

OMAVALVONTASUUNNITELMA
Kuntokeskus Energy Oy
Päivitetty 12.12.2024

Sisältö

1. Suunnitelman kohde	3
2. Omavalvonnan organisointi ja palvelusta vastaavan johtajan tehtävät	4
3. Toiminnan kuvaus ja laadunhallinta	4
3.1. Sosiaalialan toimijan velvoitteet	5
3.2. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet	5
4. Henkilöstö	6
5. Toimitilat	7
5.1. Laitteet ja tarvikkeet	7
5.2. Hygieniäkäytännöt	8
6. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely	8
7. Tietoturva ja tietosuojat	8
7.1. Yleiset tietoturvakäytännöt ja tietosuojat	8
7.1.1. Tietoturvapoliittika	9
7.1.2. Yleistiedot	9
7.1.3. Koulutus, ohjeistus, käyttökokemus ja niiden seuranta	9
7.2. Käyttöympäristön ja useiden järjestelmien yhteiset tietoturvakäytännöt	9
7.2.1. Menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa	9
7.2.2. Järjestelmien käyttöohjeiden hallinnointi ja saatavuus	10
7.2.3. Järjestelmien asennus ja ylläpito yleisesti	10
7.2.4. Tilojen, työasemien, tallennusvälineiden ja tulosteiden turvallisuus	11
7.2.5. Muut käyttöympäristön tietoturvakäytännöt	11
7.3. Käyttövaltuuksien, pääsynhallinnan ja käytön seurannan yleiset käytännöt	11
7.3.1. Käyttäjryhmät	11
7.3.2. Käyttövaltuushallinnan ja käytön seurannan käytännöt	12
7.4. Kanta -palvelujen käytön tietoturvakäytännöt	12
7.5. Tietojärjestelmät	13
7.5.1. Kanta-palveluihin liittyvät tietojärjestelmät (luokka A)	13
7.5.2. Muut asiakastietoja käsittelevät järjestelmät (luokka B)	13
7.6. Tietojärjestelmäkohtaiset ohjeet ja suunnitelmat	13
7.6.1. Diarium (luokkaan A kuuluva)	13
7.6.2. WisePlatform (luokkaan B kuuluva)	13
8. Potilasasiamies ja hänen tehtävänsä	13
9. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely	14
10. Toiminnasta saatu palaute ja muut valvonta-asiat	15
11. Potilasvahinkoepäilyt	15
12. Liitteet	16
12.1. Liite: Ohje poikkeamatilanteessa toimimiseen	16
12.2. Liite: Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma	17
12.3. Liite: Varhaisen tuen malli	21
12.4. Liite: Tietosuojaseloste	25
12.5. Liite: Informointi henkilötietojen käsittelystä	29
12.6. Liite: Ohje potilasasiakirjojen käsittelystä ja luovuttamisesta	31
12.7. Liite: Tietoturvapoliittika	36
12.8. Liite: Sosiaalisen median pelisäännöt	44
12.9. Liite: Tietoturvaohjeet fysioterapiayrityksen henkilöstölle (Fysi)	47
12.10. Liite: Omavalvontasuunnitelman sisäistäminen	49
12.11. Liite: Tietosuojavastaavan toimenkuva	50
12.12. Liite: Johdon tietoturvavelvoitteet fysioterapiayrityksessä (Fysi)	52
12.13. Liite: Ohje potilasvahinkoepäilyjen ilmetessä	53

1. Suunnitelman kohde

Kuntokeskus Energy Oy
Y-tunnus: 1949231-6

Energy Karhunmäki
Kartanotie 1, 80230 Joensuu
010 420 6657 - karhunmaki@kuntokeskusenergy.com

Energy Kumpusaari
Kumpusaarentie 60, 70620 Kuopio
010 420 6659 - kumpusaari@kuntokeskusenergy.com

Energy Metropol
Torikatu 31, 80100 Joensuu
010 420 6650 - metropol@kuntokeskusenergy.com

Energy Rantakylä
Ranta-Mutalantie 100, 80100 Joensuu
010 420 6656 - rantakyla@kuntokeskusenergy.com

Energy Ylämylly
Rännitie 3, 80400 Ylämylly
010 420 6655 - ylamylly@kuntokeskusenergy.com

Oma- ja valvontasuunnitelmaa hyödynnetään Kuntokeskus Energy Oy:n fysioterapia-, hieronta-, työnohjaus-, työhyvinvointi- ja personal training -asiakkaiden potilastietojärjestelmän käytössä sekä kuntosaliasiakkaiden asiakastietojärjestelmän käytössä, käytön valvonnassa, hankinnoissa ja kehitystyössä sekä palveluiden laadun valvonnassa. Oma- ja valvontasuunnitelman toteutumista seurataan henkilöstön tietoturvakoulutuksella, järjestelmien käytön perehdyttämisellä, rajaamalla järjestelmien käyttölaajuutta eri käyttäjäryhmien kohdalla sekä seuraamalla käyttäjäryhmien lokitietoja. Lokitietoja seurataan pistotarkastuksin, asiakkaan pyytäessä lokitietoja tai, jos organisaatiossa herää epäily tietojen käytön asianmukaisuudesta.

Potilastietojärjestelmänä toimii Nordhealth Finland Oy:n toimittama Diarium jonka käyttäjiä ovat kaikki Kuntokeskus Energy Oy:n henkilöstöön kuuluvat työntekijät, jotka ovat tekemisissä fysioterapia-, hieronta-, työnohjaus-, työhyvinvointi- tai personal training -asiakkaiden kanssa sekä osa ammatinharjoittajista. Kuntosalin asiakastietojärjestelmänä toimii WiseNetwork Oy:n toimittama WisePlatform, joiden käyttäjiä ovat kaikki vastaanottotyötä tekevät henkilöt sekä osa ryhmäliikunnanohjaajista.

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR), jota sovelletaan 25.5.2018 alkaen kaikissa EU:n jäsenmaissa, on otettu myös huomioon tässä oma- ja valvontasuunnitelmassa.

2. Omavalvonnan organisointi ja palvelusta vastaavan johtajan tehtävät

Kuntokeskus Energy Oy:n palvelujen tuottamisesta vastaavana johtajana toimii toimitusjohtaja:

Nimi	Kari Karhu
Ammattinimike	Työfysioterapeutti
Rekisteröintinumero	60002874323
Puhelin	050 547 2686
Osoite	Torikatu 31, 80100 JOENSUU
Sähköposti	kari.karhu@kuntokeskusenergy.com

Kuntokeskus Energy Oy:n palveluista vastaava johtaja vastaa, että yrityksen toiminta täyttää sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Palveluista vastaava johtaja huolehtii, että henkilökunnan määrä, koulutus ja ammattitaito ovat riittävät sekä tilat ja laitteet ovat asianmukaisia. Johtaja myös vastaa, että toiminta on laadukasta ja potilasturvallista, potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti, muistutukset käsitellään asianmukaisesti sekä yksityisen terveydenhuollon muutosilmoitukset tehdään lupaviranomaiselle.

3. Toiminnan kuvaus ja laadunhallinta

Kuntokeskus Energy Oy:n toiminta-ajatuksena on tuottaa korkealaatuisia fysioterapia-, kuntoutus-, työnohjaus-, työhyvinvointi- ja kuntosalipalveluja Pohjois-Karjalan ja Pohjois-Savon hyvinvointialueilla. Asiakasryhminä voidaan mainita mm. yksityiset itsemaksavat ihmiset, työterveyshuollot, yritykset ja yhteisöt sekä vakuutusyhtiöt. Kuntokeskus Energyn toiminta-ajatusta edesauttavat suuret, monipuoliset ja nykyaikaiset toimitilat, laitteet ja varusteet sekä palvelut ja motivoitunut henkilökunta.

Laadunhallinnan keskeisenä dokumentteina toimivat omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät liitedokumentit. Kuntokeskus Energyn henkilökunta on perehdytetty ja koulutettu toimimaan yrityksen sisällä toimintaohjeiden mukaisesti potilasturvallisuus taaten ja toimintaohjeiden noudattamista valvotaan säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelmaa ja sen liitteitä päivitetään niin ikään säännöllisesti, neljän kuukauden välein.

Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan pitämällä työntekijöiden ammattitaitoa yllä mm. koulutuksin, pitämällä tilojen ja laitteiden kunto hyvänä ja tarvittaessa poistamalla välittömästi huoltoa vaativat laitteet pois käytöstä sekä huolehtimalla asiakkaan/potilaan turvallisesta ohjaamisesta tai hoidosta. Mahdollisista poikkeamatilanteista yrityksessä täydennetään sähköinen poikkeamailmoituslomake, jonka täydentämisestä ja lähettämisestä tulee automaatti-ilmoitus lomaketta hallitsevalle yrityksen johtoryhmän jäsenelle.

Asiakkaalle on mahdollisuus osallistua omien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen jo ensikontaktista alkaen ja kaikkia asiakkaita kohdellaan samanarvoisina riippumatta lähtökohdista. Aihetta kuvataan tarkemmin liitteessä *Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma*.

Asiakkaasta tehdään ammattikäytännön mukaiset hoitokirjaukset potilastietojärjestelmään, josta kirjaukset ovat luettavissa vain hoitoon osallistuvien kesken. Tarvittaessa asiakkaan hoitoon liittyen voidaan pitää yhteispalaveri asiakasta hoitavien ammattihenkilöiden kesken.

3.1. Sosiaalialan toimijan velvoitteet

Ammattihenkilöiden toimiessa omaishoidon tuen palvelusetelissä, otetaan huomioon sosiaalihuollon toimijan velvoitteet.

Sosiaalipalvelujen tuottamisesta tehdään asiakkaan kanssa sopimus palvelusetelillä ostettavista palveluista ensimmäisellä vastaanottokerralla. Sopimus tallennetaan sähköisenä asiakirjana potilastietojärjestelmään asiakaskortin tietoihin, jolloin sopimus on nähtävillä ammattihenkilölle jokaisella hoitokerralla. Sopimusta voidaan tarpeen vaatiessa päivittää laatimalla asiakkaalle uusi sopimus palvelusetelillä ostettavista palveluista millä tahansa hoitokerralla, joka korvaa edellisen sopimuksen. Ammattihenkilön suorittama hoitotoimenpide ja hoitokirjaus perustuu sopimuksessa sovittuun palveluun.

Mikäli havaitaan, että asiakkaalla on sosiaalihuollon tarpeita, asiakasta hoitava ammattihenkilö tekee ilmoituksen viipymättä toiminnasta vastaavalle johtajalle, joka Kuntokeskus Energyn sosiaaliasiavastaavan kanssa tekee ilmoituksen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Siun Soten sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

+358 133308268 (pvm/mpm)
+358 133308265 (pvm/mpm)

maanantai 8.30–11.30
tiistai-torstai 9.00–11.00

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa.

Kuntokeskus Energy Oy:n sosiaaliasiavastaava:

Nimi	Aino Karhu
Ammattinimike	Terveystenhoitaja, sairaanhoitaja
Rekisteröintinumero	10002209798
Puhelin	050 547 2687
Osoite	Torikatu 31, 80100 JOENSUU
Sähköposti	aino.karhu@kuntokeskusenergy.com

3.2. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Mikäli Kuntokeskus Energyn sisäisten toimintaohjeiden vastaista toimintaa tulee tapahtumaan tai toiminnan laadussa tapahtuu laadunpoikkeama, tullaan kyseisiin tapahtumiin reagoimaan ja kyseiset tapaukset korjataan välittömästi. Mikäli yrityksen sisäinen korjaaminen ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet eivät riitä, tullaan asiasta ilmoittamaan eteenpäin asiaankuuluvalla viranomaisella. Poikkeamatapaukset kirjataan ulkoisella pilvitallennustilalla sijaitsevaan dokumenttiin ja ennaltaehkäisevien

toimenpiteiden päivittäminen dokumentteihin ja kouluttaminen henkilökunnalle tehdään viipymättä. Poikkeamatilanteessa toimimisen ohjeistus on tallennettu sähköisesti koko henkilökunnan nähtäville pilvitalennustilaan (*liite: Ohje poikkeamatilanteessa toimimiseen*).

Riskienhallinnasta vastaa fysioterapiayrityksen palveluista vastaava johtaja, joka yhdessä johtoryhmän kanssa suorittaa määräajoin riskien arvioinnin. Hoitoympäristö on luotu turvalliseksi kelle tahansa asiakkaalle ja työntekijälle ja keskeisimmät riskit yleensä liittyvät Energyn toiminnan ulkopuolelta tulevaan riskiin tai uhkaan, kuten koronaepidemia tai sähkönjakelun riittävyys. Energy on varautunut mm. edellä mainittuihin ennakkosuunnitelmilla.

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan mm. vuosittain tekemällä riskienarviointi Energyn jokaisella toimipisteellä.

4. Henkilöstö

Kuntokeskus Energy Oy:n palveluksessa toimii noin 40 työntekijää, noin 10 vuokratyöntekijää sekä noin 10 ammatinharjoittajaa. Kantahenkilöstö koostuu toimitusjohtajasta sekä muusta johtohenkilöstöstä, vastaanottohenkilöstöstä, fysioterapeuteista ja hierojista sekä ryhmäliikunnanohjaajista, personal trainereista ja lastenhoitajista. Ammatinharjoittajat ovat fysioterapeutteja, hieroja, personal trainereita tai ryhmäliikunnanohjaajia.

Henkilöstömäärä on mitoitettu aina niin, että poikkeustapauksissakin (esimerkiksi sairastaapukset) asiakkaan on mahdollista saada hoitoaika kahden viikon sisällä varaushetkestä tarvitsemalleen ammattihenkilölle.

Asiakaspalvelu auttaa asiakasta viidellä eri toimipisteellä vastaanotossa, puhelimitse ja sähköpostitse. Asiakaspalvelijat pystyvät lähes poikkeuksetta auttamaan asiakasta myös etänä miltä tahansa toimipisteeltä puhelimen välityksellä.

Kuntokeskus Energyn työtehtäviä hoitavat työtehtävää vastaavaa koulutusta saaneet työntekijät ja sijaistapauksissa samoin ainoastaan saman vaatimuksen mukaisen ammattitaidon ja -pätevyyden omaavat työntekijät. Henkilökunnalla on työnantajan mahdollistamat edellytykset osallistua tarvittaviin ammatillisiin täydennyskoulutuksiin tarpeen vaatiessa. Yrityksen sisäistä koulutusta käydään myös mm. ohjelmistojen käyttökoulutuksen muodossa. Työnantaja huolehtii siitä, että ammattihenkilöt osallistuvat riittävän usein ammattitaitoaan ylläpitävään täydennyskoulutukseen.

Kuntokeskus Energyn uudet työntekijät tai ammatinharjoittajat saavat tarvitsemiinsa työtiloihin, laitteisiin ja ohjelmistoihin riittävän perehdytyksen ja koulutuksen toimiakseen itsenäisesti asiakkaiden kanssa. Lisäksi, esimerkiksi laitteiden tai potilas- ja asiakastietojärjestelmien käyttökoulutusta kerrataan tarvittaessa. Perehdytyksen ja koulutuksen tavoitteena on poissulkea henkilöstön epäasiallinen menettely työympäristössä. Mahdollisiin epäkohtiin puututaan välittömästi ja suoritetaan toimenpiteet toistuvuuden ehkäisemiseksi, jolla taataan toiminnan laatu sekä potilas- ja asiakasturvallisuus. Myös jokaisella työntekijällä ja ammatinharjoittajalla on velvollisuus ilmoittaa lähimmälle esimiehelleen havaitsemistaan potilas- tai asiakasturvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Kuntokeskus Energyllä on myös käytössä yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma (*liite: Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma*).

Henkilökunnan toiminnan asianmukaisuutta valvotaan lokitapahtumien pistotarkastuksilla, säännöllisellä palaverikäytännöllä sekä osaamisen käytännön näytöillä ammattikohtaisesti.

Rikosrekisteriote tarkastetaan työhöntulovaiheessa ja tarpeen mukaan.

Ennen alihankintana ostettuja palveluja Energy tarkistaa alihankkijan ammattipätevyyden, varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattioikeudet Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikistä sekä varmistaa ammattihenkilön tarvittavan kielitaidon haastatteluvaiheessa.

Henkilökunnan työssäjaksamista ja työkykyä varten hyödynnteään varhaisen tuen mallia (*liite: Varhaisen tuen malli*).

5. Toimitilat

Kuntokeskus Energyn jokainen toimipiste koostuu suuresta kuntosalialueesta, ryhmäliikuntatilasta, fysioterapia- ja hierontahuoneista, asiakkaiden pukuhuonetoiloista, vastaanottotoiloista ja henkilökunnan sosiaalityötiloista sekä osassa toimipisteistä Relaxtilasta joka sisältää työnohjaus- ja työhyvinvointipalveluita. Kaikkien tilojen, laitteiden, tarvikkeiden, hygieniakäytäntöjen ja potilas- ja asiakaskirjahallinnon käytössä noudatetaan yrityksen pilvitalennustilaan tallennettuja ohjeita.

Kuntokeskus Energyn toimitilat ovat suunniteltu jo rakennusten pohjaratkaisuista lähtien vastaamaan asiakkaiden tarpeita mahdollisimman hyvin. Tilat on pyritty tekemään avariksi sekä tilojen käyttötarve on huomioitu jo suunnitteluvaiheessa. Jokaisella toimipisteellä on asianmukainen kulunvalvonta sekä murto- ja palosuojaus. Potilas- ja asiakasturvallisuuteen liittyen kulunvalvonnasta ja asiakirjojen säilytyksestä on mainittu tarkemmin kohdassa 7. Tietoturva ja tietosuojat.

