on turvata kuluttajien asemaa ja valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muiden kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista. Kuluttaja-asiamies ei yleensä käsittele yksittäisiä riita-asioita, vaan tällöin kuluttajan apuna ovat kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta.

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

p. 09 5110 1200

Edunvalvontaan hakeutumisen prosessi

Otamme asiakkaan kanssa puheeksi, mikäli havaitaan asiakkaan toimintakyvyssä sellaisia piirteitä, että hän tai hänen omaisensa ei kykene hoitamaan esimerkiksi talousasioitaan ja tarvittaessa ohjaamme palvelujen piiriin.

5. Palvelun sisällön omavalvonta

Kotipalvelu ja omaishoidon sijaistus perustuu toimintakykyä tukevaan ja kannustavaan työotteeseen, joilla pyritään edistämään asiakkaan hyvinvointia. Asiakkaan toimintakykyä seurataan ja häntä kannustetaan tekemään kaikkia niitä toimia, joihin hän itse pystyy.

Asiakkaan tilanteen vaatiessa pidetään yhteinen palaveri kotihoidon, asiakkaan ja omaisten kesken.

Asiakkaan ruokailun toteutumista valvotaan kotipalvelun käyntien yhteydessä tarpeen mukaan. Asiakkaat saavat päivittäiskauppatavarat kotiinsa joko ostamalla asiointiapuja yritykseltä, omaisten avulla tai itsenäisesti hankkien. Jollakin asiakkailla on käytössä ateriapalvelut.

Kotihoidossa huolehditaan asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta sekä seurataan myös kodin yleistä siisteyttä. Hätätilanteen vaatiessa kiireellistä sairaanhoitoa, kotipalvelun työntekijä hälyttää hätänumerosta ambulanssin. Lääkehoitoa kotipalvelun työntekijät eivät tee. Monialaista yhteistyötä tehdään julkisen ja yksityisen terveydenhuollon, apteekkien ja hyvinvointialueen kanssa. Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa tapahtuu enimmäkseen puhelimitse. Yhteistä asiakastietojärjestelmää ei ole. Tärkeässä osassa yhteistyön onnistumisessa on kuitenkin hyvä informaation kulku. Kotipalvelun asiakkaille nimetään omahoitaja, joka huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuuden toimivuudesta.

Asiakkaan kodin siivouksessa käytämme aina asiakkaan omia siivousvälineitä. Siivouksessa huomioidaan asiakkaan allergiat ja yliherkkyydet. Asiakas huolehtii, että hänellä on siivoukseen tarvittavat kertakäyttöhanskat. Tarvittaessa käytetään yrityksen siivousvälineitä.

Infektiotartuntojen ehkäisy

Käsipesu sekä desinfiointi. Asiakkaiden luona käytämme tarvittaessa kirurgisia suu-nenäsuojaimia.

Vaaratilanteista ilmoittaminen

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukselle sekä valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinnällisen laitteen:

1)ominaisuuksista;

2)ei-toivotuista sivuvaikutuksista;

3)suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä;

4)riittämättömästä merkinnästä;

5)riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta; taikka

6)muusta kuin 1–5 kohdassa tarkoitetusta käyttöön liittyvästä syystä.

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus voi antaa määräyksiä siitä, millä tavalla vaaratilanteista ilmoitetaan ja mitä tietoja niistä on ilmoitettava.

Fimea ohjeistaa vaaratilanteiden ilmoittamisesta seuraavanlaisesti:

Vaaratilanteista ilmoittaminen

Ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitusmenettely on lakisääteinen velvoite, ja sen edellytykset on kuvattu Lääkinnällisistä laitteista annetun lain 33 §:ssä.
Lakiin 629/2010 perustuva määräys ”Terveydenhuollon laitteesta ja tarvikkeesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus” on kumottu lain 719/2021 voimaan tullessa. Uusi määräys 1/2023, "Lääkinnällisten laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus" (pdf) korvaa vanhan määräyksen.

Vaaratilanneilmoitusmenettely on olennainen laiteturvallisuutta edistävä tekijä ja sen tarkoituksena on mahdollistaa nopea ja tehokas reagointi laitteisiin liittyviin ongelmiin. Vaaratilanneilmoitusten kautta valmistaja saa tietoa valmistamiensa laitteiden suoriutumisesta arjessa huomioiden laitteen eri versiot ja koot. Tiedon perusteella valmistajalla on mahdollisuus kehittää laitetta tai valmistusprosessia aiempaa turvallisemmaksi.

