

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. YKSITYISTÄ PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yhtiön nimi: Freetax Company Oy, Okeiko

Y-tunnus: 0905146-1

Kunnan nimi: Helsinki

Lupatiedot: Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta on 27.2.2024. Ko päivämäärällä on myönnetty Freetax Company Oy:lle lupa toimia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajana.

Rekisteröity palveluala: sosiaalipalvelut

OID-tunnus: 1.2.246.10.9051461.10.0

Toimintayksikön nimi:

Yhtiön nimi: Freetax Company Oy

Aputoiminimi: Okeiko

Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen:

Lainkaarentie 2 C 00690 Helsinki,

+35840 5662 767

info@okeiko.fi

Toimintayksikön vastaava esimies: Veli-Pekka Kilpala, p.+35840 5662 767, vellu.kilpala@okeiko.fi

2. PALVELUALUEEMME

Toteutamme toimintaamme seuraavilla alueilla

2.1 Pääkaupunkiseutu

2.1.1 Helsingin kaupunki

Palvelumuoto	Koodi	Kohderyhmät	Asiakaspaikka määrä arvio	Henkilöstömäärä arvio
Perhetyö	D46	sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö	50	3,8
Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen	D48	mielenterveysasiakkaat	20	1,5

Lastensuojelu sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kohdin ulkopuolista sijoitusta	2131	jälkihuollon tuki, lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö	90	7
Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut	2181	ammattillinen tukihenkilötyö, ammatilliset tukiperheet)	55	4,2
Perheoikeudelliset palvelut	2191	tapaamispalvelut	5	0,4
Päihde- ja riippuvuus- sekä mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja -ohjaus	2464	päihde- ja rikostaustaisten sekä asunnottomien tuettu asuminen	45	3,5
YHTEENSÄ			265	20,4

Laskennallisesti henkilötyövuosia on 3,4 per palvelu.

2.1.2 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella palvelemme Espoon, Inkoon, Karkkilan, Kauniaisten, Kirkkonummen, Lohjan, Siuntion ja Vihdin kunnissa.

Palvelumuoto	Koodi	Kohderyhmät	Asiakasmäärät	Henkilöstömäärä
Perhetyö	D46	sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö	50	3,8
Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen	D48	mielenterveysasiakkaat	90	7
Lastensuojelu sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kohdin ulkopuolista sijoitusta	2131	jälkihuollon tuki, lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö	60	4,6
Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut	2181	ammattillinen tukihenkilötyö, ammatilliset tukiperheet)	90	7
Perheoikeudelliset palvelut	2191	tapaamispalvelut	5	0,4
Vammaisten henkilöiden sosiaalityön ja -ohjauksen palvelut	2285	vammaiset henkilöt	10	0,5
Päihde- ja riippuvuus- sekä mielenterveysongelmiin	2464	päihde- ja rikostaustaisten sekä	90	7

vastaava sosiaalityö ja -ohjaus		asunnottomien tuettu asuminen		
YHTEENSÄ			395	30,3

Laskennallisesti henkilötyövuosia 4,4 per palvelu.

2.2 Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Palvelumuoto	Koodi	Kohderyhmät	Asiakasmäärät	Henkilöstömäärä
Perhetyö	D46	sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö	50	3,8
Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen	D48	mielenterveysasiakkaat	20	1,5
Lastensuojelu sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kohdin ulkopuolista sijoitusta	2131	jälkihuollon tuki, lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö	60	4,6
Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut	2181	ammattillinen tukihenkilötyö, ammatilliset tukiperheet)	55	4,2
Perheoikeudelliset palvelut	2191	tapaamispalvelut	5	0,4
Päihde- ja riippuvuus- sekä mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja -ohjaus	2464	päihde- ja rikostaustaisten sekä asunnottomien tuettu asuminen	45	3,4
YHTEENSÄ			235	17,9

Laskennallisesti henkilötyövuosia 2,98 per palvelu.