5.1. Laitteet ja tarvikkeet

Kuntokeskus Energyn käytössä olevien laitteita ja tarvikkeita käytetään valmistajien antamien ohjeiden mukaan ja huollot suoritetaan asianmukaisesti, säännöllisin väliajoin ja tarvittaessa korjaukset heti laiterikko havaittaessa tai laite merkataan epäkuntoiseksi korjaukseen saakka. Palveluista vastaava johtaja, toimitusjohtaja vastaa laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta ja vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä. Palveluista vastaavaa johtajaa avustaa työsuojeluvaltuutettu.

Laitteen tai tarvikkeen ominaisuuden, suorituskyvyn poikkeaman tai häiriön, riittämättömän merkinnän tai puutteellisen käyttöohjeen ilmaantuessa Kuntokeskus Energy tekee terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 25§:n ja Valviran määräyksen 4/2010 mukaan ilmoituksen Valviralle mahdollisesta aiheutuneesta vaaratilanteesta. Ilmoitus tehdään myös, jos laitteen osuus tapahtumaan on epäselvä. Vaaratilanteesta ilmoitetaan myös laitteen/tarvikkeen valmistajalle tai tämän edustajalle.

5.2. Hygieniakäytännöt

Kuntokeskus Energyn henkilökunta noudattaa pilvitalennustilaan tallennettua käsihygieniaohjetta ja toimipisteiden yleisten tilojen hygieniasta vastaavat ostopalvelusiivoojat. Heidän tehtävänsä on siivota toimipisteet toimipistekohtaisten siivoussuunnitelmien sekä työterveyslaitoksen ohjeistuksen mukaisesti. Toimipisteiden hoitohuoneet ovat myös varustettu käsienpesualtailla sekä käsien desinfiointiaineilla ja saippuilla. Toimipisteiden pyykkihuolto suoritetaan toimipistekohtaisilla pyykinpesukoneilla siivoojien toimesta.

Mahdollisten infektiokausien (tai vastaavien) aikana Kuntokeskus Energy on varautunut tehostamaan siivousta, ohjeistamaan asiakkaita normaalia enemmän henkilöhygieniaan, informoimaan turvaetäisyyksistä sekä tarjoamaan suuremman määrän muun muassa desinfiointiaineita myös asiakkaiden käyttöön, niin käsien- kuin kuntosalilaitteidenkin omatoimista puhdistusta varten.

Toimipisteiden jätteet kierrätetään, toimitetaan jätekatoksiin tai -lavoille jätehuollon poisvietäviksi tai ongelmajätteet toimitetaan niille tarkoitettuihin ongelmajätteiden kierrätyspisteisiin.

6. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Kuntokeskus Energy Oy:n henkilökisteri sisältää organisaation oman henkilökisterin lisäksi ammatinharjoittajien ja vuokratyövoiman henkilökisterit. Henkilökisteri koostuu potilasasiakirjoista jotka ovat sähköisessä muodossa potilastietojärjestelmä Diariumissa tai toimipisteiden vastaanottojen kansioissa/paperilokeroissa paperiversioina. Kuntosaliasiakkaiden henkilökisteri on Wisenetwork Oy:n palvelimilla tai jäsenopimuksissa lukituissa vastaanotoissa tai lukituissa vastaanottojen kaapeissa. Kukin rekisterinpitäjä vastaa itse henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteista ja tietosuojaselosteen laadinnasta (*liite: Tietosuojaseloste*). Tietosuojaseloste on saatavilla ulkoisesta pilvitalennustilasta sekä nähtävillä Kuntokeskus Energyn internetsivuilla.

Asiakkaita informoidaan henkilötietojen käsittelystä jokaisessa toimenpidehuoneessa esillä olevalla lomakkeella (*liite: Informointi henkilötietojen käsittelystä*).

Kuntokeskus Energy Oy:lla on olemassa kirjalliset ohjeet potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen käsittelystä ja tietojen luovuttamisesta. Ohjeet löytyvät yrityksen ulkoisesta pilvitalennustilasta (*liite: Ohje potilasasiakirjojen tietojen käsittelystä ja luovuttamisesta*).

7. Tietoturva ja tietosuoja

7.1. Yleiset tietoturvakäytännöt ja tietosuoja

7.1.1. Tietoturvapoliitikka

Yrityksessä noudatetaan yleistä tietoturvapoliitikkaa (*liite: Tietoturvapoliitikka*) sekä sosiaalisen median pelisääntöjä (*liite: Sosiaalisen median pelisäännöt*). Tietoturvaohjeistus on esillä yrityksen ulkoisessa pilvitalennustilassa (*liite: Tietoturvaohjeet fysioterapiayrityksen henkilöstölle*). Työntekijä todentaa allekirjoituksellaan perehtyneensä yleiseen tietoturvapoliitikkaan, tietosuojasetuksiin, omavalvontasuunnitelmaan ja kaikkiin siihen liittyviin dokumentteihin ja vakuuttaa noudattavansa niitä asiakkaiden ja yrityksen tietoturvan ja fyysisen turvallisuuden takaamiseksi (*liite: Omavalvontasuunnitelman sisäistäminen*). Yleinen tietoturvapoliitikka tarkastetaan vuosittain tai tarpeen mukaan.

7.1.2. Yleistiedot

Kuntokeskus Energy Oy:n tietosuojasta vastaa tietosuojavastaava (*liite: Tietosuojavastaavan toimenkuva*). Tietosuojavastaavan tehtävänä on organisoida ja seurata tietosuojan toteutumista. Tietosuojavastaavan toimenkuvaa ohjaa johdon tietoturvavelvoitteet (*liite: Johdon tietoturvavelvoitteet fysioterapiayrityksessä*).

7.1.3. Koulutus, ohjeistus, käyttökokemus ja niiden seuranta

Työntekijät perehdytetään työsuhteen alkaessa käyttämään asiakastiedot turvaten potilas- ja asiakastietojärjestelmiä. Järjestelmien käyttökokemuksesta ja ohjelmaan mahdollisesti tehtävistä käyttäjäkohtaisista muutoksista työntekijät raportoivat tietosuojavastaavalle. Tietosuojavastaava huolehtii käyttäjäasetuksista ja tarvittaessa ohjeistaa työntekijää käyttämään uusia ominaisuuksia järjestelmissä. Ohjelmistojen valmistajat huolehtivat mahdollisista ohjelmistopäivityksistä.

Erillinen tietoturva-/tietosuojakoulutus pidetään tarvittaessa. Tietoturvapäivityksistä sekä mahdollisista muutoksista ilmoitetaan työntekijöiden sähköpostilla.

7.2. Käyttöympäristön ja useiden järjestelmien yhteiset tietoturvakäytännöt

7.2.1. Menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa

Diarium -ohjelmisto toimii Nordhealth Finland Oy:n omistamalla palvelinlaitteistolla. Toimittaja seuraa palvelinlaitteiden toimintaa automaattisin seurantavälinein. Ohjelmistossa havaittavista virheistä ilmoitetaan viipymättä ohjelmiston tuottajan tukipalveluun. Ilmoitus tehdään puhelimitse tai sähköpostilla. Wisenetwork Oy:n toimittaman WisePlatform -järjestelmän kohdalla toimitaan samoin heidän oman tukipalvelunsa kanssa.

Ilmoitus voidaan tehdä Diariumille sähköpostilla osoitteeseen tuki@diarium.fi tai puhelimitse numeroon 09 427 04358. Wisenetworkille ilmoitus tehdään WisePlatform -järjestelmän tukipyynnö-kuvakkeen kautta tai sähköpostitse yrityksen asiakaspalveluun tai projektipäällikölle.

Internet-yhteyteen liittyvissä virhetilanteissa ongelmasta ilmoitetaan verkkoyhteyden tarjoavalle operaattorille, Elisa Oyj:lle tai DNA Oyj:lle.

7.2.2. Järjestelmien käyttöohjeiden hallinnointi ja saatavuus

Diarium,- ja WisePlatform -ohjelmiston käyttöohjeet on upotettu ohjelmiston sisään. Käyttöohjeet on toteutettu ns. Inline-tyylisinä ohjeina ja video-opasteina. Käyttöohjeet ovat kaikkien käyttäjien saatavilla ja tavoitettavissa.

Käyttöohjeita päivitetään ohjelmistojen toimittajien toimesta aina, kun ohjelmistoihin tehdään muutoksia. Päivitykset jaetaan asiakkaalle automaattisesti molemmissa ohjelmissa.

Pääkäyttäjä vastaa uusien työntekijöiden perehdytyksestä tietojärjestelmien käyttöön. Tietojärjestelmien toimittajat tarjoavat myös koulutuspalveluita, joita voidaan käyttää hyödyksi henkilökunnan perehdytyksessä.

7.2.3. Järjestelmien asennus ja ylläpito yleisesti

Diarium- ohjelmiston asennuksesta, teknisestä ylläpidosta ja päivityksistä vastaa tietojärjestelmän toimittaja Nordhealth Finland Oy. WisePlatformin vastaavista asioista Wisenetwork Oy.

Toimittajat ilmoittavat tulevasta versiopäivityksestä ennakkoon Energylle. Ilmoituksessa kuvataan päivityksen mukanaan tuomat uudet ominaisuudet ja mahdolliset muutokset vanhoihin toimintoihin. Päivitysilmoituksesta selviää myös päivityksen tarkka asennusajankohta ja tieto siitä, aiheutuuko päivityksen asentamisesta käyttökatkoa. Diariumin päivitystiedotteet toimitetaan Diarium - ohjelmiston sisäiselle tiedotepalstalle, jossa ne ovat kaikkien käyttäjien saavutettavissa. Wisenetwork tiedottaa omista päivityksistään sähköpostitse.

Energyn vastuulle jää uusien ominaisuuksien käyttöönotto niiltä osin, kun ne eivät tule käyttöön automaattisesti. Tietyissä tilanteissa ohjelmistoihin tuodaan uusia ominaisuuksia, jotka Energyn pääkäyttäjä voi määrittää käyttöön haluamilleen käyttäjäreunille.

Ylläpitotoimet vaativat teknistä osaamista ja asiantuntemusta. Tietojärjestelmien toimittajat huolehtivat oman henkilöstönsä osaamisen ylläpitämisestä ja kouluttamisesta. Kaikki ylläpitotoimia tekevät henkilöt ovat saaneet riittävät koulutuksen ylläpitotoimien suorittamiseen.

Päivitys testataan huolellisesti ennakkoon ohjelmiston toimittajan toimesta. Päivitys asennetaan asiakkaille mahdollisimman rauhalliseen aikaan ja asennuksesta vastaa toimittajan koulutettu asiantuntija. Ohjelmiston päivityksen jälkeen toimittaja varautuu mahdollisiin ongelmatilanteisiin tarvittavin lisäresurssein, jolloin ongelmatilanteisiin voidaan puuttua nopeasti.

Toimittaja käyttää kehitystyössä versionhallintatyökalua, joka pitää kirjaa kaikista järjestelmään tehtävistä muutoksista. Mahdollisiin päivityksen aiheuttamiin

häiriötilanteisiin on varauduttu niin, että toimittaja voi palauttaa asiakkaalle käyttöön järjestelmän edellisen toimivan version.

7.2.4. Tilojen, työasemien, tallennusvälineiden ja tulosteiden turvallisuus

Diarium -ohjelmisto toimii Nordhealth Finland Oy:n omistamilla palvelinlaitteistoilla. Palvelintilat sijaitsevat Suomessa fyysisesti eri palvelintiloissa eri verkkoyhteyksien päässä. Palvelintila on lukittu ja kameravalvottu tila ja sinne on pääsy ainoastaan määrätyillä järjestelmän ylläpidosta vastaavilla henkilöillä. Jos toiseen palvelinjärjestelmään kohdistuu palvelunestohyökkäys, niin liikenne voidaan reitittää toisessa tilassa sijaitsevaan järjestelmään. Erittäin vakavissa ja pitkäkestoisissa häiriötilanteissa Norhealth Finland Oy toimittaa tietokannan varmuuskopion käytettäväksi, jolloin tietokantaan kirjattuihin tietoihin pääsee käsiksi kopion kautta.

WisePlatformin -ohjelmisto toimii Wisenetworkin vuokraamilla palvelimilla ja palvelimet voivat sijaita Suomen ulkopuolella.

Kuntokeskus Energy Oy:n käyttämät työasemat sijaitsevat lukittujen ovien tai kaappien takana toimipisteiden vastaanotoissa sekä hoituhuoneissa tai vaijerilukituksella varmistettuna avotoimistossa, joihin pääsy on toimipisteiden työntekijöillä. Arkaluonteiset asiakastulosteet säilytetään toimipisteiden vastaanotoissa lukituissa tiloissa. Toimipisteillä on tallentava kameravalvonta.

7.2.5. Muut käyttöympäristön tietoturvakäytännöt

Diarium -ohjelmisto ei vaadi etäyhteyttä. Etäyhteyksiä työasemilla voivat tarpeen vaatiessa käyttää Kuntokeskus Energy Oy:n ATK-laitteistoista, reitittimistä ja niiden asennuksista huolehtiva Karjalan Datahuolto Oy, kuntosalin asiakastietojärjestelmän toimittaja Wisenetwork Oy tai tietosuojavastaava.

Työntekijä vastaa omalla tietoturvallisella käytöllä ulkoisten tallennuslaitteiden ja mobiililaitteiden ja -ympäristöjen käytöstä.

7.3. Käyttövaltuuksien, pääsynhallinnan ja käytön seurannan yleiset käytännöt

7.3.1. Käyttäjryhmät

Diarium- ja WisePlatform -ohjelmistojen käyttäjät liitetään käyttäjäryhmiin ja käyttöoikeudet määräytyvät valitun käyttäjäryhmän perusteella. Ajantasainen dokumentaatio käyttäjäryhmistä löytyy ohjelmistojen ylläpitotoimintojen kautta. Kanta-arkiston käyttöoikeudet ovat kaikilla Kuntokeskus Energy Oy:n fysioterapeuteilla, hierojilla ja osalla vastaanottotyöntekijöistä. Kanta-arkistoon tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella varmennekortilla.

7.3.2. Käyttövaltuushallinnan ja käytön seurannan käytännöt

Käyttöoikeuksia hallinnoi pääkäyttäjä. Pääkäyttäjä myöntää käyttöoikeuden järjestelmään, vastaa käyttöoikeuksien määrittämisestä ja käytön seurannasta. Käyttöoikeus myönnetään työsuhteen aloituksen yhteydessä ja käyttöoikeus poistetaan työsuhteen päättyessä.

Potilas- ja asiakastietojärjestelmissä käyttäjä tunnistetaan käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla. Pääkäyttäjä toimittaa tunnistautumistiedot käyttäjille. Käyttäjä muuttaa itse salasanan haluamukseen ohjelman salasanan vaihtotoiminnon avulla. Diarium -ohjelmisto varmistaa, että käyttäjä syöttää salasanaa riittävän vahvan salasanan ja pakottaa vaihtamaan salasanan kuuden kuukauden välein. WisePlatform -ohjelmistossa noudatetaan yleistä salasanan vaihtamisen ohjesääntöä; "salasana on vaihdettava vähintään kolmen kuukauden välein. Salasanan tulee olla vähintään 12 merkkiä pitkä ja sisältää vähintään yksi erikoismerkki ja yksi numero".

Lokitapahtumia seurataan ohjelmistojen lokitoimintojen avulla.

Lainvastaisesta asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ilmoitetaan viipymättä viranomaisille ja tietojärjestelmän toimittajalle.

Kanta-yhteyteen liittyvät tapahtumat kirjataan erilliseen lokiin. Lokitapahtumia seurataan Diariumin "Raportit" -> "Kanta-loki" kautta. Lokiin kirjataan kaikki Kanta-arkistoon tehtävät lähetykset, haut ja virhetilanteet.

7.4. Kanta -palvelujen käytön tietoturvakäytännöt

Pääkäyttäjä vastaa siitä, että Kanta-palveluita käyttävät henkilöt on perehdytetty ja koulutettu palvelujen käyttämiseen.

Kanta-palveluiden käyttäjä tunnistetaan aina ennen palveluiden käyttöä terveydenhuollon varmenteella käyttäjän omalta toimikortilta. Palveluiden käyttö estetään, jos varmente ei ole voimassa tai henkilöllä ei ole ammattioikeutta.

Kanta-palveluita käyttävällä henkilöllä tulee olla Väestörekisterikeskuksen myöntämä terveydenhuollon käyttöön tarkoitettu toimikortti.

Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon dokumentit eritellään palvelutapahtumakohtaisesti. Diariumissa hoitajakson perustiedoissa valitaan rekisteri, johon dokumentti tallennetaan. Vain terveydenhuollon dokumentteja voi lähettää Kanta-arkistoon.

Diarium -järjestelmän toimittaja Nordhealth Finland Oy on toimittanut vaatimuksenmukaisuustodistuksen.

Poikkeustilanteessa järjestelmätoimittaja sulkee liityntäpisteen, jonka jälkeen liikenne Diarium -järjestelmän ja Kanta-palveluiden välillä keskeytyy. Liityntäpisteen sulkemisen jälkeen Diarium -järjestelmä toimii normaalisti, mutta kommunikointi Kanta-palveluiden kanssa on estetty. Järjestelmätoimittaja pyrkii omilla toimillaan ratkaisemaan ongelmatilanteen mahdollisimman nopeasti, jonka jälkeen liityntäpiste voidaan ottaa jälleen käyttöön.

7.5. Tietojärjestelmät

Luokka A

Kansaeläkelaitoksen ylläpitämät Kanta-palvelut sekä tietojärjestelmät, jotka on tarkoitettu liitettäväksi Kanta-palveluihin joko suoraan tai teknisen välityspalvelun kautta. Luokkaan A kuuluu myös välityspalvelu.

Luokka B

Muut tietojärjestelmät kuuluvat luokkaan B.