On hyvä huomioida, että lääke-laite-yhdistelmistä tulee tehdä lääkkeitä koskeva haittatapahtumailmoitus ja laitteita koskeva vaaratilanneilmoitus, kun lääke-laite yhdistelmään sisältyy CE-merkitty lääkinnällinen laite. Vaaratilanneilmoittamismenettelyn piiriin eivät kuulu yhdistelmätuotteet, joissa lääkkeen annosteluun tarkoitettu CE-merkitsemätön laiteosa ja lääke saatetaan markkinoille yhtenäisen kokonaisuutena, joka on tarkoitettu käytettäväksi yksinomaan tiettynä yhdistelmänä ja jota ei voida käyttää uudelleen, esimerkkinä edellisestä inhaloitavat astmalääkkeet.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen JA jotka johtuvat terveydenhuollon laitteen

- ominaisuuksista
- ei-toivotuista sivuvaikutuksista
- suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä
- riittämättömästä merkinnästä
- riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta
- muusta käyttöön liittyvästä syystä

Valmistajan vastuulla on selvittää vaaratilanteen syy. Tämän vuoksi on tärkeää, että valmistaja saa tapahtumassa olleen laitteen tai laitteeseen tallentuneet tiedot tutkittavaksi,

tai jos tapahtumassa ollut kertakäyttöinen laite on heitetty pois, niin vastaavasta valmistuserästä laitteita tutkittavaksi. Valmistaja voi tapahtuman syyn selvittämiseksi kysyä käyttäjältä lisätietoja. On tärkeää, että valmistaja saa kaikki tarvitsemansa tiedot.

Organisaatiossa on hyvä määritellä menettelytavat, miten tapahtunut vaaratilanne saatetaan Fimean lisäksi tiedoksi valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. On myös hyvä ohjeistaa menettelytavat vaaratilanteessa olleen laitteen käsittelylle huomioiden myös potilaille ja asiakkaille luovutetut laitteet.

Vaaratilanneilmoituksen voi tehdä Fimean verkkosivuilla olevalla pdf-lomakkeella (https://fimea.fi/documents/147152901/159465842/Laak_lait_vaaratilanneilmoitus_WS.pdf/9eb5e53f-8e08-da00-80eb-ba7c9cbf8982?t=1718864016012) tai organisaatiolla käytössä olevan tai käyttöön otettavan järjestelmätoimittajan lähdejärjestelmän käyttöliittymän kautta, joka on liitetty Fimean tarjoamaan rajapintaan.

Eurojopi Oy:ssä vaaratilanne ilmoitetaan Fimean vaaratilanneilmoitus lomakkeen avulla, jonka täyttämisestä on vastuussa koko henkilöstö (vaaratilanteen kohdannut täyttää lomakkeen) ja lisäksi valmistajalle/valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle ilmoittaminen tapahtuu toimistohenkilökunnan toimesta, ilmoittamisessa käytetään hyödyksi Fimealle lähetettävää vaaratilanneilmoituslomaketta.

6. Henkilöstö

Tällä hetkellä 15 kotipalvelutyöntekijää, joista kaikilla henkilöllä pitkäaikainen kokemus kotona tehtävästä työstä. Henkilöstöllä laajaa osaamista kotipalvelutyön lisäksi (muun muassa 4 lähihoitaja, 2 hoiva-avustaja, 3 laitoshuoltajaa, 1 puutarhan hoitaja, 1 keittiötyöntekijä). Lisäksi vastuuhenkilö Maritta Härkönen (terveydenhoitaja).

Uudet työntekijät haastatellaan ennen rekrytoimista ja ammatillinen osaaminen tarkistetaan todistuksista. Uuden työntekijän on esitettävä rikosrekisteriote työsopimusta allekirjoittaessa. Työntekijöiden osaamistarvetta ja osaamista kartoitetaan vuosittain kehityskeskusteluiden yhteydessä. Uusilta rekrytoitavilta kotipalvelutyöntekijöiltä vaaditaan siivousalan koulutusta tai työkokemusta ja motivaatiota. Ajokortti ja auto luetaan eduksi.

Perehdyttämisen prosessikuvaus ja välineet:

Perehdyttämisessä käytetään perehdyttämiskansiota, joka sisältää laatukäsikirjan, omavalvontasuunnitelman, toimintaperiaatteet ja perehdyttämislomakkeen. Lisäksi käydään läpi salassapitovelvollisuus ja sen merkitys. Uusi työntekijä työskentelee toisen työntekijän mukana vähintään viikon tai tarpeen mukaan. Perehdytysvastuu on hallinnonhenkilöstöllä. Jokainen kirjoittaa salassapitovelvollisuudesta kirjallisen lomakkeen.

Henkilöstön kehittämistarpeiden suunnittelu- ja toteutusperiaatteet:

Kehityskeskusteluissa käydään kunkin henkilön ammatilliset kehittämistoiveet/tarpeet. Ammatinkehittämisessä tehdään yhteistyötä Ammattiopiston kanssa.