2.3 Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Palvelumuoto	Koodi	Kohderyhmät	Asiakasmäärät	Henkilöstömäärä
Perhetyö	D46	Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö	50	3,8
Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen	D48	mielenterveysasiakkaat	20	1,5
Lastensuojelu sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kohdin ulkopuolista sijoitusta	2131	jälkihuollon tuki, lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö	65	5

Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut	2181	ammattillinen tukihenkilötyö, ammatilliset tukiperheet)	50	3,8
Perheoikeudelliset palvelut	2191	tapaamispalvelut	5	0,4
Päihde- ja riippuvuus- sekä mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja -ohjaus	2464	päihde- ja rikostaustaisten sekä asunnottomien tuettu asuminen	45	3,4
YHTEENSÄ			235	17,9

Laskennallisesti henkilötyövuosia 2,98 per palvelu.

2.4 Pirkanmaan hyvinvointialue

Palvelumuoto	Koodi	Kohderyhmät	Asiakasmäärät	Henkilöstömäärä
Perhetyö	D46	Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö	90	7
Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen	D48	mielenterveysasiakkaat	20	1,5
Lastensuojelu sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kohdin ulkopuolista sijoitusta	2131	jälkihuollon tuki, lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö	90	7
Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut	2181	ammattillinen tukihenkilötyö, ammatilliset tukiperheet)	50	3,8
Perheoikeudelliset palvelut	2191	tapaamispalvelut	5	0,4
Päihde- ja riippuvuus- sekä mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja -ohjaus	2464	päihde- ja rikostaustaisten sekä asunnottomien tuettu asuminen	45	3,4
YHTEENSÄ			300	23,1

Laskennallisesti henkilötyövuosia 3,85 per palvelu.

2.5 Keski-Uudenmaan hyvinvointialue ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palvelumuoto	Koodi	Kohderyhmät	Asiakasmäärät	Henkilöstömäärä
Perhetyö	D46	sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö	50	3,8

Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen	D48	mielenterveysasiakkaat	20	1,5
Lastensuojelu sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kohdin ulkopuolista sijoitusta	2131	jälkihuollon tuki, lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö	60	4,6
Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut	2181	ammattillinen tukihenkilötyö, ammatilliset tukiperheet)	55	4,2
Perheoikeudelliset palvelut	2191	tapaamispalvelut	5	0,4
Päihde- ja riippuvuus- sekä mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja -ohjaus	2464	päihde- ja rikostaustaisten sekä asunnottomien tuettu asuminen	45	3,4
YHTEENSÄ			235	17,9

Laskennallisesti henkilötyövuosia 2,98 per palvelu.

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toimintaamme ohjaavat ensisijaisesti sosiaalihuoltolaki (1301/2014), lastensuojelulaki (417/2007) sekä terveydenhuoltolaki (1326/2010) mielenterveys- ja päihdepalveluiden osalta. Toimintamme tarkoituksena on tukea perhesosiaalityön ja lastensuojelun asiakasperheitä arjessa silloin, kun vanhemmat tarvitsevat apua, ohjausta ja tukea, tai kun heidän omat voimavaransa arjen hallintaan ovat heikentyneet. Palvelumme on tarkoitettu perheille, joissa on erityisen tuen tarvetta sekä tai heillä on tarvetta kasvatukseen ja mielenterveyteen liittyviin haasteisiin. Lisäksi tarjoamme neuvontaa, tukea ja apua maahanmuuttajille ja päihde- ja rikostaustaisille henkilöille.

Palvelumuotojamme ovat:

- Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö ja tehostettu perhetyö
- Ammatillinen tukihenkilötoiminta
- Nuorten itsenäistymisen tukipalvelut
- Ohjatut ja valvotut tapaamiset
- Tuettu asuminen ja jälkihuollon palvelut
- Ammatillinen tukiperhetoiminta

Palvelumme räätälöidään asiakkaan ja tilaajan kanssa yhteistyössä. Tuen määrä ja sisältö mukautuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Toimintamme perustuu kokonaisvaltaiseen lähestymistapaan, jossa tarkastelemme asiakastilannetta laajasti ja vaikutamme siihen eri tasoilla saadaksemme aikaan myönteisiä muutoksia.