7.5.1. Kanta-palveluihin liittyvät tietojärjestelmät (luokka A)

Ohjelmisto: Diarium

Toimittaja: Nordhealth Finland Oy

Yhteystiedot: Tekniikantie 12, 02150 Espoo, tuki@diarium.fi, puh. 09 427 04358

7.5.2. Muut asiakastietoja käsittelevät järjestelmät (luokka B)

Ohjelmisto: WisePlatform

Toimittaja: WiseNetwork Oy

Yhteystiedot: Luotsinmäenpuistokatu 2, 28100 Pori

7.6. Tietojärjestelmäkohtaiset ohjeet ja suunnitelmat

7.6.1. Diarium (luokkaan A kuuluva)

Ohjelmisto: Diarium 1.1.21

Vaatimuksenmukaisuustodistus: FI160613-21

Käyttötarkoitus: Potilasrekisteri, ajanvaraus ja laskutustoiminnot

Käyttäjryhmät: Kaikki yrityksen työntekijät

Dokumentit: Diarium-sopimuksen tietosuojaliite

7.6.2. WisePlatform (luokkaan B kuuluva)

Ohjelmisto: WisePlatform

Vaatimuksenmukaisuustodistus: -

Käyttötarkoitus: Kuntosaliasiakasrekisteri, ryhmäliikunta-ajanvaraus ja laskutustoiminnot

Käyttäjryhmät: Yrityksen vastaanottotyöntekijät, ohjaajat

8. Potilasasiamies ja hänen tehtävänsä

Kuntokeskus Energy Oy:n potilasasiamies:

Nimi Ismo Saarinen

Ammatti Asianajaja
Osoite Nuijamiestentie 5 B, 00400 HELSINKI
Puhelin (09) 477 2356
Fax 010 279 3309
Sähköposti ismo.saarinen(at)saarinenlaw.fi

Potilasasiamies on tavoitettavissa virka-aikaan yllä mainituin yhteystiedoin. Kuntokeskus Energyn asiakkailta on mahdollisuus saada potilasasiamiehen yhteystiedot toimipisteiden vastaanotoista.

Potilasasiamiehellä on puolueeton ja neuvova rooli eikä hän tee päätöksiä tai ota yksittäisissä tapauksissa kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan. Potilasasiamies neuvoo potilasta tai hänen omaisiaan potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa potilaan oikeuksista sekä toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilasasiamies neuvoo, miten menetellään, kun potilas tai hänen omaisensa on tyytymätön annettuun hoitoon tai henkilökunnalta saamaansa kohteluun sekä neuvoo ja avustaa tarvittaessa potilasvahinkoilmoituksen tai korvaushakemuksen tekemisessä.

Potilasasiamiehen palvelut ovat potilaalle maksuttomia.

Potilasasiamiehen tehtävät ja monet potilaan oikeudet ja velvollisuudet perustuvat potilaslakiin. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.

9. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Potilaalla on tiedonsaantioikeus joten hänellä on mahdollisuus saada hoitopalaute esimerkiksi fysioterapiahoidojaksonsa päätyttyä. Hoitopalautteella on mahdollista saada arvokasta tietoa hoidon laadusta, henkilökunnan osaamisesta ja käyttäytymisestä sekä toiminnan sujuvuudesta.

Mikäli potilaan hoidossa tapahtuu laadunhallinnallinen tai potilasturvallisuuteen liittyvä virhe, voi potilas tai hänen läheisensä tehdä muistutuksen potilaslain 10§:n perusteella Kuntokeskus Energyn potilastyöstä vastaavalle henkilölle, toimitusjohtajalle. Muistutus on tehtävä kirjallisena ja siihen vastataan kirjallisena 1-4 viikon sisällä muistutuksen jättämisestä. Muistutuksessa kuvattu asia tutkitaan puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti ja lopputuloksen perusteella tehdään suunnitelma minkälaisia toimenpiteitä organisaatiossa suoritetaan ettei vastaavaa tapahdu. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta. Kaikki muistutukseen liittyvät asiakirjat säilytetään erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli asiakirjat kuitenkin sisältävät hoidon kannalta oleellista tietoa, voidaan ne sisällyttää siltä osin potilasasiakirjoihin.

Palvelusetelipalvelujen tai muiden vastaavien palvelujen osalta muistutuksen vastaanottaja on Siun sote tai muu vastaava palvelun tarjoaja ja käsittelyaika on kuukausi.

10. Toiminnasta saatu palaute ja muut valvonta-asiat

Asiakkaalta pyydetään palautetta hoidon aikana ja sen jälkeen. Asiakkaalla on myös muita palautteenantomahdollisuuksia, kuten Energyn nettisivujen palautelomake tai toimipisteen asiakaspalvelupiste.

Palveluista vastaava johtaja huolehtii, että toiminnasta saadut palautteet käsitellään pikimmiten johtohenkilökunnan ja esimiesten kesken jonka jälkeen palautteet käsitellään koko henkilökunnan kesken tarpeen mukaan. Tämän jälkeen suoritetaan parantavat/korjaavat toimenpiteet.

11. Potilasvahinkoepäilyt

Potilasvahinkoepäilyn ilmetessä, terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan velvollisuutena on huolehtia tarpeellisten tietojen toimittamisesta potilasvakuutuskeskukselle. Tehtävä voidaan myös antaa hoidettavaksi tietosuojavastaavalle tai jollekin johtohenkilökunnan jäsenelle. Asiakkaalla/rekisteröidyllä on mahdollisuus saada tarvittavat potilasvahinkoepäilyyn liittyvät ilmoituslomakkeet Kuntokeskus Energyn kautta. Lomakkeet löytyvät myös Potilasvahinkokeskuksen internet-sivuilta. (*Dokumentti: Ohje potilasvahinkoepäilyn ilmetessä*).

12. Liitteet

12.1. Liite: Ohje poikkeamatilanteessa toimimiseen

Mikäli havaitset sisäisten toimintaohjeiden vastaista toimintaa tai toiminnassa tapahtuu laadunpoikkeama, ilmoita tapahtumasta välittömästi lähimmälle esimiehellesi.

Mahdollinen toimintaohjeiden vastainen toiminta tai laadunpoikkeama pyritään korjaamaan yrityksen sisällä välittömästi sellainen havaittaessa. Tarvittaessa poikkeamatilannetta koskeva toiminta keskeytetään kunnes ongelmaan on saatu korjaus.

Yrityksen johto sekä tietosuojavastaava suorittavat korjaavat toimenpiteet välittömästi sekä jatkoa ajatellen ennaltaehkäisevä koulutus järjestetään viipymättä. Myös toimintaohjeistus päivitetään samalla.

Mikäli yrityksen sisäinen korjaaminen ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet eivät riitä, tullaan asiasta ilmoittamaan eteenpäin asiaankuuluvalla viranomaiselle

Lopuksi arvioidaan, onko poikkeamalla ollut merkitystä potilasturvallisuuteen.

12.2. Liite: Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma

Kuntokeskus Energy Oy pyrkii toiminnassaan ja päätöksissään edistämään tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista. Nämä ovat keskeisiä arvoja joita yritys haluaa edistää. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma tehdään jo etupainotteisesti yritykseen, ennen lain tuomaa velvoitetta, koska sen sisällön edistäminen koetaan tärkeäksi yrityksessä.

Yrityksen kaikki toiminnot ovat yhdistetty saman suunnitelman alle; Kuntokeskus Energy Oy ja Energy Relax työnohjaus ja työhyvinvointipalvelut. Energyn toiminta on itsessään jo moninaista, sisältää monenlaisia ammattiryhmiä sekä erimuotoista liikunta- ja työhyvinvointipalveluiden tuottamista.

Energyn yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotyön tavoitteena on ennaltaehkäistä syrjintää sekä saada liikuntapalvelut mahdollisimman monille yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti saataville.

Energy pitää tärkeänä tuoda liikunnan iloa ja kokonaisvaltaista hyvinvointia kaikille samanarvoisesti riippumatta sukupuolesta, iästä, etnisestä tai kansallisesta alkuperästä, kielestä, uskonnosta, vakaumuksesta, mielipiteestä, vammaisuudesta, terveydentilasta tai seksuaalisesta suuntaumisesta riippumatta.

Kehitämme henkilöstön osaamista ja palvelutarjontaa, työnhakuprosesseja yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon periaatteet huomioiden.

1. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolakien veloitteet

Tasa-arvolain osittaisuudistus tuli voimaan 1.1.2015. "Uudistuksen keskeiset muutokset koskevat työnantajan velvoitetta aktiivisesti edistää yhdenvertaisuutta ja kehittää aidosti syrjimättömiä työoloja ja toimintatapoja. Tasa-arvolakiin sisällytettiin sukupuoli-identiteettiin ja sukupuolen ilmaisuun perustuvan syrjinnän kiellot ja velvoite syrjinnän ennaltaehkäisyyn."

Yhdenvertaisuuden edistämisen avulla tuetaan työntekijöiden yhdenvertaisia mahdollisuuksia osallistua työelämään.

Yhdenvertaisuuslaki (325/2014) kieltää syrjinnän iän, alkuperän, kansallisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Lähde: Työsuojeluhallinnon julkaisu 4/2019. Yhdenvertaisuuden edistäminen työpaikalla. Ohjeita työnantajalle.

Tasa-arvo ja yhdenvertaisuuslain kaltaisia velvoitteita liittyy myös muihin lakeihin mm. Työsopimuslaki (1331/2014) 2 § Tasapuolinen kohtelu ja syrjintäkielto.

Yhdenvertaisuuslaki 7 §

Työnantajan velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta:

"Työnantajan on arvioitava yhdenvertaisuuden toteutumista työpaikalla ja työpaikan tarpeet huomioon ottaen kehitettävä työoloja sekä niitä toimintatapoja, joita noudatetaan henkilöstöä valittaessa ja henkilöstöä koskevia ratkaisuja tehtäessä.

Edistämistoimenpiteiden on oltava toimintaympäristö, voimavarat ja muut olosuhteet huomioon ottaen tehokkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia.

Työnantajalla jonka palveluksessa on säännöllisesti vähintään 30 henkilöä, on oltava suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Edistämistoimia ja niiden vaikuttavuutta on käsiteltävä henkilöstön tai heidän edustajiensa kanssa.”

2. Suunnitelman tavoitteet

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman tavoitteena on löytää tavoitteet ja toimenpiteet joiden avulla työpaikalla työskentelevien työntekijöiden, asiakkaiden ja yritysasiakkaiden yhdenvertaista ja tasa-arvoista kohtelua edistetään.

Tasa-arvoinen ja yhdenvertainen kohtelu ovat osa johtamistrategioita, työhyvinvointia ja työturvallisuutta. Suunnitelman tavoitteena on myös ennaltaehkäistä psykososiaalista kuormittumista työpaikalla.

Energyn tavoitteena on, että yhdenvertaisuus, tasa-arvoisuus ja syrjinnän ehkäisy näkyvät organisaation päätöksenteossa, henkilöstöhallinnassa, toimintatavoissa, tilaratkaisuissa, hoito- ja asiakaspalvelutyössä sekä tiloissa työskentelevien ammatinharjoittajien työskentelyssä

Palkkaus on sukupuolesta riippumatonta.

Energyn pyrkimys on edistää työn ja perhe-elämän tasa-painoa, mahdollisuus osa-aikatyöhön tarvittaessa.

Energy toteuttaa oman organisaationsa työprosesseja, toimintakulttuuria ja rekrytointiprosesseja sekä rakennuskohteita yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa edistävillä toimilla. Mittareina hyödynnetään mm. tilastotietoja tehdyistä rekrytoinneista.

Suunnitelman toteutumista seurataan Energyn työsuojelutoimikunnan kokouksissa. Suunnitelmaa päivitetään ja muutokset käydään läpi yhteistyössä yrityksen työsuojelutoimikunnan ja johtoryhmän kanssa.

3. Nykytilanteen kartoitus

Nykytilanteen kartoittamiseksi käytettiin työsuojelun kartoituspohjaa.

Työpaikkoihin on hakenut sekä miehiä että naisia, valituksi on tullut kumpaakin sukupuolta olevia. Energy Oy tavoitteena on löytää työtehtäviin parhaiten soveltuva henkilö taustoista riippumatta.

Palkkaukset määrittyvät kunkin ammattiryhmän palkkausten mukaan. Palkan määräytymiseen vaikuttavat esimerkiksi yksilöllinen tehtävänkuva, ammattinimike ja mahdollinen sovittu provisiopalkkaus tietyissä tehtävänkuvissa.

Työajan ja lomien suhteen noudatetaan tasapuolisuutta sekä yksilöllistä joustavuutta. Yritykseen on laadittu työterveyshuollon toimintasuunnitelma ja tarkastuksia tehdään eri toimipisteisiin suunnitelmien mukaisesti. Työsuojelu ja aluehallintovirasto valvovat toimintaamme.

4. Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon sekä syrjinnän ehkäisevien toimien taulukko

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmasta on nähtävillä yrityksen Intrassa.

Kartoituksen perusteella yhdenvertaisuus ja tasa-arvolain toteutumisen tarkastelukohteiksi ovat valikoituneet rekrytointiprosessit, työolosuhteet ja tilaratkaisut, perhevapaat ja työajan joustot, palkkaus, koulutus ja urakehitys, häirintä ja syrjintä, yrityksen päätöksentekoprosessit.

- Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo työntekijä-/asiakasnäkökulmasta
- Rekrytointiprosessit
- Työolosuhteet ja tilaratkaisut
- Perhevapaat ja työajan joustot
- Palkkaus, koulutus ja urakehitys
- Häirintä ja syrjintä
- Yrityksen päätöksentekoprosessit

Liite 1. Taulukko yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmasta

Seurattava asia	Tavoitteet	Toimenpiteet	Vastuuhenkilö	Seuranta
Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo työntekijä- ja asiakasnäkökulmasta	Työntekijöitä ja asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti.	Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman tekeminen, päivitys ja seuranta. Kyselylomakkeiden ja tilastotiedon analysointi. Työsuojelutoimikunta, työturvallisuus, riskienarviointi ja työterveysprosessit pidetään kunnossa.	Työturvallisuuspäällikkö, henkilöstöhallinto, johtoryhmä	Arvioidaan toteutuuko yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolaki käytännössä työsuojelutoimikunnan toimesta.
Rekrytointiprosessit	Työnhakijoita kohdellaan yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti.	Läpinäkyvyys valintaprosesseissa: haku kohdistuu ammatillisen osaamisen etsimiseen.	Työturvallisuuspäällikkö, henkilöstöhallinto, johtoryhmä.	Rekrytointiprosessien arviointi yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon näkökulmasta.
Työolosuhteet ja tilaratkaisut	Työolosuhteiden turvallisuuden ja terveellisyys sekä esteettömyyden kiinnitetään huomiota kaikkien käyttäjäryhmien osalta.	Jaetaan työtilat tasapuolisesti, työtilojen tehokas käyttö tavoitteena. Huomioidaan eri tavoin liikkuvat asiakkaat, esteettömyys, mahdollisuuden mukaan "toiveidenne mukainen sali; asiakas voi vaikuttaa kuntosalin palveluihin, 24h kuntosalit, tasapuoliset mahdollisuudet liikkua työajoista huolimatta".	Työturvallisuuspäällikkö, henkilöstöhallinto, johtoryhmä.	Riskienarviointi /psykososiaalinen kuormittuminen seurantamittarina.
Palkkaus, koulutus ja urakehitys, työajan joustot	Palkkaus ammatin, tehtävänkuvan mukaan.	Kehityskeskustelut. Tehtävänkuvat määritetty,	Työturvallisuuspäällikkö,	Edellä mainittujen asioiden

	Tasapuolinen koulutuksiin pääsymahdollisuus. Urakehityksen mahdollistaminen. Työajan joustot iän, elämäntilanteen, yms vuoksi mahdollistetaan.	ammattiosaaminen kuvattuna nettisivuille. Työn tasapuolinen jakautuminen huomioiden työntekijöiden koulutus pohja/ osaamisvahvuudet, huomioiden asiakkaan toiveet/tarpeet. Koulutukset kohdentuvat yrityksessä tarvittavaan ammatilliseen tarpeeseen. Osa-aikatyö ja lyhennetty työaika työajan joustokeinoina. Opintovapaat, kannustaminen uuden oppimiseen.	henkilöstöh allinto, johtoryhmä.	toteutumisen seuranta
Häirintä ja syrjintä	Häirintää ja syrjintää ei esiinny työpaikalla, Ilmiö tunnistetaan. Jos häirintää tai syrjintää esintyy, puututaan välittömästi.	Epäasiallisen kohtelun ja häirinnän ehkäisyn malli. Varhaisen tuen malli. Työsuojelutoiminta . Työhyvinvointitoiminta. Asiakkuuden pelisäännöt määritelty --> kuntosalietiketti. Energyn arvot.	Työturvallisuuspäällikkö , henkilöstöh allinto, johtoryhmä.	Henkilöstökyselyt
Yrityksen päätöksenteko	Yrityksen päätöksenteossa huomioidaan yhdenvertaisuus ja tasa-arvonäkökulmat.	Päätöksenteossa ja tiedottamisessa esille tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden näkökulma. Syrjintää, epäasiallista kohtelua ja häirintää ei sallita työpaikalla. Nopeat tarttumiset epäkohtiin.	Työturvallisuuspäällikkö , henkilöstöh allinto, johtoryhmä.	Seuranta, esiintyykö työpaikalla epäkohtia.

12.3. Liite: Varhaisen tuen malli

Johdanto

Varhaisen tuen mallia voidaan hyödyntää yksilön, työyhteisön ja koko organisaation erilaisten ongelmien havaitsemiseen ja ratkaisemiseen. Sen avulla ehkäistään turhia poissaoloja ja ennen aikaista eläköitymistä sekä tuetaan henkilön jaksamista, kykenevyyttä ja halua kehittää toimintatapoja paremmiksi.

Tämä varhaisen tuen malli on kehitetty Kuntokeskus Energyn käyttöön. Tavoitteena on, että työntekijä pystyy jatkamaan omassa työtehtävässään, työyhteisö välttää erilaiset kriisitilanteet sekä esimies puuttuu työpaikan ongelmiin ajoissa, antaa positiivista palautetta ja nostaa esille huolta herättäviä asioita. Hyvin toimiva varhainen tuki lisää luottamusta esimieheen.