Kehityskeskusteluissa, kehittämispäivissä ja asiakaspalautteista saatujen kehittämistarpeiden mukaan suunnitellaan ja järjestetään täsmäkoulutuksia, oppilaitosten ja alan kehittämistoimijoiden kanssa.
Vuosittaisen asiakaspalautekyselyn tulokset käsitellään kehittämispalavereissa, jossa tarkastellaan toimintaa kyselyn tuloksien valossa.

Eurojopi Oy:n työterveyshuolto on Mehiläinen Oy:ssa, jossa on voimassa oleva työterveyssuunnitelma. Työntekijöillä on käytössä e-passi.

7. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastyössä tarvittava tieto kirjataan Nursebuddy - asiakastietojärjestelmään. Asiakastietoihin ei pääse muut kuin niitä asianmukaisesti ja oikeutetusti tarvitsevat. Työntekijöille on annettu ohjeet tietosuojan noudattamisesta. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja saadessaan haltuun työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset. Jokainen työntekijä on salassapitovelvollinen ja salassapitovelvollisuus säilyy myös ammatinharjoittamisen päättymisen jälkeen (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 17§). Eurojopi Oy:n työntekijät kirjaavat asiakkaan tietoihin tehdyt hoitotoimenpiteet ja tarvittaessa huomiot kotikäynnin yhteydessä.

Eurojopi Oy:n asiakastietoihin liittyvät asiakirjat säilytetään lukitussa tilassa ja niitä pääsevät käsittelemään vain hallinnon henkilöstö.

Kaikki sellaiset asiakirjat, joita ei ole määrätty säilytettäväksi, hävitetään. Mikäli asiakas kertoo tai huomataan asiakkaan kunnon heikentyneen ja palvelutarpeen lisääntyneen, käymme läpi palvelusopimuksen. Mikäli me emme pysty vastaamaan palvelun tarpeeseen ohjaamme asiakastamme kotipalveluun/kotisairaanhoitoon.

Asiakas voi käydä yrityksessämme tai hallinnon henkilöstö käy asiakkaan luona kertomassa palveluista. Asiakkaalle jätetään esite ja palvelukuvaus palveluistamme.

Asiakkaalle annetaan palvelukuvaus, jossa kerrotaan palvelun sisällöstä ja kustannuksista. Asiakasta informoidaan kotitalousvähennyksestä ja arvonlisäverottomasta sosiaalipalvelusta.

Asiakkaalle varataan aikaa tutustua omavalvontasuunnitelmaan.

Palvelumme on asiakaslähtöistä. Jokaisessa kodissa toimitaan asiakasta kunnioittaen ja heidän toiveiden ja tarpeiden mukaan.

8. Omavalvontasuunnitelman organisointi

Omavalvontaa päivitetään kvartaaleittaan ja tarpeen mukaan vastuuhenkilön toimesta. Työntekijät perehdytetään omavalvonnan periaatteisiin ja se on yksi osa työhön perehtymistä. Työntekijää ohjataan omavalvonnassa tapahtuvista muutoksista. Omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi yhdessä myös henkilöstön kanssa ja se on nähtävillä henkilökunnan sosiaalitiloissa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi uusien asiakkaiden kanssa ja annetaan se tarvittaessa luettavaksi kotiin. Muutoin omavalvontasuunnitelma otetaan mukaan asiakkaalle luettavaksi tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja se on luettavissa Eurojopi Oy:n verkkosivuilta www.eurojopi.fi.

Tietosuojavastaava: Jarkko Keski-Liikala ja Saija Keski-Liikala
www.tietosuoja.fi

Päivitetty, pvm, laatija

01.02.2025, Saija Keski-Liikala

23.9.2025 Saija Keski-Liikala ja Jonna Kumpulainen

30.10.2025 Saija Keski-Liikala ja Jonna Kumpulainen. Lisätty riskikartoitustiedot.

6.2.2026 Saija Keski-Liikala ja Jonna Kumpulainen.

Lisätty omavalvonnan vastuuhenkilöiden tehtävänkuvat.

Lisätty kohtaan 3. ohjeistusta kuolemantapauksessa

Lisätty palvelusopimuksessa oleva kysymys asiakkaan tietojen luovuttamisesta kohtaan 4/ palvelusopimus.

Lisätty palvelun keskeiset laatuvaatimukset kohtaan 2.

19.3.2026 Lisätty toimintaa ohjaavat lait kohtaan 2.

lisätty laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta on maininta valvontalain mukaisesta palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta 29 §-30 § kohtaan 2.

Lisätty kohtaan 5. Vaaratilanteista ilmoittaminen.

Lisätty kohtaan 3 Tietoturva

12.10.2026 Saija Keski-Liikala: Päivitetty kotipalvelun vastuuhenkilöksi Maritta Härkönen 1.10.2026 alkaen (Jonna Kumpulaisen vastuutehtävä päättynyt 30.9.2026). Lisätty toimialueeksi myös Kuhmo ja päivitetty henkilöstömäärä (Kuhmon henkilöstö huomioitu mukaan)