Asiakkaan osallisuus omaan elämään, yhteisöön ja yhteiskuntaan vahvistuu jo palvelun alusta lähtien. Hän on keskeisessä roolissa määrittämässä tuen tarpeitaan, tavoitteitaan ja ratkaisujaan työntekijöidemme tuella. Luottamuksellisen asiakassuhteen rakentaminen on toimintamme ydin, ja siihen panostetaan erityisesti palvelun alkuvaiheessa.

Ohjaustyömme pohjautuu palveluohjaukselliseen työotteeseen, jossa asiakas on aktiivinen toimija palvelunsa suunnittelussa ja tavoitteiden määrittelyssä.

Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan verkoston kanssa, kuten perheen, koulun, päivähoidon, oppilashuoltohenkilöstön, hoitotahojen sekä muiden asiakkaan arjessa tärkeiden tahojen kanssa.

Palvelumme tukevat eri-ikäisiä asiakkaita – lapsia, nuoria, aikuisia ja perheitä – heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Tavoitteenamme on vahvistaa asiakkaiden voimavaroja ja itsemääräämisoikeutta sekä tukea heidän toimintakykyään ja hyvinvointiaan. Uskomme, että luottamuksellisen suhteen rakentaminen sekä voimavarakeskeinen ja positiivinen lähestymistapa luovat vahvan perustan sosiaalisille taidoille, vuorovaikutukselle ja yhteiskuntaan kiinnittymiselle.

Työskentelymme perustuu **toipumisorientaatioon**, jossa keskiössä ovat arvostava kohtaaminen, voimavarat, osallisuus, toivo ja merkityksellisyys.

Toimintaamme ohjaavat arvot

1. Aitous ja luottamus.

Avoimuus vahvistuu, kun luotamme toisiimme, hyväksymme erilaisuuden ja uskallamme olla aitoja.

2. Kasvu ja hyväksyminen.

Elämä on jatkuvaa, omaan tahtiin tapahtuvaa kasvua – niin ihmisinä kuin tekijöinä.

3. Luotettavuus ja laatu.

Toimimme tunnollisesti, ammattimaisesti ja kokemuksen tuomalla varmuudella.

4. Inhimillisyys ja kannustaminen.

Välittävä ja positiivinen energia vahvistaa hyvää ja auttaa jokaista löytämään oman loistonsa.

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

Esihenkilön vastaa siitä, että yrityksessä on myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan periaatteisiin kuuluu jatkuva toimintatapojen kehittäminen. Uusien työntekijöiden perehdytykseen sisältyy omavalvonnan prosessin ja siihen liittyvien toimenpiteiden läpikäynti. Mikäli palveluprosessissa havaitaan puutteita, niin puututaan välittömästi ja tehdään tarvittavat muutokset.

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan neljännesvuosittain palautekyselyjen avulla sekä tarvittaessa viranomaisten kanssa, ja sitä päivitetään tarpeen mukaisesti.

Riskienhallinnan prosessissa määritetään toimintatavat, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja niihin kohdistetaan omavalvontaa.

4.1.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan onnistuminen edellyttää avointa ja turvallista keskusteluilmapiiriä. Kannustamme avoimeen vuorovaikutukseen, jotta henkilöstön, asiakkaiden ja heidän omaisensa voivat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Huolehdimme että palautteen antamisen prosessit ovat selkeät ja avoimet asiakkaillemme.

4.1.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnan toimeenpanoon kuuluu toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon. Tämä sisältää henkilöstön lakisääteisen velvollisuuden ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa arjen työtä kaikissa palveluissamme.

Ohjeet:

- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Perehdytyskansio
- Asiakasrekisterinpito ja keskeiset periaatteet
- Toimintaohjeet hätätilanteissa

- Riskinhallinnan kansio
- Työsuojelun toimintaohjelma

4.1.3 Riskienhallinta ja ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä vastuuhenkilölle, mikäli he havaitsevat epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdista ja riskeistä tulee raportoida välittömästi vastuuhenkilölle, ja niistä tulee tehdä kirjallinen uhka- ja vaaraselvityslomake.