2. Työntekijän vastuu omasta työkyvystä

Työntekijän tulee huolehtia omasta työ- ja toimintakyvystä koko työuran varrella. Fyysinen ja psyykinen hyvinvointi auttaa jaksamaan työssä. Tätä edesauttaa työnantajan tarjoamat liikuntapalvelut; kuntosali, ryhmäliikunnat sekä mm. keilailu alennetulla hinnalla Viihdekeilahalli Cosmicissa. Kaikkien työntekijöiden toivotaan hyödyntävän näitä liikuntapalveluita. Lisäksi työntekijöille tarjotaan hieronta- ja fysioterapiapalvelut edullisempaan hintaan.

3. Työpaikalla tehdyt havainnot

Tärkeää on havaita ongelmat ajoissa, jolloin ne ovat helpoimmin korjattavissa. Työkyvyn tukeminen on aiheellista, kun esimies, työntekijä, työkaveri, työterveyshuolto tai työsuojelu havaitsee siihen tarpeen.

Merkit varhaisen tuen tarpeesta

- Työntekijän työsuorituksen heikentyminen
- Työntekijän työn laadun huonontuminen
- Ongelmat sitoutua työaikoihin
- Vetäytyminen omiin oloihin
- Muutokset käyttäytymisessä tai terveydentilassa
- Keskittymis- ja oppimisvaikeudet
- Ratkaisemattomat erimielisyydet työtehtävistä tai työskentelytavoista
- Motivaation puute ja huolimattomuus
- Päihtyneenä tai krapulaisena esiintyminen
- Muiden työntekijöiden huolestuminen työntekijästä
- Muiden syyttely ja virheiden etsiminen
- Asiakasvalitukset
- Sairauspoissaoloja lisääntyvästi

Esimerkkejä epäasiallisesta kohtelusta ja seksuaalisesta häirinnästä

- kiusaaminen ja halventava puhe
- toisen töiden vähättely
- henkilön mainetta, sosiaalista asemaa loukataan
- sukupuolisesti vihjailevat eleet ja ilmeet

- härskit puheet, kaksimieliset vitsit
- epämiellyttävä fyysinen koskettelu
- toisen sukupuolen alentaminen

4. Toimenpiteet

Työjärjestelyllä, työkuormituksen ja turvallisuusriskien hallinnalla, työstressin hallinnalla, osaamisen kehittämisellä sekä työyhteisön kehittymisellä voidaan ehkäistä ongelmien suurenemista. Tavoitteena on, että omassa työssä pystyy jatkamaan tai uuteen työhön vakiintumaan.

Esimiehen vastuu ja roolit

Jos esimies havaitsee merkkejä työkykyä tai työntekoa uhkaavista seikoista tulee hänen puuttua asiaan. Esimiehen tulee ottaa asia puheeksi ja selvittää onko tarpeen tehdä muutoksia työtehtävissä, työoloissa tai työyhteisössä, tarvitaanko koulutusta tai työnohjausta, onko tarpeen olla yhteydessä työterveyshuoltoon ja sopia seurannasta. Esimiehen tulee ilmoittaa työterveyshuoltoon yli 30 päivää kestävät sairauspoissaolot. Lisäksi tulee arvioida onko tarvetta työkykyneuvottelulle.

Puheeksi ottamiseen tulee varata kiireetön aika, jonka aikana käydään läpi esimiehen ja muiden työntekijöiden tekemät havainnot työntekijän työhön liittyvistä ongelmista. Tärkeintä on paneutua siihen, kuinka jatketaan eteenpäin. Keskustelussa sovitut kehittämistoimenpiteet ja sen seuranta on hyvä kirjata ylös. Tarvittaessa työntekijän suostumuksella voidaan pyytää kolmas osapuoli mukaan keskusteluun.

Työntekijän vastuu ja roolit

Jos työntekijällä on ongelmia työkyvyssä, tulee hänen itse ottaa asia puheeksi esimiehen kanssa. Heidän tulee selvittää onko tarpeen tehdä muutoksia työtehtävissä, työoloissa tai työyhteisössä sekä ottaa yhteyttä työterveyshuoltoon ja sopia jatkotoimenpiteistä.

Epäasiallisen kohtelun tai seksuaalisen häirinnän kohdalla työntekijän tulee ilmoittaa siitä esimiehelle. Keskustelussa on hyvä käydä läpi epäasiallisen kohtelun ilmenemisen tapa, puhua asiasta molempien osapuolien kanssa, ottaa yhteyttä tarvittaessa työterveyshuoltoon tai työsuojeluvaltuutettuun ja keskustella mahdollisista muutoksista työtehtävissä, työoloissa tai työyhteisössä.

Työterveyshuollon vastuu ja roolit

Työterveyshuollon vastuulla on tarjota asiantuntija-apua työnantajalle ja työntekijälle. Työterveyshuollon tulee osallistua keskusteluun, kun esimies ja työntekijä tarvitsevat tukea ongelmien selvittelyssä.

Työterveyshuollon tulee laatia Kelalle lausunto toiminta- ja työkyvystä, jos työkyvyttömyys kestää yli 90 päivää (HE 75/2011). Työterveyshuollon tulee arvioida jäljellä oleva työkyky ja selvittää työssäjatkamismahdollisuudet yhdessä työnantajan ja työntekijän kanssa.

Muiden osapuolien roolit

Luottamusmiestä voidaan tarvita, jos ongelmat ovat liittyneet palvelussuhteen

ehtoihin. Työsuojelu pyydetään mukaan, jos ongelmat liittyvät työympäristöön tai työoloihin. Tarvittaessa voi pyytää muita henkilöitä/asiantuntijoita mukaan keskusteluun.

5. Sairauspoissaolojen seuranta

Esimiehelle tulee ilmoittaa sairauslomasta niin pian kuin mahdollista. Esimiehen luvalla voi olla sairauden vuoksi pois enintään kolme päivää. Pidemmistä sairauslomista tulee olla lääkärin, terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan kirjoittama sairauslomatodistus.

Esimiehen tulee ilmoittaa työterveyshuoltoon yli 30 päivää kestävät sairauspoissaolot. Sairauspoissaolojen seuranta tukee varhaisen tuen toimintamallia. Esimiehen tulee saada sairauspoissaoloraportit, joista näkee, kenen kanssa tulee käynnistää työkyvyn tuen keskustelu. Näistä keskusteluista tulee myös raportoida työterveyshuoltoon, jotta toimintaa voidaan seurata.

Sairauspoissaoloselvitys

Työntekijä:

Poissaoloaika:

Sairauspoissaolon syy (diagnoosi tai kuvaus sairaudesta):

Olisiko poissaoloa voitu välttää esimerkiksi työtehtävien paremmalla organisoinnilla, koulutuksella tai työaika- ja työolosuhdejärjestelyillä? Millaisilla tavoilla?

Muista toimittaa yli 3 vrk kestävästä sairauspoissaoloista lääkärintodistus Karille sähköpostitse tai Joensuun vastaanotossa olevaan lokeroon.

12.4. Liite: Tietosuojaseloste

Rekisterinpitäjä

Kuntokeskus Energy Oy
Torikatu 31, 80100 Joensuu
metropol@kuntokeskusenergy.com
y-tunnus: 1949231-6

Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Aleksi Inkinen
Tietosuojavastaava
aleksi.inkinen@kuntokeskusenergy.com

Rekisterin nimi

Asiakasrekisteri (kuntosali, ryhmäliikunta ja personal training) ja potilasrekisteri (fysioterapia, hieronta, työhyvinvointi).

Mihin ja millä perusteella henkilötietojasi käytetään

- Asiakas-, jäsen- ja sidosryhmäsuhteen hoitoon, analysointiin ja kehittämiseen
- Tuotteiden ja palveluiden tarjoamiseen ja kehittämiseen
- Tilausten toimitukseen, käsittelyyn ja arkistointiin
- Analytiikka- ja tilastollisiin tarkoituksiin
- Asiakas-, jäsen- ja markkinointiviestinnän toteuttamiseen ja seurantaan
- Asiakaspalautteen sekä asiakaskyselyjen ja -tutkimusten tulosten käsittelyyn, analysointiin ja tilastointiin
- Väärinkäytösten ja ongelmatilanteiden ehkäisyyn ja selvittämiseen.

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukainen oikeusperuste henkilötietojen käsittelylle on henkilön suostumus, sopimus tai lakisääteinen velvoite.

Millaisia henkilöitä sinusta keräämme

Rekisterimme voivat sisältää seuraavia tietoja ja niiden muutostietoja:

Asiakkaan perustiedot

- nimitiedot
- yhteystiedot (postiosoite, sähköpostiosoitteet, puhelinnumerot)
- sukupuoli
- syntymäaika
- yritysasiakkaiden yhteyshenkilöiden ammattia tai asemaa työyhteisössä koskevat tiedot
- asiakkaan yksilölliset tunnisteet
- henkilötunnus
- asiakasnumero
- rekisterinpitäjän palveluja koskevat rekisteröitymistiedot (esim. verkkokaupan ja taustajärjestelmäpalvelun käyttäjätunnukset ja salasanat)
- markkinoinnin kohdentamisessa käytettävät tunnisteet

Asiakkuuteen, hoitosuhteeseen tai muuhun asialliseen yhteyteen sekä palveluiden ja sisältöjen käyttämiseen liittyvät tiedot, kuten:

- ostamista koskevat tiedot, kuten ostettuja tuotteita ja palveluita koskevat tiedot,

mukaan lukien tuotteiden takuutiedot, sekä maksamista, laskutusta ja perintää koskevat tarpeelliset tiedot

- tuotteiden käyttöön liittyvät tiedot
- palautteet ja reklamaatiot
- tapahtumien ja koulutuksiin osallistuneiden tiedot
- sijaintitiedot (jos asiakas on tätä varten antanut nimenomaisen luvan)
- rekisterinpitäjän sähköisten palveluiden ja sisältöjen käyttöä koskevat selailutiedot ja muut tiedot, mukaan lukien rekisteröidyn selaimen rekisterinpitäjän palvelimelle lähettämät tekniset tiedot (IP-osoite, selain) sekä rekisteröidyn selaimelle lähetetyt evästeet ja niihin liittyvät tiedot, mikäli evästeisiin liitetään henkilötietoja
- markkinointiin ja myynninedistämiseen liittyvät tiedot, kuten rekisteröityyn kohdistetut markkinointitoimenpiteet, niiden hyödyntäminen ja niiden yhteydessä annetut tiedot sekä suoramarkkinointiluvat ja –kiellot
- asiakaspalveluun liittyvät sähköposti- ja verkkokeskustelut esimerkiksi sosiaalisen median kanavissa.

Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakas (rekisteröity) itse sekä rekisteröidyn työnantaja (rekisteröidyn työnantajan kustantamissa palveluissa) tai viranomaislähteet, kuten väestötietojärjestelmä.

Henkilötietojen käsittelyssä käytettävät järjestelmät

Asiakasrekisterinä kuntosal- ja ryhmäliikuntapalveluissa toimii WiseNetwork Oy:n toimittama WisePlatform Gym.

Potilasrekisterinä fysioterapia-, hieronta, työhyvinvointi- ja personal training - palveluissa toimii Norhealth Oy:n toimittama Diarium.

Miten käytämme evästeitä ja automaattinen profilointi

Käytämme evästeitä ("cookies") ja muita vastaavia tekniikoita, kuten selaimen paikallista varastoa ("local storage") palveluidemme tarjoamiseen ja kehittämiseen. Käytämme evästeitä myös sisällön yksilöimiseen ja mainonnan kohdistamiseen. Evästeiden avulla voimme muun muassa tarjota paremmin ajantasaisia ja yksilöllisiä palveluja näyttämällä käyttäjän kiinnostuksen kohteisiin perustuvaa sisältöä. Niiden avulla myös mahdollistetaan esimerkiksi sisäänkirjautuminen ja todennus, henkilökohtaisten asetusten ja määrityksien tallentaminen sekä sivustojemme toiminnan analysointi. Käyttäessäsi verkkopalveluitamme ne keräävät esimerkiksi seuraavia tietoja: IP-osoitteen, mitä linkkejä käytät, mitä mainoksia tai muita sisältöjä olet katsonut, miltä sivulta tulet ja millä vieraillet, selailun ajankohdan, selaimesi tai sovelluksen tyyppiä ja muita vastaavia tietoja.

Evästeiden käyttöä voit säädellä esimerkiksi selaimien hallintotoiminnoista. Lisätietoja evästeistä on kunkin selaimen tietosuoj- tai ohjedokumentaatioissa. Tietyt palveluiden ominaisuudet määräytyvät evästeiden mukaan, joten evästeiden estäminen ja poistaminen (selain ja muut valinnat) saattavat vaikuttaa heikentävästi kyseisen verkko- tai mobiiliapplikaatiopalvelun toiminnallisuuteen ja käyttökokemukseen.

Kenelle luovutamme henkilötietojasi ja henkilötietojen säilytysaika

Henkilötietoja voidaan luovuttaa ainoastaan kulloinkin voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittamissa rajoissa sekä toimivaltaisten viranomaisten edellyttämällä tavalla. Rekisterinpitäjä saattaa jakaa henkilötietojasi tarkkaan harkittujen kolmansien osapuolten kanssa yhteisiin tai itsenäisiin suoramarkkinointitarkoituksiin vain silloin, kun kolmannen osapuolen suunniteltu

käyttötarkoitus ei ole ristiriidassa tässä Rekisterinpitäjän tietosuojaselosteessa määriteltyjen käyttötarkoitusten kanssa.

Rekisterinpitäjä voi jakaa Rekisterinpitäjän tapahtumiin osallistuvien henkilötietoja harkintansa mukaan muille kyseisen tapahtuman osallistujille, mikäli se on tapahtuman luonteen vuoksi tarpeellista.

Rekisterinpitäjä voi siirtää tietoja asiallisen yhteyden päättymisen jälkeen omaan suoramarkkinointirekisteriinsä lain sallimissa rajoissa.

Rekisterinpitäjä saattaa jakaa henkilötietojasi Rekisterinpitäjälle palveluita suorittaville kolmansille osapuolille. Näitä palveluita voivat olla esimerkiksi asiakaspalvelu, ohjelmistopalvelut, tutkimustoiminta, markkinointi ja tapahtumien tuottaminen. Rekisterinpitäjä saattaa jakaa henkilötietojasi maksujen perimiseksi tuotteista ja palveluista, ja se voi esimerkiksi siirtää tai myydä maksamattomat laskut perintäpalveluja tarjoaville kolmansille osapuolille.

Henkilötietojesi käyttöä ei sallita kyseisten osapuolten toimesta mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin kyseisten palvelujen tarjoamiseen, ja se edellyttää osapuolilta käyttäjän henkilötietojen suojaamista tämän tietosuojaselosteen sekä soveltuvan lainsäädännön mukaisesti.

Muihin kuin edellä mainittuihin tarkoituksiin henkilötietoja ei säännönmukaisesti luovuteta. Rekisterinpitäjä on kuitenkin oikeutettu lainsäädännön sallimin tavoin luovuttamaan henkilötietoja esimerkiksi liiketoiminnan myyntiin liittyvissä tilanteissa. Lisäksi rekisterinpitäjä voi luovuttaa tietoja mm. tilastointi- ja analysointitarkoituksiin siten, etteivät luovutettava tiedot ole yhdistettävissä yksittäiseen henkilöön.

Säilytämme henkilötietoja niin kauan kuin on tarpeellista sen tarkoituksen täyttämiseksi, jota varten tiedot on kerätty. Kirjanpitoaineistoa säilytetään kuusi vuotta sen vuoden lopusta, jonka aikana tilikausi on päättynyt (Kirjanpitolain 2. luvun 10. artiklan mukaisesti).

Siirrämmekö henkilötietojasi EU-alueen ulkopuolelle

Rekisterinpitäjä saattaa palveluja tarjotessaan käyttää eri puolilla maailmaa sijaitsevia resursseja ja palvelimia asiakas- ja potilastietojärjestelmien toimittajien kautta. Rekisterinpitäjä saattaa siten siirtää henkilötietojasi palvelujen käyttöön ulkopuolelle ja mahdollisesti myös EU-alueen ulkopuolisiin maihin, joiden tietosuojalainsäädäntö on erilainen.

Näissä tapauksissa Rekisterinpitäjä varmistaa, että tietojen siirrolle on olemassa oikeusperusta ja että käyttäjän henkilötiedot suojataan esimerkiksi käyttämällä (tarvittaessa) asianmukaisten viranomaisten hyväksymiä vakiosopimuksia ja edellyttämällä asianmukaisten teknisten ja muiden tietosuojatoimien noudattamista.

Rekisterin suojauksen periaatteet

Manuaalinen eli paperinen aineisto säilytetään Kuntokeskus Energy Oy:n toimipisteiden valvotuissa ja lukituissa tiloissa. Lukittuihin tiloihin on pääsy ainoastaan Energyn henkilökunnalla sekä päätoimisen ammatinharjoittajasopimuksen tehneillä henkilöillä. ATK-laitteet säilytetään lukituissa tiloissa. ATK-laitteet ovat ulkoisen palomuurin takana. Potilas- ja asiakasrekisterien hallinnointiin käytettävät ohjelmistot ovat salattu käyttäjätunnuksin sekä organisaation sisäisesti ohjelmistojen käyttöoikeudet ovat rajattu käyttäjäryhmittäin. Tallennetut tiedot ovat salassa pidettäviä.

Sinun oikeutesi asiakkaanamme

Olemme sitoutuneet tietosuoja-asetuksen mukaiseen tietojen käsittelyyn ja tarjoamme käyttäjillemme seuraavia valintoja ja hallintamahdollisuuksia tietosuojaan liittyen:

Suoramarkkinointikielto

Käyttäjällä on oikeus kieltää tietojensa luovuttaminen ja käsittely suoramainontaa, etämyyntiä ja muuta suoramarkkinointia varten ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme.

Tietojen tarkastaminen

Käyttäjällä on oikeus tarkastaa hänestä tallennetut henkilötiedot. Käyttäjän pyynnöstä oikaisemme, poistamme tai täydennämme käsittelyn tarkoituksen kannalta virheelliset, tarpeettomat, puutteelliset tai vanhentuneet henkilötiedot. Käyttäjä voi päivittää ja/tai tarkastaa henkilötietonsa ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme.

Evästeiden estäminen

Käyttäjällä on mahdollisuus estää evästeiden käyttö muuttamalla selaimensa asetuksia. Evästeiden käytön estäminen saattaa vaikuttaa palveluidemme toiminnallisuuteen.

Evästeiden tyhjentäminen

Käyttäjä voi tyhjentää evästeet selaimen asetuksista. Tyhjentämällä evästeet säännöllisin väliajoin käyttäjä vaihtaa tunnistetta, jonka pohjalta käyttäjästä muodostuu profiili. Evästeiden tyhjentäminen ei kuitenkaan lopeta kokonaan tiedon keruuta, vaan pikemminkin nolaa aikaisempiin käyttäytymistietoihin pohjautuvan profiilin.

Suostumus sijaintitietojen käyttöön

Käyttäjä voi antaa suostumuksensa sijaintitietojen käyttöön päätelaitteen ja sovelluksen asetuksista. Asetusten avulla käyttäjä voi myös peruuttaa antamansa suostumuksen milloin tahansa.

Valitusoikeus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

Voidaanko tätä rekisteriselostetta muuttaa

Kehitämme palvelujamme jatkuvasti ja pidätämme itsellämme oikeuden muuttaa tätä rekisteri- ja tietosuojalauseketta ilmoittamalla siitä palveluissamme. Muutokset voivat perustua myös lainsäädännön muuttumiseen. Suosittelemme tutustumaan rekisteriselosteen sisältöön säännöllisesti.

12.5. Liite: Informointi henkilötietojen käsittelystä

Informointi henkilötietojen käsittelystä

Rekisterinpitäjä

Kuntokeskus Energy Oy (1949231-6)
Torikatu 31, 80100 Joensuu
010 420 6650
metropol@kuntokeskusenergy.com

Potilasasiamies:

Nimi	Ismo Saarinen
Ammatti	Asianajaja
Osoite	Nuijamiestentie 5 B, 00400 HELSINKI
Puhelin	(09) 477 2356
Fax	010 279 3309
Sähköposti	ismo.saarinen@saarinenlaw.fi

Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa

Aleksi Inkinen
Tietosuojavastaava
Torikatu 31, 80100 Joensuu
010 420 6650
aleksi.inkinen@kuntokeskusenergy.com

Rekisterin nimi

Potilas- ja asiakasrekisteri

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset sekä oikeusperuste

Potilas- ja asiakastiedon käsitteleminen perustuu lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) ja Sosiaali- ja terveysministeriön asetukseen potilasasiakirjoista (298/2009).

Henkilötietojen vastaanottajat tai vastaanottajaryhmät

- Kanta arkisto
- Potilaan tai asiakkaan suostumuksella toinen terveydenhuollon toimintayksikkö tai ammattihenkilö
- Muut mahdolliset lakiin perustuvat vastaanottajat

Henkilötietojen siirtäminen EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä kolmansiin maihin.

Henkilötietojen suojaamisen yleiset periaatteet

Henkilötiedot on säädetty salassa pidettäviksi. Henkilötietoja ei luovuteta sivullisille ilman henkilön suostumusta tai nimenomaista lainsäädöstä.

Henkilötietojen käsittely ATK-järjestelmässä on suojattu käyttäjätunnuksin, salasanoin, käyttäjärhmin ja lokirekisterillä tapahtuvalla valvonnalla.

Fyysiset henkilötiedot säilytetään lukituissa ja kameravalvotuissa tiloissa.

Henkilötietojen säilytysaika

Henkilötietojen säilytysajat on säädetty Sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirja-asetuksen (298/2009) liitteessä. Yleisin säilytysaika on 12 vuotta potilaan kuolemasta tai 120 vuotta potilaan syntymästä.

<https://www.finlex.fi/data/sdliite/liite/5678.pdf>

Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus pyytää rekisterinpitäjältä nähtäville häntä itseään koskevat henkilötiedot. Rekisteröidyllä on oikeus pyytää kyseisten tietojen oikaisemista tai poistamista (ei koske lakisääteisesti käsiteltävää tietoa).

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia käsittelyn rajoittamista jos

- rekisteröity kiistää henkilötietojen paikkansapitävyyden; tällöin käsittelyä rajoitetaan ajaksi, jona paikkansapitävyys varmistetaan
- käsittely on lainvastaista, mutta rekisteröity ei vaadi tietojen poistamista
- rekisterinpitäjä ei tarvitse tietoa, mutta rekisteröity tarvitsee sitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
- rekisteröity vastustaa yleisen edun tai rekisterinpitäjän tai kolmannen oikeutetun edun perusteella tapahtuvaa tietojen käsittelyä; käsittelyä rajoitetaan siksi ajaksi kun selvitetään syrjäyttävätkö rekisteröidyn perusteet rekisterinpitäjän käsittelyperusteet

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumus milloin tahansa tämän vaikuttamatta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen, jos käsittely perustuu rekisteröidyn suostumukseen.

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle.

Rekisteröidyllä on oikeus vastustaa käsittelyä sekä oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen.

Rekisteröidyllä on oikeus vastustaa henkilötiedon käsittelyä suoramainontaa varten.

Rekisteröity voi toteuttaa tarkastusoikeutensa lähettämällä kirjallisen pyynnön Kuntokeskus Energy Oy:n tietosuojavastaavalle.

Muu informointi

Tietojen antaminen ei ole lakisääteinen velvollisuus tai sopimukseen perustuva vaatimus. Tiedon antamatta jättäminen voi kuitenkin olla este palvelun toteuttamiselle.

Tietoa ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon eikä profilointiin.

12.6. Liite: Ohje potilasasiakirjojen käsittelystä ja luovuttamisesta

Potilasasiakirjamerkinnöissä noudatetaan STM:n asetusta potilasasiakirjoista, minkä mukaan potilasasiakirjojen merkinnät tulevat olla tarpeellisia, laajuudeltaan riittäviä, selkeitä ja ymmärrettäviä sekä virheettömiä.

Jos potilaan elämäntilanteen kartoittamisen tai muun vastaavan syyn takia hoidon kannalta on tarpeellista kirjata muun henkilön itsestään tai elämäntilanteestaan kertomia yksityiskohtaisia arkaluonteisia tietoja (esim. uskonnollinen vakaumus, rotu, seksuaalinen suuntautuminen, rikollinen teko), nämä tiedot kirjataan potilaan palvelutapahtuman asiakirjoihin kuuluvaan erilliseen asiakirjaan.

Merkinnöistä tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin tutkimushavaintoihin tai, jos potilasasiakirjoihin merkitään muita kuin potilasta itseään koskevia tietoja.

Henkilö, joka saa tehdä merkintöjä potilasasiakirjoihin:

Hoitoon osallistuva terveydenhuollon ammattihenkilö

- Heidän ohjeidensa mukaisesti muu hoitoon osallistuva (siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon)
- Hoitoon osallistuva terveydenhuollon opiskelija toimiessaan tilapäisesti laillistetun ammattihenkilön tehtävissä (muutoin opiskelijan merkinnät hyväksyy hänen esimiehensä, ohjaajansa tai tämän valtuuttama henkilö).

Potilasasiakirjoihin tehtävät merkinnät:

Perustiedoissa tulee olla:

- potilaan nimi, syntymäaika, henkilötunnus, kotikunta ja yhteystiedot
- terveydenhuollon toimintayksikön tai itsenäisen ammatinharjoittajan nimi
- merkinnän tekijän nimi, asema ja merkinnän ajankohta
- saapuneiden tietojen osalta saapumisajankohta ja lähde
- alaikäisen potilaan osalta huoltajien tai muun laillisen edustajan nimi ja yhteystiedot sekä täysi-ikäiselle potilaalle määrätyn laillisen edustajan nimi ja yhteystiedot.

Tarvittaessa tulee ilmetä:

- potilaan ilmoittaman lähiomaisen tai muun yhteyshenkilön nimi, mahdollinen sukulaisuussuhde ja yhteystiedot
- potilaan äidinkieli ja asioimiskieli
- potilaan ammatti
- potilaan työnantajan vakuutusyhtiö, jos kyseessä on työtapaturma tai ammattitauti
- vakuutusyhtiö, jos hoidon maksaa vakuutusyhtiö
- työnantaja, jos hoidon maksaa työnantaja
- tietojen luovuttamista koskevat potilaan suostumukset.

Keskeiset hoitotiedot: jokaisesta potilaan palvelutapahtumasta (esim. avohoitokäynti, kotikäynti, puhelu)

- tulosyy, esitiedot, nykytila
- havainnot, tutkimustulokset
- ongelmat, taudinmääritys tai terveystarve
- johtopäätökset
- hoidon suunnittelu, toteutus ja seuranta
- Sairauden/hoidon kulku ja loppulausunto.

Sairauden ja hoidon kulkua koskevat merkinnät tarpeen mukaan:

- taudinmäärityksen, valitun hoidon ja hoitoratkaisujen perusteet riittävässä laajuudessa
- miten hoito on toteutettu, onko hoidon aikana ilmennyt jotakin erityistä ja millaisia hoitoa koskevia ratkaisuja sen kuluessa on tehty
- esimerkiksi laitehoidollisista toimenpiteistä riittävän yksityiskohtainen toimenpidekertomus
- potilaaseen pysyvästi asetetut materiaalit (esim. proteesit, implantit, hampaiden tätemateriaalit) merkittävä siten, että ne ovat myöhemmin tunnistettavissa
- kaikki lääkemääräykset (sisältäen kaikki uusinnat), lääkärinlausunnot, sairaus- ja työkyvyttömyystodistukset, muut todistukset sekä kuntoutussuunnitelma antamisajankohdan mukaan
- jos potilaan itsemääräämisoikeutta rajoitetaan mielenterveys-, päihdehuolto-, tartuntatauti- tai muun lain nojalla, siitä tulee tehdä potilasasiakirjoihin erillinen merkintä, josta käy ilmi toimenpiteen syy, luonne ja kesto sekä arvio sen vaikutuksesta potilaan hoitoon samoin kuin toimenpiteen määränneen lääkärin ja suorittajien nimet
- tiedossa olevat riskitekijät (esim. lääkeallergia, materiaaliallergia, muut yliherkkyydet)
- työntekijälle työstä aiheutuvia terveysvaaroja koskevat tiedot merkittävä tai liitettävä häntä koskeviin työterveyshuollon potilasasiakirjoihin
- todetut tutkimus- tai hoitotoimenpiteen haitalliset vaikutukset, mahd. hoidon tehottomuus
- epäillyistä potilas-, laite- tai lääkevahingoista yksityiskohtaiset merkinnät, joista käy ilmi kuvaus vahingosta, selvitys hoidossa mukana olleista sekä laite- ja lääkevahinkojen osalta yksilöidyt tunnistetiedot ja kuvaus vahingon epäilyistä syystä.

Konsultaatioista ja hoitoneuvotteluista tehtävät merkinnät:

- taudinmäärityksen tai hoidon kannalta merkittävästä puhelinneuvottelusta ja muusta vastaavasta konsultaatiosta ja hoitoneuvottelusta tehtävä merkinnät potilaskertomukseen (milloin, osallistuneet, hoitoratkaisut ja niiden toteuttaminen)
- potilaan tunnistetiedoin tehty konsultaatio (vastauksen antajalle jäätävä myös merkinnät tai muutoin tiedot antamastaan vastauksesta).

Hoidon loppulausunto (pyydettyäessä):

- jokaisesta osasto- tai laitoshoitajaksosta sekä sellaisesta polikliinisestä hoitajaksosta, jonka loputtua hoito päättyy tai hoitovastuu siirtyy toiseen terveydenhuollon toimintayksikköön
- loppulausuntoon tulee sisältyä yhteenveto annetusta hoidosta, selkeät ohjeet seurannan ja jatkohoidon toteuttamiseksi, kuvaus mahdollisista poikkeavuuksista potilaan toimenpiteen jälkeisessä toipumisessa sekä kuvaus potilaan tilasta palvelutapahtuman päättyessä.

Potilaan tiedonsaannista tehtävät merkinnät:

- jos potilas joutuu odottamaan hoitoon pääsyä, merkinnät viivästyksen syystä, ilmoitetusta hoitoon pääsyajasta ja siitä, että mainitut tiedot on ilmoitettu potilaalle
- tieto potilaan ohjaamisesta muuhun hoitopaikkaan
- tieto ilmoitetun hoitopääsyajan muuttumisesta
- tieto potilaslain 5 §:n tarkoittamasta selvityksen antamisesta potilaalle
- peruste, jos selvitystä potilaalle ei ole annettu
- potilaan kieltäytymisestä tutkimuksesta tai hoidosta
- hoitotahdosta potilaan itsensä varmentama merkintä tai erillinen asiakirja.

Merkinnät erityistilanteissa:

- jos alaikäistä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, tästä tulee tehdä merkinnät potilasasiakirjoihin ja merkinnöistä tulee käydä ilmi, salliiko hän tietojen antamisen huoltajalle
- jos täysi-ikäistä potilasta, joka ei kykene mielenterveyshäiriönsä, kehitysvammaisuutensa tai muun syyn vuoksi päättämään hoidostaan, hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen laillisen edustajansa, lähiomaisensa tai muun läheisensä kanssa, tästä tulee tehdä merkintä potilasasiakirjoihin.

Potilasasiakirjamerkintöjen määräajat:

- merkinnät tulee tehdä viivytyksettä, viimeistään viiden vuorokauden kuluessa siitä, kun potilas poistuu vastaanotolta tai palvelutapahtuma muutoin päättyy
- lähetteet tulee laatia ja toimittaa jatkohoitopaikkaan viipymättä, viimeistään viiden vuorokauden kuluessa
- yhteenveto potilaalle ja jatkohoitopaikkaan viiden vuorokauden kuluessa
- määräajoista voidaan poiketa vain erityisestä syystä.

Potilasasiakirjatietojen salassapito: (Potilaslaki 13 §)

- Potilasasiakirjan tietoja **ei saa** luovuttaa sivullisille ilman potilaan kirjallista suostumusta. Salassapitovelvollisuus säilyy palvelussuhteen tai tehtävän päättymisen jälkeen
- Potilasasiakirjoihin sisältyviä tietoja **saa antaa** ilman potilaan kirjallista suostumusta:

- 1) Jos tiedon antamisesta tai oikeudesta tiedon saamiseen on laissa erikseen nimenomaisesti säädetty.
- 2) Potilaan tutkimuksen ja hoidon järjestämiseksi tarpeellisia tietoja toiselle terveydenhuollon toimintayksikölle tai terveydenhuollon ammattihenkilölle sekä yhteenveto annetusta hoidosta potilaan hoitoon lähettäneelle terveydenhuollon

toimintayksikölle tai terveydenhuollon ammattihenkilölle ja hoitavalle lääkärille potilaan suullisen suostumuksen tai asiayhteydestä muuten ilmenevän suostumuksen mukaisesti.

3) Potilaan tutkimuksen ja hoidon järjestämiseksi tai toteuttamiseksi välttämättömiä tietoja toiselle suomalaiselle tai ulkomaiselle terveydenhuollon toimintayksikölle tai terveydenhuollon ammattihenkilölle, jos potilaalla ei ole mielenterveyshäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä eikä hänellä ole laillista edustajaa, taikka jos suostumusta ei voida saada potilaan tajuttomuuden tai muun siihen verrattavan syyn vuoksi.

4) Tajuttomuuden tai muun siihen verrattavan syyn vuoksi hoidettavana olevan potilaan lähiomaiselle tai muulle hänen läheiselleen tieto potilaan henkilöstä ja hänen terveydentilastaan, jollei ole syytä olettaa, että potilas kieltäisi näin menettelemästä.

5) Kuolleen henkilön elinaikana annettua terveyden- ja sairaanhoitoa koskevia tietoja perustellusta kirjallisesta hakemuksesta sille, joka tarvitsee tietoja tärkeiden etujensa tai oikeuksiensa selvittämistä tai toteuttamista varten siltä osin kuin tiedot ovat välttämättömiä etujen tai oikeuksien selvittämiseksi tai toteuttamiseksi; luovutuksensaaja ei saa käyttää tai luovuttaa tietoja edelleen muuhun tarkoitukseen.

Potilasasiakirjojen tietojen luovuttaminen:

Kun sivullinen pyytää potilaan tietoja, kyse on tietojen luovuttamisesta. Tärkeintä on varmistua, että luovutus on laillista.