Vastuuhenkilö: Veli-Pekka Kilpala (info@okeiko.fi).

Palveluntuottajana noudatamme valvontalain (741/2023) 29 § ja 30 § mukaisia ilmoitusvelvollisuuksia. Tämä tarkoittaa:

- Palveluntuottaja Okeikolla on laadittuna ja ylläpidettävä omavalvontasuunnitelma.
- Palveluntuottajana on rekisteröidyttävä Valviran Soteri-rekisteriin.
- Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä valvovalle viranomaiselle asiakasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista.
- Omavalvontasuunnitelma julkaistaan asiakkaille lain edellyttämällä tavalla
- Henkilöstölle tiedotetaan heidän ilmoitusvelvollisuudestaan ja ohjeistetaan, miten ilmoitukset tehdään.

Ilmoituksen vastaanottaneen esihenkilön on käynnistettävä viipymättä toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi. Riskienhallinnan kehittäminen kuuluu toiminnasta vastaavalle taholle, mutta työntekijöiden on ilmoitettava havainnoistaan johdolle.

Asiakkaat voivat ilmoittaa epäkohdista kirjallisesti, ja nämä tallennetaan yrityksen järjestelmään. Tiedot käsitellään viipymättä ja tarvittavat toimenpiteet toteutetaan yrityksen prosessin mukaisesti.

4.1.4 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan, analysoidaan ja raportoidaan. Tapahtumista keskustellaan työntekijöiden, asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten sekä viranomaisten kanssa. Jos tapahtuma aiheuttaa vakavia seurauksia, asiakasta tai omaisia informoidaan korvausten hakemismahdollisuudesta.

Mahdolliset haittatapahtumat kirjataan järjestelmään ja käsitellään välittömästi asianosaisten kanssa. Raportointi tapahtuu sovitun käytännön mukaisesti. Kaikista epäkohtiin liittyvistä riskeistä ohjeistetaan kertomaan vastuuhenkilölle viivytyksettä, ja niistä tehdään kirjallinen uhka- ja vaaraselvityslomake kirjallisena.

Vastuuhenkilö on Veli-Pekka Kilpala (info@okeiko.fi)

4.1.5 Korjaavat toimenpiteet ja dokumentointi

Korjaavat toimenpiteet kirjataan järjestelmään ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Uudet toimintatavat dokumentoidaan ja käsitellään yrityksen sisäisissä palaverissa.

Tiedot kerätään Forms- työkalun avulla, ja niiden pohjalta tehdään johtopäätöksiä palvelun kehittämiseksi. Dokumentointi auttaa kehittämään toimintaa, ja jokaisesta tapauksesta tehdään jälkiseuranta-arvio.

Mikäli ilmoitettua epäkohtaa tai laatupoikkeamaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottanut henkilö on velvollinen ilmoittamaan asiasta valvontaviranomaiselle. Ilmoituksen tehnyt henkilö voi myös itse ilmoittaa asiasta viranomaiselle salassapitosäännösten estämättä.

Valvontaviranomainen voi:

- Päättää tarvittavista toimenpiteistä (valvontalaki 38 §).
- Antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi (valvontalaki 39 §).

Palveluntuottaja tiedottaa henkilöstöään säännöllisesti ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

4.1.6 Poikkeamat ja kriisitilanteet – toimintamalli

Poikkeamat ja kriisitilanteet käsitellään seuraavan toimintamallin mukaisesti:

1. Välitön reagointi:

- Varmistetaan asiakkaan ja henkilöstön turvallisuus.
- Otetaan tarvittaessa yhteys hätäviranomaisiin.

2. Tilanteen dokumentointi:

- Kirjataan tapahtuma Forms-työkaluun sekä yrityksen järjestelmään.
- Laaditaan uhka- ja vaaraselvityslomake.