1. Potilaan tietojen pyyntö tehtävä aina kirjallisesti
2. Pyyntöissä oltava perustelu sille, miksi tietoja on saatava (potilaan kirjallinen suostumus tai lain säännös)
3. Vastataan vain siihen mitä pyydetään, esimerkiksi räätälöity lausunto
4. Vastuu tietojen laillisuudesta on tietojen luovuttajalla

Päätös olla luovuttamatta tietoja

- Julkisuuslain 14 §:ssä säädetty menettelystä

Potilaan suostumus tietojensa luovuttamisesta:

Henkilötietolain mukaan suostumuksella tarkoitetaan kaikenlaista vapaaehtoista, yksilöityä ja tietoista tahdonilmaisua, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn

- rekisteröidyn on suostumusta antaessaan pitänyt olla tietoinen siitä, mihin hän suostumuksensa antaa. Tämä edellyttää potilaalle etukäteisen informaation antamista kyseessä olevien tietojen luovuttamisesta
- jotta rekisteröity voi tosiasiaassa käyttää tiedollista itsemääräämisoikeuttaan harkitessaan, antaako hän suostumuksensa luovuttaa tietoja työnantajalle vai ei, suostumusasiakirjasta on käytävä ilmi ainakin seuraavat seikat:
 - kuka on tietojen luovuttaja

- kenelle tietoja luovutetaan
- mitä tarkoitusta varten tietoja luovutetaan
- mitä tietoja luovutetaan
- päivämäärä ja potilaan allekirjoitus

Potilastietojen luovuttamisesta tehtävät merkinnät: (Potilasasiakirja-asetus 21 §)

- mitä tietoja luovutettiin
- milloin tiedot luovutettiin
- kenelle tiedot luovutettiin
- kuka tiedot luovutti
- mikä on luovutuksen peruste (potilaan kirjallinen tai suullinen suostumus, laki)
- merkintä tietojen luovuttamista koskevasta kiellosta

Potilasasiakirjatietojen korjaaminen: (Henkilötietolaki 29 §)

Virheelliset tiedot korjattava oma-aloitteisesti/potilaan pyynnöstä ilman aiheetonta viivytystä

- sekä alkuperäinen että korjattu merkintä tulee olla myöhemmin luettavissa
- merkittävä korjauksen tekijän tiedot ja korjauksen tekopäivä

Mitä, jos vaatimusta tiedon korjaamisesta ei hyväksytä?

- kirjallinen todistus + syyt, miksi vaatimusta ei ole hyväksytty
- rekisteröidyn oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi

Potilasasiakirjatietojen tarkastusoikeus: (Henkilötietolaki 26-28 §)

- tarkastusoikeus on henkilökohtainen ja koskee vain itseään koskevia tietoja
- ei voi käyttää valtuutettu edustaja
- alaikäisellä on tarkastusoikeus omiin tietoihinsa siltä osin kuin kykenee päättämään omasta hoidostaan
- tarkastusoikeuden toteuttamisesta säädetään henkilötietolaissa
- jos tarkastusoikeus evätään potilaalta, hän voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi

Keskeinen sääntely:

- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, potilaslaki)
- STM:n asetus potilasasiakirjoista (298/2009, potilasasiakirja-asetus)
- STM:n asetus lääkkeen määräämisestä (1088/2010)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, julkisuuslaki)
- Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely, opas terveydenhuollolle (STM:n julkaisu 2012:4)

12.7. Liite: Tietoturvapoliittikka

Johdanto

Kuntokeskus Energy Oy:lla (myöhemmin organisaatio) on 6.11.2017 hyväksytty tietoturvaohjeistus jota päivitetään säännöllisin väliajoin tai tarpeen mukaan. Tähän kuuluvat kootut organisaation johdon hyväksymät keskeiset, organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitetut tietoturvaperiaatteet. Tietoturvaperiaatteet kuuluvat organisaation tiedon hallinnan kokonaisarkkitehtuuriin. Periaatteet koskevat organisaation omaa toimintaa sekä organisaatiolle palveluita tuottavia tahoja. Periaatteet on toteutettu fysioterapian asiakastietojen osalta liittymällä Kelan Kanta-arkistoon helmikuussa 2017.

Organisaation toimipisteissä hoidettavien asiakkaiden koko hoitoketjun ja siihen liittyviä palveluja tuottavien tahojen tietoturvan tulee olla yhtenäinen ja eri osapuolien tiedossa. Tietoturvatason yhtenäistäminen on osa sairaanhoitopiirin/terveyspiirin lakisääteistä velvollisuutta huolehtia tietojärjestelmien yhteensovittamisesta alueen julkisessa terveydenhuollossa. Alueen tietoturvan toteuttamisessa noudatettavat käytännöt kuvataan paikallisen sairaanhoitopiirin/terveyspiirin, Siun Soten sekä Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin tietoturvasuunnitelmassa, joka on laadittu Sosiaali- ja terveysministeriön oppaan edellyttämällä tavalla (Tietoturvaluusuunitelman laatiminen; Opas sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille, STM Julkaisuja 2007:19).

Hallinnollinen turvallisuus

Hallinnollisella tietoturvallisuudella tarkoitetaan tietoturvaluusuustoiminnan järjestelyjen, organisoinnin ja ylläpidon muodostamaa kokonaisuutta. Hallinnollisen tietoturvaluusuustyön tulos on kuvaus tietoturvaluusuustoiminnan periaatteista, tietoturvatyön järjestelyistä, organisoinnista, arvioinnista, ylläpidosta ja kehittämisjärjestelmästä sekä kunkin työhön osallistuvan tieto omista vastuistaan ja tietoturvatehtävistään. Prosessissa kuvataan toimintalinjat, vastuut ja tehtävät, järjestelyt, resurssit sekä tietoturvatyölle yleensä että tietoturvan ohjeistukselle, koulutukselle, valvonnalle ja raportoinnille.

Hallinnollisen tietoturvaluisuuden periaatteet:

Organisaatiolla on kirjallinen tietoturvapoliittikan dokumentti, jossa ilmaistaan organisaation sitoutuminen tietoturvatyöhön ja tietoturvatyön organisointi. Dokumentti on tallennettu organisaation käyttämään pilvitallennustilaan, Googlen Drive-tilille.

Tekniseen tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvillä tehtävillä on nimetty vastuhenkilö, joka on organisaatiossa työskentelevien ja sidosryhmien vastuhenkilöiden tiedossa. Vastuhenkilöllä on resurssit ja toimivalta toteuttaa vastuulleen annetut tehtävät.

Organisaatio noudattaa sitä sitovia lakeja ja asetuksia sekä kehittää toimintaansa vastaamaan voimaan tulevia toimialan viranomaissuosituksia, valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden asettamia tietoturvavaatimuksia sekä alueen terveydenhuollon salassa pidettävien tietojen käsittelyssä edellytetyjä tietoturvakäytäntöjä.

Tietoturvatilannetta seurataan raporteilla ja valvontajärjestelmillä sekä tarvittaessa erikseen tehtävillä riskikartoituksilla. Havaintojen pohjalta tehdään tarvittavat muutokset tai kehittämissuunnitelma.

Kaikki toiminnan kannalta tärkeimmät tietoturvallisuusasiat ohjeistetaan. Tietoturvallisuustietämyksen jatkuvasta ajantasalla pysymisestä huolehditaan tarvittaessa säännöllisen koulutuksen, tiedotuksen ja motivoinnin keinoin.

Palveluiden hankinnoissa edellytetään, että tiedon käsittelyyn liittyvät suojaustoimet, vastuut ja tekniset tietoturvavastuut sisältyvät ostopalvelusopimukseen. Palveluiden tuottajilta edellytetään sovittua palvelutasoa vastaavaa tietoturvasoaa. Palvelun tuottajalta edellytetään kuvausta palvelun tietoturvasoasta sekä tietoturvapoikkeamien valvonta-, havaitsemis-, ilmoittamis- ja käsittelykäytännöistä. Palvelun tuottajalta edellytetään, että se pitää organisaatiolle toimitetut dokumentit ajantasaisina, ja että se raportoi ostopalveluun liittyvistä tietoturvapoikkeamista.

Ohjelmistojen ja laitteiden tarjouspyynnöissä ja hankinnoissa edellytetään voimassa olevien standardien noudattamista ja ennen hankintapäätöksiä tehtyä tietoturvallisuuskäytännön arviointia.

Henkilöstöturvallisuus

Henkilöstöturvallisuudella tarkoitetaan henkilöstön toimista aiheutuvien ja heihin kohdistuvien tietoturvauhkien hallintaa. Henkilöstöturvallisuustyön tulos on luotettava ja tehtäviinsä soveltuva henkilöstö, joka tuntee itselleen asetetut tietoturva-vaatimukset omaan toimenkuvaansa ja rooliinsa liittyen. Oman ja ostopalveluita organisaatiolle tuottavan henkilöstön tulee tuntee tiedonsaantioikeutensa, käyttöoikeutensa, sijaisuus- tai muihin työtä koskeviin järjestelyihin liittyvät toimet, oma tietosuojansa sekä velvollisuutensa ja oikeutensa työsuhteen alkaessa ja päättyessä.

Henkilöstötietoturvallisuuden periaatteet

Henkilöstön tehtäväkuvauksia ylläpidetään siten, että tehtävistä on johdettavissa tehtävien edellyttämät henkilökohtaiset tietojärjestelmien käyttöoikeudet. Tietojärjestelmien käyttäjistä pidetään ajantasaista rekisteriä, josta ilmenee käyttäjän yksilöintitietojen lisäksi käyttäjärooli. Ostopalveluiden tuottajien tai muuten organisaation tietojärjestelmiä käsittelevistä henkilöiltä edellytetään vastaavien tehtäväkuvauksien ylläpitoa käyttäjärekisteriä varten.

Uuden henkilöstön perehdytykseen kuuluu terveydenhuollon salassapitosäännösten läpikäynnin lisäksi tietoturvaperehdytys ja ennen tietojärjestelmäoikeuksien myöntämistä tietoturvasitoumuksen allekirjoittaminen.

Työntekijältä, jonka tehtävät edellyttävät alueellisten tai valtakunnallisten potilastietojärjestelmäpalveluiden käyttöä, edellytetään virallisen henkilötodistuksen esittämistä ennen käyttöoikeuksien saamista. Valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden käyttö edellyttää henkilökohtaista VRK:n (Väestörekisterikeskuksen) myöntämää varmennekorttia. Käyttäjätunnuksen ja salasanan saaminen myös muihin potilastietoja sisältäviin järjestelmiin edellyttää työntekijän henkilöllisyyden varmistamista luotettavalla tavalla.

Työtehtävien loppumiseen liittyvät järjestelyt on ohjeistettu siten, että tietojärjestelmien käyttöoikeudet ja valvomaton pääsy tiloihin, joissa on yhteys suojattuun tietojärjestelmäympäristöön, päättyvät tehtävien loppuessa.

Työntekijät saavat säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa tietoturvakoulutusta päivitettyjen dokumenttien ja ohjeiden muodossa. Tietämystasoa ja osallistumista koulutukseen seurataan ja tulokset raportoidaan organisaation vastuuhenkilölle.

Organisaation toiminnan kannalta tietojärjestelmien kriittisten tehtävien vastuuhenkilölle, tietosuojavastaavalle, on sovittu varahenkilö.

Työnkuivissa on huolehdittu, ettei synny tilanteita tai käyttöoikeuksia, jotka mahdollistavat tietojen käsittelyn ilman toisen työntekijän mahdollisuutta kontrolloida käsittelyä.

Fyysinen tietoturvaluisuus

Fyysisen tietoturvaluisuusuytyön tulos on tietojen hallittu käyttöympäristö, jossa tiedon käsittely ja siinä tarvittava tekniikka on suojattu fyysisen rakenteiden ja niiden vikojen aiheuttamilta tuhoilta ja vahingoilta. Työ liittyy kiinteistöjen ja laitetilojen suunnitteluun ja valvontaan sekä käsittää asiattoman pääsyn eston tiloihin, joissa tietoa käsitellään.

Fyysisen tietoturvaluisuuden periaatteet

Asiaton pääsy toimintayksikön tai sen palvelutuottajan tiloihin, joissa on pääsy suojattuun tietojärjestelmäympäristöön, estetään valvonnalla ja pitämällä lukittuna tilat, joissa ei ole henkilökuntaa ja/tai kameravalvontaa. Tilojen avaimet ovat henkilökohtaisia ja avainten haltijoista pidetään rekisteriä.

Tietoteknisten laitteiden sijoittelussa on huomioitu vesi, lämpö- ja tulivahinkojen riski. Palvelinten ja muiden järjestelmään kuuluvien laitteiden ja tiedonsiirtoverkon suojaus ja valvonta ulkoisilta uhkilta vastaa tietojärjestelmien kriittisyyttä toimintayksikön potilashoidossa.

Sähkönsyöttö ja varautuminen sähkönsyötön katkoksiin tietojärjestelmän laitteille ja tiedonsiirtoverkolle vastaa ohjelmistojen kriittisyyttä toimintayksikön potilashoidossa.

Tietoliikenneturvaluisuus

Tietoliikenneturvaluisuusuytyön tulos on turvatut tiedonsiirtoyhteydet. Työ kattaa tietoliikenneverkon ja sen laitteiden kokoonpanon, ylläpidon ja muutosten hallinnan sekä tietoliikenneverkon tapahtumien määrällisen ja laadullisen hallinnan.

Tietoliikenneturvaluisuuden periaatteet

Organisaation tietojärjestelmäympäristö on suojattu palomuurilla, jota valvotaan. Palomuuuri sallii vain määritellyn liikenteen järjestelmiin.

Yhteydet ulkoiisiin järjestelmiin ja portaaleihin ovat vahvasti salattuja.

Potilastietojärjestelmien käyttöön liittyvä tietoliikenne langattomassa sisäverkossa ja etäyhteyksissä on salattua. Etäyhteydet myös hallintatehtävissä on toteutettu suojattuna ja etäyhteyden käyttö edellyttää kirjautumista luotettavasti sähköisesti tunnistettuna.

Valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden kanssa asioivilla palvelimilla (Diarium) on 13.6.2016 hyväksytty sertifiointi.

Laitteistoturvallisuus

Laitteistoturvallisuustyön tulos on päätelaitteiden, palvelimien ja muiden tiedon käsittelyssä käytettävien laitteiden tarkoituksenmukaisuus, käytettävyyden ja saatavuuden sekä toiminnan tarpeita tyydyttävä toiminta.

Laitteistoturvallisuuden periaatteet

Kaikki hankittavat laitteistot ovat kokonaisarkkitehtuurin mukaisia tai muuten yhteensopivia organisaation tietojärjestelmäympäristön sekä terveydenhuollon tiedonvälitysverkoston kanssa.

Potilashoito on pysyvää toimintaa, jota tehdään keskeytymättä ympäri vuorokauden. Toiminta on tietointensiivistä eikä se voi onnistua vaatimusten mukaisesti, jos tietojen saatavuudessa on merkittäviä katkoja. Työasemista ja oheislaitteista, esim. tulostimista, on tunnistettu kriittiset laitteet potilashoidon toteuttamisen jatkuvuuden sekä palvelutasovaatimusten kannalta. Näitä laitteita ovat toimipisteiden vastaanottojen tietokoneet ja internet-yhteyden mahdollistama reititinlaite. Jos vastaanotossa olevaan tietokoneeseen tulee vika tai sitä ei voida käyttää sähkökatkon vuoksi, tietokone voidaan korvata kullakin toimipisteellä fysioterapia-/hierontahuoneissa olevilla kannettavilla tietokoneilla, jotka toimivat vähintään 3 tuntia akkuvarauksella. Koska kannettavia tietokoneita on vähintään 3 kullakin toimipisteellä, akkuvirta riittää koko aukiolon ajaksi. Jos reititinlaitteeseen tulee vika tai sen virta katkeaa sähkökatkon vuoksi, internet-yhteys voidaan palauttaa jakamalla internet-yhteys älypuhelimella. Älypuhelimien internet-tukipiste tulee olla salattu tietoturvaohjeiden mukaisesti muodostetulla salasanalla ja yhteyden tulee olla salattu WPA2 PSK -menetelmällä.

Palvelimien, verkon ja muiden laitteiden kriittisyys johdetaan niissä ylläpidettävien ohjelmistojen ja työaseman kriittisyyden perusteella. Kriittisille laitteistoille taataan katkoton sähkön syöttö ja korkea palvelutaso hoitopalvelun aukioloaikoja vastaavasti.

Tietojenkäsittelyn suorituskyky varmistetaan riittävällä laite- ja verkkokapasiteetilla. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa lähimmälle esimiehelle suorituskyvyssä esille tulleista ongelmista, jotka pyritään korjaamaan heti kun mahdollista.

Potilashoidon toiminnassa laitteisto valitaan siten, että sen voidaan olettaa kestävän kohtuullisen ajan tietojärjestelmien jatkuva eri osissa tapahtuva kehittäminen ja lisääntyvät tehokkuus- ja turvallisuusvaatimukset.

Laitteistoja hankittaessa otetaan huomioon kriittisyysluokituksen mukainen varaosien, huollon ja vararatkaisujen vaatimustenmukaisuus ja saatavuus myös poikkeuksellisten olojen, esimerkiksi lakkojen aikana.

Tietoaineistoturvallisuus

Tietoaineistoturvallisuustyön tulos on tietoaineistojen hallinta siten, että säädösten mukaisesti taltioidut tiedot säilyvät ja ovat saatavissa käyttötilanteen edellyttämässä ajassa, tarkoituksenmukaisessa muodossa ja järjestyksessä sekä hävitetään säädösten mukaisesti.

Tietoaineistoturvallisuuden periaatteet

Potilasturvallisuuden ja hoitotoiminnan jatkuvuuden kannalta on keskeistä, että potilasta hoitava pystyy hyödyntämään tarpeellisia tai vähintään välttämättömiä potilastietoja ja lisäksi hoitotilanteissa edellytettävällä sujuvuudella. Potilaita koskeva tietoaineistojen kriittisyys luokitellaan potilasturvallisuuden ja hoidon jatkuvuuden lähtökohdista. Kriittisen tiedon saatavuus erityistilanteissa, kuten tietojärjestelmäkatkojen aikana, on suunniteltu tietojärjestelmätoimittajien puolesta. Tietoaineiston kriittisyys ja sen saatavuuden takaaminen on perusta ohjelmistojen kriittisyyden luokittelulle, josta edelleen johdetaan laitteistojen kriittisyys.

Kaikki potilaan henkilötiedot ovat salaisia tietoja, joiden käsittelyn edellytys on käyttäjän tehtävistä johtuva asiayhteys potilaaseen tai häntä koskeviin tietoihin. Toisen rekisterinpitäjän tiedon käsittelyn edellytys on lisäksi potilasasiakirjaan kirjattu potilaan suostumus tai muu laissa säädetty oikeus tietojen käsittelyyn ilman suostumusta. Jos luovutus perustuu pyyntöön, pyytäjän esittämä luovutuksen mahdollistama säännös kirjataan potilasasiakirjaan.

Tietoaineistojen käyttöä seurataan säännöllisesti ja seurannan periaatteet on käsitelty YT-menettelyn mukaisesti organisaation työntekijöiden kanssa.

Sähköisessä muodossa olevia potilastietoja saa käsitellä vain yksilöitävissä oleva henkilö, ja valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden kautta saatavien tietojen osalta, vain VRK:n myöntämällä toimikortilla tunnistautunut henkilö.

Organisaation tietoaineiston säilytys tapahtuu organisaation tietosuojaselosteen mukaisesti, joka on laadittu arkistosäädöksiä ja potilastietojen kansallisen tehtäväluokitusta noudattaen. Tietoaineiston säilyminen luottamuksellisena, eheänä ja muuttumattomana on huomioitu tiedon koko elinkaaren aikana aineiston lopulliseen hävittämiseen asti.

Tietoaineiston lakisääteisen tarkastusoikeuden ja tiedonsaantioikeuden käytön toteuttamista varten on sovittu palvelusta vastaava henkilö, tietosuojavastaava. Organisaatiolla on olemassa dokumentti *Ohje potilasasiakirjojen tietojen käsitlemisestä ja luovuttamisesta*, jonka mukaan ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

Tietoaineiston käyttämisestä tai luovuttamisesta laskutus, tilastointi-, raportointi-, kehittämis- ja tutkimustarkoituksiin on annettu ohjeet, jotka sisältävät näiden tietojen käsittelyyn oikeuttavat työtehtävät.

Potilastietoja ei lähetetä organisaation sisällä eikä organisaatiosta ulos salaamattomina eikä suojaamatonta yhteyttä pitkin.

Potilastietojen käsittelystä on laadittu henkilökunnalle organisaatiokohtaiset ohjeet, joiden ylläpidosta vastaava henkilö on nimetty. Organisaatiossa noudatettavia yhtenäisiä käytännön menettelytapoja kuvaavat ohjeet tarkentavat kansallisia suosituksia ja ohjeita sekä alueellisesti sovittuja toimintamalleja.

Ohjelmistoturvallisuus

Ohjelmistoturvallisuustyön tulos on toiminnan tarpeita tyydyttävä ohjelmistojen käytettävyys, saatavuus ja toimivuus sekä se, että käytössä olevat ohjelmistot suojaavat sisältämänsä tiedon asetettujen vaatimusten mukaisesti.

Ohjelmistoturvallisuuden periaatteet

Ohjelmistoille on määritelty selkeät käyttötarkoitukset siten, että käyttäjä tietää mitä ohjelmistoa hänen tulee käyttää eri tehtävissä ja tarkoituksissa. Ohjelmistojen yhteistoiminnallisuus on varmistettu siten, että tietoaineisto pysyy eheänä ilman erillisiä käyttäjän toimia tallennusvaiheessa tai tietoa haettaessa.

Uuden ohjelman hankinnan edellytys on sen tekninen ja toiminnallinen yhteensopivuus käytössä jo olevien ohjelmistojen tai kokonaisarkkitehtuurissa ilmaistun tavoitetilan kanssa. Ohjelmistojen rajapinnoilta edellytetään avoimuutta siten, että rajapinnan tietojen rakenteen ja merkityksen oikeellisuus on varmistettavissa.

Ohjelmistojen kehittäminen perustuu toiminnan lähtökohdista todettuihin tarpeisiin, ja kehittämisprosessi on kuvattu. Ohjelmiston uudet piirteet hyväksytään ennen version vaihtoa. Versio hyväksytään käyttöön vasta, kun se on testattu tulevassa ympäristössään ja todettu tilausta vastaavaksi teknisesti ja toiminnallisesti. Ohjelmiston tai sen version käyttöönotto perustuu hyväksytyyn käyttöönottosuunnitelmaan, jossa kuvataan myös mahdollisten ongelmien luokittelu, korjausmenettelyt ja niiden vaste-aika.

Valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden kanssa asioiva ohjelmisto on testattu hyväksyttävästi valtakunnallisen palvelun järjestäjän edellyttämällä tavalla ja järjestelmä on todettu kansallisten auditointivaatimusten mukaiseksi.

KanTa-palvelun kautta luovutetun potilastiedon käsittely ohjelmistolla on mahdollista vain VRK:n toimikortilla tunnistetulle henkilölle, joka on nimenomaisesti saanut käyttöoikeuden katsoa luovutettua tietoa tai luovuttaa organisaation tietoja.

Ohjelmistojen toimivuuden valvonta ja ylläpidon palvelutaso vastaavat niiden määriteltyä kriittisyyttä toiminnalle.

Salattuja tietoja sisältävistä ohjelmistoista on dokumentti, jossa kuvataan ohjelmiston suojaus haittaohjelmilta ja asiattomalta tunkeutumiselta sekä suojausten valvonta.

Ohjelmistossa käsiteltävien tietojen tietoturva vastaa tietoaineistojen kriittisyyttä ja määriteltyä elinkaarta. Ohjelmistoilla on jatkuvuus- ja toipumissuunnitelma, jotka potilashoidosta vastaavat henkilöt ovat hyväksyneet.

Ohjelmistojen ylläpitoa varten avatut etäyhteydet ovat suojattuja ja sanomaliikenne salattua. Etäyhteyden käyttö edellyttää luotettavaa tunnistautumista. Ohjelmiston ylläpitotoimien laajuus sekä niistä riippuvat hyväksymiskäytännöt ja ajoitus on sovittu ja dokumentoitu. Poikkeamista sovituista malleista seurataan ja siihen puututaan.

Työasemien käyttöjärjestelmien sekä ohjelmistojen turvapäivitykset on asetettu tapahtumaan automaattisesti. Niiden ohjelmistojen kohdalla, joissa automaattista päivitysominaisuutta ei ole, päivitystarvetta seurataan aktiivisesti ja päivitysten kriittisyys arvioidaan. Turvaohjelmien päivitykset sijoitetaan toiminnan kannalta vähiten häiritsevään ajankohtaan, mikäli päivityksen aiheuttanut uhka ei aivan välttämättä vaadi päivityksen tekemistä heti. Yrityksen käyttämien asiakashallintaohjelmistojen tuottajat vastaavat ohjelmien palvelinten tietoturvallisuudesta.

Käyttöturvallisuus

Käyttöturvallisuustyön tulos on hallittu tietoaineiston käsittely, jossa tietojen käyttäjä on suojattu tietämättömyyden, osaamattomuuden, tahattomien virheiden ja vahinkojen sekä tahallisten tekojen aiheuttamilta tilanteilta, joissa käyttäjä voisi syyllistyä tietojen asiattomaan tai oikeudettomaan käsittelyyn.

Käyttöturvallisuuden periaatteet

Asiayhteys käyttäjän ja asiakkaan välillä on aina terveydenhuollon salassa pidettävien tietojen käytön edellytys. Tahaton käyttö ilman asiayhteyttä estetään informoinnin, teknisten järjestelmien ja tehtäväkuvien selventämisen avulla.

Henkilötietoja sisältävän tietojärjestelmän käyttäjällä tulee olla henkilökohtainen ja yksilöivä käyttäjätunnus ja vain omassa tiedossa oleva salasana tai varmennekortti tai vastaava tunnistautumisväline.

Käyttöoikeuksien myöntämisen periaatteet on dokumentoitu ja niitä noudattamista valvotaan. Poikkeavien käyttöoikeuksien myöntämisprosessi on kuvattu ja myöntämiseen oikeutetut henkilöt on nimetty.

Käyttöoikeuksien haltijoista pidetään rekisteriä, jota säilytetään 12 vuotta. Käytöstä kerätään lokitiedot, joiden avulla käyttö voidaan jäljittää yksilötasolle. Potilastietojen käsittelystä kerätään säädösten edellyttämät lokirekisterit, joita säilytetään 12 vuotta. Muita lokitietoja säilytetään 2 vuotta. Potilas- tai asiakastietojärjestelmän vaihtuessa, on yllä mainituista pyydettävä varmuuskopiot järjestelmän toimittajalta.

Tietojärjestelmien käyttökoulutus ja tehtävien mukaisen käytön opetus kuuluu jokaisen käyttäjän perehdytykseen. Käyttäjien osaamista seurataan ja tulokset huomioidaan henkilöstön koulutuksessa.

Tietojärjestelmien muutokset, jotka saattavat vaikuttaa käyttöturvaan, tehdään suunnitellusti siten, että muutosten mahdolliset seurausvaikutukset ja riskit käytölle selvitetään. Riskien hallinnan suunnitelma hyväksytään ennen muutoksen tekemistä.

Palvelun toimittajalta, joka tuottaa kirjautumiseen, tunnistautumiseen tai muita käyttöturvallisuuteen liittyviä tietojärjestelmäpalveluita, edellytetään säännöllisiä raportteja palvelun valvonnasta, käytöstä, palvelutasosta ja palvelutason poikkeamista.

Toiminta poikkeus-, uhka- tai vaaratilanteissa

Mahdollisen poikkeus-, uhka-, tai vaaratilanteen kohdatessa työntekijällä on velvollisuus toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Käytännössä tämä tarkoittaa välitöntä ilmoitusta tietoturvavastaavalle tai tietoturvan ja henkilöturvallisuuden vaarantuessa yhteydenottoa viipymättä lähimpään asianomaiseen viranomaiseen.

Palvelunestohyökkäyksen tai muun vastaavan haitallisen toiminnan estäessä potilas- tai asiakastietojärjestelmän käytön Kuntokeskus Energy on varautunut palaamaan vaihtoehtoihin menettelytapoihin kuten paperilomakkeisiin tai puhelinpalveluun.

12.8. Liite: Sosiaalisen median pelisäännöt

Internet ja sosiaalinen media, johon kuuluvat mm. Facebook, Instagram sekä blogit ja keskustelupalstat ovat erinomaisia väyliä tiedon välittämiseen ja vuorovaikutukseen. Yrityksen näkökulmasta verkkopalvelut ovat myös keskeisiä keinoja maineenseurantaan ja -hallintaan.

Kaikki työntekijät ovat yrityksen käyntikortteja. Yrityksen työntekijät osallistuvat sosiaaliseen mediaan ja keskusteluihin verkossa useimmiten yksityisessä roolissa. Joillakin voi olla myös työhön liittyviä tehtäviä, esimerkiksi toimipaikan Facebook-sivun päivittäminen tai oman toimialueen seuraaminen sosiaalisessa mediassa. Työhön liittyvän roolin määrittelee esimies. Voit käyttää sosiaalisen median palveluita työajalla vain, jos siitä on erikseen esimiehen kanssa sovittu.

Internetissä kerran julkaistua tekstiä tai kuvaa ei välttämättä koskaan saa poistettua. Jokainen on itse vastuussa tekemisistään verkossa. Jos tekstin tai kuvan julkaisu vähänkään arveluttaa, ratkaisu on helppo – sisältö kannattaa jättää julkaisematta. Jos julkaiset kuvia, joissa on sinun lisäksi muitakin henkilöitä, muista varmistaa näiltä henkilöiltä, että kuvan julkaiseminen sopii heille.

Etiketti

Sosiaalisessa mediassa muun muassa kuunnellaan, jutellaan, arvostetaan ja saadaan arvostusta välittömästi tässä hetkessä. Sosiaalisessa mediassa meillä tulee olla aina harkittu tavoite (vrt. vastuullisuusperiaatteet). Meidän ei myöskään tule antaa asiakaslupauksia, joita emme voi pitää.

Lähtökohtaisesti kaikkeen kritiikkiin tulee vastata positiivisella otteella. Sosiaalisessa mediassa ei tule käsitellä salaisia tai luottamuksellisia, asiakkaita tai yritystä koskevia tietoja. Kilpailijoita ei tule arvostella. Myöskään kilpailijoiden verkkosivuille ei tule tehdä linkityksiä.

Yleisesti myös nettietiketin suositusten mukaisesti poliittinen tai uskonnollinen kirjoittaminen ei kuulu työyhteisön nimissä tapahtuvaan osallistumiseen. Kaikessa toiminnassa tulee välttää epäasiallisia kirjoituksia ja kommentteja.

Työntekijänä sosiaalisessa mediassa työajalla

Osalle työntekijöistä on annettu tehtäväksi osallistua läpinäkyvästi työtä tukeviin sosiaalisen median verkostoihin. Tällöin työntekijät osallistuvat keskusteluun joko omalla tai organisaation nimellä. Omalla nimellään osallistuessasi, kerro aina, että kyseessä on henkilökohtainen mielipiteesi, eikä yrityksen virallinen kanta.

Älä koskaan kommentoi asiakkaita tai asiakkuuksia, vaikka asiakas jäisikin tunnistamattomaksi.

Kunnioita työkavereitasi ja heidän yksityisyyttään. Älä kirjoita heistä tunnistettavasti tai julkaise heistä valokuvia ilman heidän lupaansa.

Työpaikan mahdolliset ongelmat käsitellään työyhteisön sisällä, ei julkisesti.

Liike- ja ammattisalaisuuksia sekä muita luottamuksellisia asioita ei saa käsitellä sosiaalisessa mediassa. Näitä ovat mm. strategiat, tulevat hankkeet, kilpailutukset, rekrytoinnit, asiakkaat, tuotteet, toimipaikkojen ohjeistukset ym.

Yritystä koskevaan keskusteluun ei pääsääntöisesti osallistuta. Jos keskustelu on erittäin negatiivista ja nopeasti kasvavaa, kerro siitä esimiehellesi. Jos kuitenkin

osallistut, kerro avoimesti kytköksesi yritykseen, pysy faktoissa, älä provosoi tai provosoidu ja esitä kommenttisi omissa nimissäsi: "Olen sitä mieltä..."

Sisällöntuotantoon liittyvät ohjeistukset

Ole aktiivinen: julkaise usein, vältä tyrkyttämästä, vastaa nopeasti kysymyksiin (alle 1 h), tykkää kommenteista ja osallistu keskusteluihin. Keskusteluun osallistuminen ruokkii lisää keskustelua, eli kannattaa osallistua, vaikkei varsinaisia kysymyksiä olisi edes esitetty.

Jos kysymys on pitkä, on kohteliasta vastata myös pidemmällä vastauksella. Lyhyeen kysymykseen voi vastata myös lyhyesti. Jos haluat tarkoituksella sammuttaa keskustelua (esim. hankala aihe), voit lyhentää vastauksiasi vähitellen. Hankaliinkin kysymyksiin tulee kuitenkin pyrkiä aina vastaamaan. Jos et osaa vastata johonkin kommenttiin, kysy taholta, jonka vastualueeseen kommentin aihe kuuluu. Erittäin hankalissa kysymyksissä pyri siirtämään keskustelu käytäväksi kahden kesken.

Älä poista kommentteja mainitsematta asiasta. Kommenttien poistamista tulee harkita tarkkaan, vain täysin epäasialliset kommentit kannattaa poistaa. Asiakkaiden kommentointimahdollisuus kannattaa toteuttaa aidon keskustelun synnyttämiseksi siten, että kommentit julkaistaan suoraan.

Jos kommentit asetetaan moderoitaviksi eli kukin kommentti hyväksytään erikseen ennen julkaisua, vastuu niiden sisällöstä siirtyy meille. Lisäksi olisi hyvä, että asiakkailta olisi mahdollisuus ilmoittaa asiattomista kommenteista helpolla tavalla. Tällöin yhteisö auttaa moderoinnissa.

Sosiaalisessa mediassa asiattomien kommenttien poistamisesta ja mahdollisista muista keskustelusäännöistä voi mainita kanavaan sopivalla tavalla, esim. Facebook-sivun Tiedot/About-välilehdellä.

Sosiaalisessa mediassa sivun ylläpitäjä on vastuussa sivun sisällöistä ja osaltaan myös käyttäjien kommenteista. Käyttäjien kommentit voidaan nähdä markkinoinniksi, josta mainostaja vastaa.

Työntekijänä sosiaalisessa mediassa vapaa-ajalla

Työntekijä voi olla yrityksen edustajana läsnä sosiaalisessa mediassa myös omalla ajallaan, oman henkilökohtaisen sosiaalisen median profiilinsa kautta.

Omaan työhön ja yrityksen liittyviä julkisia sisältöjä voi jakaa sosiaalisessa mediassa. Jokainen yrityksen työntekijä voi ottaa osaa keskusteluun oman työroolinsa ja asiantuntemuksensa näkökulmasta. Tällöin on kuitenkin tuotava esiin, että kyse on omasta henkilökohtaisesta näkemyksestä. Oma kytkös yritykseen täytyy myös tuoda esiin, jottei syyllistytä piilomainontaan.

Työntekijän lojaliteettivelvoite

Sananvapaus on jokaisen perusoikeus ja se koskee myös sosiaalista mediaa. Työntekijän lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan kuitenkin rajoittaa hänelle kuuluvaa sananvapautta. Työntekijän on noudatettava työnantajan ohjeistusta. Omissa nimissään toimiessaan on otettava huomioon työnantajan kohtuulliset edut, eli ei voi sanoa mitä tahansa työnantajasta tai tämän asiakkaista. Lojaliteettivelvoite kattaa sosiaalisen median käytön myös vapaa-ajalla.

Työnantajaa ei saa kritisoida sosiaalisessa mediassa, vaikka kritiikille olisi aiheuttakin. Sääntö koskee myös suljettuja/salaisia Facebook-ryhmiä ja muita vastaavia medioita tai keskustelufoorumeita. Myöskään asiakkaista, työntekijöistä ja kilpailijoista ei saa käydä keskustelua sosiaalisessa mediassa.

Pelisääntöjen noudattamisen seuranta

Tämä ohje on yksi osa työnantajan antamaa, työsuhteisiin vaikuttavaa ohjeistusta ja sitä seurataan samalla tavoin kuin muutakin ohjeistusta. Ohjeistus on kaikkien työntekijöiden saatavilla ja sen olemassaolosta ja sisällöstä pyritään muistuttamaan säännöllisesti. Mahdollisiin sosiaalisen median käyttöön liittyviin ongelmatilanteisiin puututaan ja tarvittaessa annetaan tarkempia ohjeita.