3. Raportointi ja tiedottaminen:

- Ilmoitetaan vastuuhenkilölle ja tarvittaessa viranomaisille.
- Tiedotetaan asianmukaisesti asiakkaalle ja omaisille.

4. Jälkiseuranta ja oppiminen:

- Käsitellään tapaus sisäisessä palaverissa.
- Toteutetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

4.1.6 Muutoksista tiedottaminen

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista ensisijaisesti sähköistä viestintäkanavaa (Nappula) käyttäen. Kiireellisissä tilanteissa tiedottaminen tapahtuu puhelimitse. Täydentävä tiedottaminen tapahtuu sähköpostitse.

Yhteistyötahoille tiedotetaan muutoksista tarpeen mukaan puhelimitse tai sähköpostitse.

Tiedotuksen tavoitteet:

- Varmistaa, että henkilöstö on ajan tasalla toimintatapojen muutoksista.
- Huolehtia siitä, että asiakasturvallisuuteen vaikuttavat muutokset viestitään viipymättä.
- Varmistaa yhteistyötahojen informointi olennaisista palvelumuutoksista.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän/sosiaalihjaajan kanssa. Suunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti, jotta se vastaa asiakkaan ajankohtaista tarvetta. Palvelun henkilöstö osallistuu suunnitelman toteutukseen ja voi tuoda esiin tarpeen mahdollisille muutoksille.

5.2 Itsemääräämisoikeus ja turvallisen tilan periaatteet

Jokaisella asiakkaalla on lakisääteinen oikeus tehdä itseään koskevia valintoja ja päätöksiä. Itsemääräämisoikeus perustuu sosiaalihuollon asiakslakiin (812/2000) ja potilaslakiin (785/1992), jotka takaavat asiakkaalle oikeuden osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon.

Henkilökunnan velvollisuus:

Henkilökunnan tehtävänä on aktiivisesti tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua ja tehdä päätöksiä palvelujensa suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Asiakkaalle on annettava riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista, jotta hän voi tehdä perusteltuja ja itselleen sopivia päätöksiä.

5.2.1 Turvallisen tilan periaatteet

Toiminnassamme noudatetaan turvallisen tilan periaatteita, jotka takaavat kunnioittavan, yhdenvertaisen ja turvallisen asiakasympäristön.

Turvallinen tila tarkoittaa seuraavia periaatteita:

- Jokainen asiakas kohdataan yksilönä ja yhdenvertaisesti.
- Palvelussa ei hyväksytä syrjintää, epäasiallista kohtelua tai häirintää.
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus ilmaista omat tarpeensa ja mielipiteensä ilman pelkoa kielteisistä

seurauksista.

- Henkilökunnan velvollisuus on puuttua epäasialliseen käytökseen välittömästi ja rakentavasti.
- Luodaan turvallinen ja avoin ilmapiiri, jossa asiakkaat voivat antaa palautetta ilman pelkoa negatiivisista seurauksista.
- Henkilöstö sitoutuu jatkuvaan kouluttautumiseen ja kehittämään toimintaansa turvallisen tilan periaatteiden mukaisesti.

Epäasialliseen kohteluun puuttuminen

Jos asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti tai hänen oikeuksiaan on loukattu, tilanteeseen puututaan viivytyksettä.

Lisätietoa oikeuksien loukkauksista ja epäasialliseen kohteluun puuttumisesta sekä virallisen muistutusmenettelyn ohjeistuksesta löytyy kohdasta 5.3.2. Asiakkaan osallisuus ja palvelun laadun kehittäminen ja 5.4 Asiakkaan oikeusturva ja muistutukset.

5.3 Asiakaskohtaaminen ja palvelun laatu

Asiakaskohtaaminen ja palvelun toimintatavat heijastavat yrityksen arvoja ja periaatteita (ks. kohta 3 Toimintaamme ohjaavat arvot). Henkilökuntamme kohtaa asiakkaat kunnioittavasti, asiakaslähtöisesti ja luottamuksellisesti, varmistaen, että jokainen asiakas kokee itsensä kuulluksi ja arvostetuksi.

5.3.1 Asiakasturvallisuus ja epäasialliseen käytökseen puuttuminen

- Palvelussa noudatetaan turvallisen tilan periaatteita (ks. 5.2), ja epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi.
- Asiakkaita koskevat tiedot ja keskustelut käsitellään hienotunteisesti ja vain palvelun toteuttamisen kannalta tarpeellisella tavalla.
- Mikäli havaitaan asiakaskohtaamisissa toimintaperiaatteiden vastaista käytöstä, asiasta ilmoitetaan esihenkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin (ks. kohta 4 Riskienhallinta).
- Asiakkaita koskevat tiedot käsitellään aina tietosuojalain mukaisesti (ks. kohta 8 Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojaja).

5.3.2 Asiakkaan osallisuus ja palvelun laadun kehittäminen

Asiakkailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus vaikuttaa palvelun kehittämiseen antamalla palautetta saamastaan palvelusta. Palautetta voidaan antaa kirjallisesti tai suullisesti, välittömästi tai asiakaspalautekyselyyn vastaamalla.

5.3.2.1 Palautteen rooli palvelun laadussa:

- Asiakkaiden ja heidän läheistensä osallistuminen palvelun kehittämiseen on olennainen osa laadun, asiakasturvallisuuden, omavalvonnan ja asiakaskokemuksen jatkuvaa parantamista.
- Palautetta suositellaan annettavaksi heti puutteen ilmetessä, jotta asiaan voidaan reagoida viivytyksettä ja parantaa palvelun laatua. Organisaatiolla on virallinen käsittelyprosessi (ks. kohta 5.4.2), jota sovelletaan kaikkiin saatuihin palautteisiin ja mahdollisiin muistutuksiin.
- Keräämme asiakkailtamme palautetta myös kahdesti vuodessa asiakaspalautekyselyin. Kysely toteutetaan sähköisesti, jonka jälkeen kerätty palaute analysoidaan, ja sen perusteella voidaan kehittää toimintaa.

5.4 Asiakkaan oikeusturva ja muistutukset

Asiakkaalla on oikeus turvalliseen ja asianmukaiseen palveluun, jossa hänen itsemääräämisoikeuttaan, yksityisyyttään ja ihmisarvoaan kunnioitetaan. Palveluntuottajana Okeiko pyrkii ratkaisemaan kaikki mahdolliset epäselvyydet ensisijaisesti keskustelemalla asiakkaan kanssa ja kehittämällä toimintatapojaan saadun palautteen perusteella (kts 5.3).

5.4.1 Palautteen ja muistutuksen ero

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta palvelusta tai tehdä virallinen muistutus epäkohtien korjaamiseksi.

Palaute annetaan, kun asiakas haluaa tuoda esiin kehitysehdotuksia, kokemuksia tai huomioita palvelusta. Palaute voi koskea esimerkiksi:

- Palvelun sujuvuutta ja laatua (esim. asiakaskohtaamisen tyyli, viestintä tai palvelun odotusaika)
- Toiminnan kehittämistarpeita
- Kokemuksia ja yksittäisiä havaintoja palvelusta

Muistutus tehdään, kun asiakas kokee, että hänen oikeuksiaan on loukattu tai palvelussa on ollut puutteita. Muistutuksen avulla asiakas voi vaatia tilanteen virallista käsittelyä ja korjaustoimenpiteitä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän kokee, että:

- Häntä on kohdeltu epäasiallisesti, syrjivästi tai loukkaavasti, esimerkiksi turvallisen tilan periaatteita tai yhdenvertaisuutta on rikottu.
- Hänen itsemääräämisoikeuttaan on loukattu ilman lainmukaista perustetta (esim. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).
- Hänen asiakastietojensa on käsitelty lainvastaisesti tai yksityisyyttä loukkaavasti (esim. Tietosuojalaki 1050/2018, EU:n yleinen tietosuoja-asetus).
- Palvelussa on ollut puutteita, jotka ovat vaikuttaneet palvelun asianmukaisuuteen tai asiakkaan hyvinvointiin.