Pelisääntöjejn rikkomusten seuraamukset

Jos työntekijä rikkoo tai laiminlyö työnantajan antamia ohjeita tai määräyksiä, tästä voi aiheutua seuraamuksia työntekijälle. Lievässä, lähinnä ajattelemattomuudesta johtuneessa rikkomistapauksessa usein riittää, että työntekijää muistutetaan ohjeista ja kehoitetaan jatkossa toimimaan niiden mukaan. Vakavammassa rikkomustapauksessa, jos työntekijä on sosiaalisessa mediassa toimiessaan esimerkiksi rikkonut liike- ja ammattisalaisuuksien suojaa tai henkilötietojen suojaa, tai työntekijä on muutoin toiminut tavalla, jonka perusteella työnantajan luottamus työntekijän toimintaan on menetetty, voi seurauksena olla tilanteesta riippuen kirjallinen varoitus tai työsuhteen päättäminen.

Sosiaaliseen mediaan liittyvä lainsäädäntö

Sosiaaliseen mediaan sovelletaan samaa lainsäädäntöä kuin muihinkin medioihin. Markkinointitoimia sosiaaliseen mediaan suunniteltaessa toimitaan samojen rajoitusten puitteissa kuin muissakin medioissa. Lisäksi kannattaa huomioida ja noudattaa sosiaalisen median kanavien omia sääntöjä.

Sosiaaliseen mediassa huomioitava säännösympäristö:

Esimerkiksi kuluttajansuojalaki, henkilötietolaki, sähköisen viestinnän tietosuojalaki, tekijänoikeuslaki ja tavaramerkkilaki.

12.9. Liite: Tietoturvaohjeet fysioterapiayrityksen henkilöstölle (Fysi)

1. TIEDOTTAMINEN JA KOULUTUS

Seuraa tietoturvallisuuteen liittyviä organisaatiosi tiedotteita, tutustu ohjeisiin ja osallistu tietoturvakoulutukseen.

Noudata organisaatiosi tietoturvaohjeita.

2. TOIMITILATURVALLISUUS

Noudata organisaatiosi kulunvalvontaohjetta.

Älä jätä työvälineitä valvomatta neuvottelutiloihin.

Älä jätä asiakkaita yksin neuvottelu- tai työtiloihin. Saata asiakkaat pois hoitotiloista.

3. PÄÄTELAITTEET

Päätelaitetta (kannettava tietokone, pöytäkone, älypuhelin, tabletti jne.) käytetään yhä useammin maksu- ja tunnistautumisvälineenä. Suojele sitä kuten lompakkoasi.

Älä anna ulkopuolisen henkilön käyttää päätelaitettasi. Estä päätelaitteesi, esimerkiksi puhelimen, luvaton käyttö asettamalla siihen laitteen käyttöohjeen mukaiset automaattiset lukitukset.

4. TIETOAINEISTOJEN KÄSITTELY

Noudata salassa pidettävien asiakirjojen merkitsemisessä oman organisaatiosi ohjeistusta. Käsittele (mm. tallenna, siirrä, tulosta, lähetä, kopioi, kuljeta, säilytä, arkistoi, hävitä) salassa pidettäviä tietoja organisaatiosi antamien ohjeiden mukaisesti.

Salassa pidettävää tietoa voidaan tallentaa, siirtää ja arkistoida usealla eri tallennusvälineellä ja tavalla. Noudata tietoaineistojen ja tallennusvälineiden hävittämisessä organisaatiosi ohjeita. Selvitä, missä sijaitsevat lähimmät salassa pidettävän materiaalin hävittämiseen tarkoitetut tietoturvalliset säiliöt.

Noudata tulostamisessa ja tulosteiden noutamisessa organisaation antamia ohjeita. Selvitä mahdollisuus tietoturval-

liseen tulostukseen, kun tulostat arkaluontoisia ja salassa pidettäviä asiakirjoja.

Ole erityisen varovainen työskennellessäsi julkisissa tiloissa ja huomioi, että joku voi nähdä syöttämiäsi tunnuksia tai muita tietoja huomaamattasi tai salakuunnella keskusteluitasi.

Julkista tietoa voi välittää internetin kautta tavallisella salaamattomalla sähköpostilla. Salassa pidettävän tiedon välittämisessä internetin kautta on käytettävä turvasähköpostia.

Älä anna ulkopuolisten nähdä tietokoneesi näyttöruutua, kun käsittelet salassa pidettävää tietoa, tai näppäimistöä, kun syötät käyttäjätunnuksia ja salasanoja. Käytä päätelaitteissasi tietoturvakalvoa.

5. TUNNUKSET JA SALASANAT

Noudata yhtä suurta varovaisuutta työpaikallasi kuin pankkiautomaatillakin käsitellessäsi arkaluontoisia ja salassa pidettäviä tietoja.

Älä luovuta henkilökohtaisia käyttäjätunnuksia tai salasanoja toisen henkilön käyttöön. Älä edes tietohallinto-henkilöstölle, koska he eivät tarvitse niitä työtehtäviensä hoitamiseen.

Käytä eri salasanaa eri palveluissa – työkäyttöön liittyviä tunnuksia tai salasanoja ei saa koskaan käyttää vapaa-ajan palveluissa.

Huolehdi salasanasi laadusta käyttämällä vain vahvoja salasanoja, jotka ovat mahdollisimman pitkiä. Vaihda salasanasi silloin kun sitä edellytetään tai kun epäilet sen paljastuneen.

Vahvassa salasanassa on pieniä ja isoja kirjaimia, numeroita ja erikoismerkkejä. Se on helppo muistaa, mutta vaikea arvata.

6. TYÖVÄLINEIDEN JA INTERNETIN KÄYTTÖ

Käytä työhösi liittyviä tietoaineistoja ja organisaatiosi antamia työvälineitä vain työtehtäviesi hoitamiseen.

Älä selaa sellaisia www-sivustoja, jotka eivät liity työtehtäviisi. Sivujen kautta saatetaan yrittää siirtää päätelaitteeseesi haitta- tai vakoiluohjelmia.

Ole varovainen – valitse tarvittaessa ”Peruuta”, jos www-sivu ei vaikuta luotettavalta ja sivusto ehdottaa tai edellyttää tiedoston lataamista tietokoneellasi! Pyydä tarvittaessa apua.

Älä asenna ohjelmistoja tai tee niiden asetusmuutoksia, ellei se kuulu työtehtäviisi.

Käytä vain organisaatiosi tietohallinnon hyväksymiä muistitikkuja tai muita lisälaitteita.

Salaamaton muistitikku soveltuu vain julkisen tiedon siirtämiseen.

Salatulla muistitikulla voit siirtää salassa pidettäviä tietoaineistoja vain organisaatiosi tietoaineistojen käsittelyohjeistuksen mukaisesti.

Lahjaksi saatuja tai löydettyjä muistitikkuja ei saa liittää päätelaitteeseen.

Tallenna laatimasi asiakirjat organisaatiossa ohjeistetulla tavalla sellaiseen paikkaan, josta tiedot varmistetaan keskitetysti.

HUOM. Päätelaitteen työpöydällä olevat kuvakkeet, kansiot ja tiedostot eivät kuulu varmuuskopioinnin piiriin.

7. SOSIAALINEN MEDIA

Muista, että aina kun käytät oman työorganisaatiosi laitteita, verkkoa tai sähköpostia, esiinnyt tietoverkossa organisaatiosi edustajana.

Huomioi, että palvelun ylläpitäjät pääsevät käsiksi kaikkeen palvelussa käsiteltävään tietoon, myös kahdenvälisiin keskusteluihin. Internet-verkkoon päätyntä tietoa voi olla mahdotonta poistaa jälkikäteen.

Käsittele palveluissa vain sellaista tietoa, jonka käyttöön palvelu on organisaatiossasi hyväksytty (huomioi mikä tieto on julkista, mikä salassa pidettävää).

Älä keskustele työasioista muissa kuin työtehtäviin hyväksytyissä palveluissa tai järjestelmissä. Tämä koskee myös sosiaalisen median käyttöä.

Käytä työsähköpostia vain työtehtäviesi hoitamiseen. Käytä muuhun kuin työtehtävien hoitamiseen vapaa-ajan sähköpostiasi.

Tiedätkö, mitä tietoa sinusta on kertynyt sosiaalisen median palveluihin?

Hae tietoja nimelläsi ja säädä palveluiden yksityisyydensuoja-asetuksia tarvittaessa tiukemmiksi.

Tarkista erityisesti sosiaalisen median verkkopalveluissa yksityisyyden suoja koskevat asetukset. Muuta käyttäjä-profiilisi suojausasetuksia tarvittaessa siten, etteivät tietosi näy tai leviä laajemmalle kuin haluat. Testaa eri vaihtoehtoja yksityisyyden suoja koskevissa asetuksissa. Voit pyytää samaa palvelua käyttävää kaveria tarkistamaan miltä tietosi ja profiilisi näyttävät.

8. HAVAITSITKO ONGELMAN?

Jos huomaat tietoturvaongelman, velvollisuutesi on tarttua asiaan. Älä luota siihen, että joku muu ilmoittaa tai korjaa ongelman.

Ilmoita tietoturvasuhteeseen liittyvistä ongelmista, uhkista tai suojauspuutteista organisaatiosi tietoturvavastaavalle tai esimiehellesi. Heidän velvollisuutenaan on ryhtyä toimenpiteisiin.

Älä asenna ohjelmistoja tai tee niiden asetusmuutoksia, ellei se kuulu työtehtäviisi.

Peruskäyttäjänä sinulla näitä oikeuksia ei tulisi olla. Jos huomaat, että sinulla on johonkin palveluun tai toimintoon liikaa oikeuksia, velvollisuutesi on pyytää niiden korjaamista.

12.10. Liite: Omavalvontasuunnitelman sisäistäminen

Olen perehtynyt Kuntokeskus Energy Oy:n omavalvontasuunnitelmaan ja olen ymmärtänyt niiden merkityksen. Vakuutan noudattavani kaikkia ohjeistuksia asiakkaiden ja yrityksen yksityisyyden, tietoturvan sekä fyysisen turvallisuuden takaamiseksi.

Olen saanut riittävän perehdytyksen potilas- ja asiakastietojärjestelmien käyttöön tai pyydän tarvittaessa neuvoa niiden tietoturvalisessä käytössä mikäli työnkuvani vaatii kyseisten ohjelmistojen käyttöä.

Mikäli huomaan tietoturvapuutteita työympäristössä tai kohtaan epäasiallisia kirjoituksia sosiaalisessa mediassa, jotka voivat vahingoittaa tai loukata asiakkaita, työtovereita tai työnantajaa, ilmoitan niistä välittömästi lähimmälle esimiehelleni.

Pvm	Nimi	Allekirjoitus

12.11. Liite: Tietosuojavastaavan toimenkuva

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Aleksi Inkinen
Kuntokeskus Energy Oy
Torikatu 31, 80100 Joensuu
040 755 2237

Varahenkilö: Niko Karhu, 050 547 2693

Tietosuojavastaavan toimenkuva

Tietosuojavastaavan tehtävä on antaa asiantuntija-apua sekä organisaation henkilöstölle että ennen kaikkea johdolle, jolla on viimekätinen vastuu rekisterinpitäjänä henkilötietojen käsittelystä.

Tätä rekisterinpitäjän toimintaa tukevaa tarkoitusta varten, tietosuojavastaava;

- osallistuu organisaation henkilötietojen käsittelyä koskevaan suunnittelutoimintaan
- osallistuu rekisterinpitäjän hyväksymiä tietosuoja- ja tietoturvaohjeita koskevaan valmisteluun ja ylläpitoon
- seuraa ja valvoo henkilötietojen käsittelyä ja niiden suojausmenetelmiä
- osallistuu rekisterinpitäjän henkilöstölle annettavan tietosuojakoulutuksen toteuttamiseen
- tukee henkilökuntaa ja rekisteröityjä tietosuoja-asioissa
- toimii yhdysiteenä valvontaviranomaisiin
- raportoi organisaation johdolle tietosuojan (ja tietoturvallisuuden) tilasta ja kehittämistarpeista (sisäiset auditoinnit ja käytönvalvonta)
- toimii käyttäjärekisterin yhteyshenkilönä
- vastaa potilaan tiedonsaantioikeuden henkilötietojen käsittelystä ja luovutuksen toteuttamisesta
- vastaa organisaation johdon osoittamista muista tietosuojaa tukevista tehtävistä

Tietosuojavastaavan oikeudet

Tietosuojavastaavalla on oikeus suorittaa edellä mainitut tehtävät ja niihin liittyvät suunnittelu-, seuranta- ja raportointitehtävät itsenäisesti ja käyttää tähän tarvittavan määrän työtunteja. Tietosuojavastaavalla on oikeus ylläpitää tietojaan organisaation asiakaspalvelun, tietojenkäsittelyn sekä asiakirjahallinnon prosesseista ja niille asetettavista vaatimuksista sekä osallistua alan koulutukseen tarvittaessa vähintään vuosittain.

Tietosuojavastaavalla on oikeus raportoida suoraan organisaation ylimmälle johdolle. Tietosuojavastaavalla on oikeus osallistua riittävän varhain ja korkealla tasolla organisaatiossa käynnistyviin asiakaspalveluprosessien suunnittelu- ja kehittämistehtäviin. Tietosuojavastaavaa kuullaan asiantuntijana organisaation suunnittelemisissa henkilötietojen käsittelyä koskevista hallinnollisissa uudistuksissa.

Tietosuojavastaavaa koskeva salassapito

Tietosuojavastaavan tehtävissä tulee noudattaa salassapitosäännöksiä. Tietosuojatehtävissä kertyvät henkilötiedot säilytetään erillisessä, rekisterinpitäjän hallinnollisessa rekisterissä. Rekisterin keräämis- ja ainoa sallittu käyttötarkoitus on tiedon suojaaminen.

12.12. Liite: Johdon tietoturvalvelvoitteet fysioterapiayrityksessä (Fysi)

1. LAINMUKAISUUDEN VARMISTAMINEN

Johdon tulee varmistaa, että organisaatiossa tunnetaan keskeinen tietoturvallisuuden lainsäädäntö ja organisaatio täyttää sille asetetut tietoturvalvelvoitteet.

2. RISKIENHALLINNAN TOTEUTTAMINEN

Johdon tulee huolehtia, että organisaatiossa tehdään säännönmukaista tietoriskien arviointia, joka on integroitu osaksi organisaation muuta riskienhallintaa ja toiminnan suunnittelua. Tietoriskit tulee arvioida suhteessa vallitsevaan lainsäädäntöön, toimintaympäristön vaatimuksiin ja kustannuksiin. Toteutus tulee kirjata osaksi tietoturvapoliittikan seurantaa.

3. TIETOTURVAPOLITIIKKAAN SITOUTUMINEN

Johdon tulee sitoutua organisaation tietoturvallisuuden toteuttamiseen ja ilmaista sitoutuminen tietoturvallisuuteen ja tietoriskienhallintaan organisaation tietoturvapoliitikassa ja tämän pohjalta laaditussa tietoturvaohjeistuksessa.

4. TIETOTURVAJOHTAMINEN

Organisaation johdon tulee käsitellä tietoturvalisuutta säännöllisesti ja aina keskeisten poikkeama- tai tietoturvaloukkausten tapahtuessa.

5. TIETOTURVAVASTUUHENKILÖN NIMEÄMINEN

Johdon tulee nimetä organisaatioon tietoturvavastaava, jonka tulee raportoida johdolle tietoturvallisuuden

tilasta, kehityksestä ja tietoturvalvelvoitteiden toteutumisesta.

Johdon velvollisuus on varmistaa, että tietoturvallisuuden vastuuhenkilöllä on tarvittavat toimintaedellytykset ja

vastuuhenkilölle toimitetaan tarpeellinen tieto tietoturvallisuuden tilannekuvan muodostamiseksi.

6. TIETOTURVALLISUUDEN ORGANISOINTI

Johdon tulee varmistaa, että tietoturvallisuus on vastuutettu organisaation tietoturvallisuuden kehittämisen kannalta keskeisissä toiminnoissa.

7. TIETOTURVALLISUUDEN TOTEUTUMISEN VARMISTAMINEN

Johdon tulee huolehtia, että keskeisissä hankinnoissa tietoturvallisuus huomioidaan tarvittavalla tasolla. Tietoturvavastaavalle tulee toimittaa tieto kaikista keskeisistä hankkeista ja kehittämistoimista.

8. POIKKEAMA- JA ERITYISTILANTEIDEN HALLINTA

Johdon tulee varmistaa, että organisaatiolla on edellytykset toimia tietoturvan kannalta keskeisissä poikkeama-, erityis-, ja kriisitilanteissa.

9. TIETOTURVARAPORTOINTI-VELVOLLISUUKSISTA HUOLEHTIMINEN

Organisaation johdon tulee raportoida tietoturvalisuudesta osana vuosittaista tietoturvapoliittikan seurantaa.

12.13. Liite: Ohje potilasvahinkoepäilyjen ilmetessä

Mikäli asiakas epäilee potilasvahinkoa, pyritään asia selvittämään ensin hoitavan tahon kanssa. Monen potilasvahinkoilmoituksen taustalla on epätietoisuus sairauteen, vammaan tai hoitoon liittyvistä asioista.

Mikäli asiakas epäilee potilasvahinkoa edelleen hoitavan tahon ja terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan kanssa käydyn keskustelun jälkeen, ohjataan asiakas tekemään potilasvahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. Tarvittavat lomakkeet ja ohjeet löytyvät Potilasvakuutuskeskuksen internet-sivuilta.

Terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan velvollisuutena on huolehtia, kuka vastaa tietojen toimittamisesta Potilasvakuutuskeskukseen sekä jatkotoimenpiteistä joilla voidaan välttää vastaavanlaiset tilanteet.

Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta henkilökunnalle.