Palveluntuottajalla on lakisääteinen velvollisuus turvata asiakkaan oikeudet seuraavien lakien mukaisesti:

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Tietosuoja laki (1050/2018) ja EU:n tietosuoja-asetus (GDPR)

Muistutuksen tekeminen ja käsittelyprosessi kuvataan tarkemmin kohdassa 5.4.4.

5.4.3 Sosiaaliasiamiehen rooli ja asiakasturva

Sosiaaliasiamies on puolueeton neuvonantaja, joka auttaa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja heidän oikeuksiinsa liittyvissä kysymyksissä. He eivät tee päätöksiä tai myönnä etuuksia, mutta voi neuvoa asiakasta muistutuksen tekemisessä ja seurata oikeuksien toteutumista.

Sosiaaliasiamies auttaa, jos:

- Olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa.
- Tarvitset neuvoja oikeuksistasi tai muistutuksen tekemisestä.

Sosiaaliasiamieheen saa yhteyden ensisijaisesti puhelimitse tai ajanvarauksella.

Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot Oikeikon palvelualueilla:

Helsingin kaupunki

Sähköposti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi
p. 09 310 43355

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Sähköposti: satu.loippo@omahame.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
P. 029 151 5838

Pirkanmaan hyvinvointialue

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
P. 040 504 5249

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi
P. 0941910230

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (Keusote):

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi
Puhelin: 040 807 4756, 040 807 4755

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue:

Sähköpostiosoite: anette.karlsson@itauusimaa.fi

P. 040 514 35

5.4.4 Muistutusten tekeminen ja käsittelyprosessi Okeikossa**Muistutuksen tekeminen**

- Sosiaaliasiamies voi neuvoa asiakasta muistutuksen tai valituksen tekemisessä, mutta ei käsittele muistutuksia itse.
- Ensisijaisesti muistutus toimitetaan suoraan Okeikolle, joka käsittelee sen omassa sisäisessä prosessissaan.
- Okeiko vastaa muistutukseen kirjallisesti ja selvittää asian asianmukaisesti.

Muistutuksen toimittaminen

- Postitse: Freetax Company Oy, Lainkaarentie 2 C, 00690 Helsinki
- Sähköisesti suojattuna sähköpostina: info@okeiko.fi

Muistutuksen käsittely

- Tarvittaessa muutetaan toimintatapoja ja henkilökunnan ohjeistuksia, jotta epäkohdat eivät toistu.
- Prosessi toteutetaan yhteistyössä henkilökunnan, palvelun tilaajan ja valvovien viranomaisten kanssa.
- Riittävä tiedottaminen varmistetaan kaikille osapuolille.
- Kaikki prosessin vaiheet dokumentoidaan ja kirjataan järjestelmään.

Käsittelyaika

- Okeikon sisäisten muistutusten käsittelyn tavoiteaika on 1 viikko.
- Sosiaaliasiamiehen kautta saapuvien muistutusten tavoiteaika on Okeikolla enintään 1 viikko.

Muutoksenhakukeinot

Mikäli muistutukseen saatu vastaus ei tyydytä asiakasta, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle (AVI) tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Sosiaalipalveluissa asiakkaalla on myös mahdollisuus hakea muutosta päätöksiin hallinto-oikeudesta. Ajantasaiset yhteystiedot AVI:n tai oikeusasiamiehelle löytyvät heidän verkkosivuiltaan.

5.4.5 Asiakkaan tiedottaminen oikeusturvakeinoista

- Asiakas saa tiedon palvelun alkaessa.
- Tiedot muistutusmenettelystä ovat saatavilla verkkosivuilla.
- Henkilökunta on velvollinen neuvomaan asiakasta, jos hän haluaa antaa palautetta tai tehdä muistutuksen.

Oikeikon vastuuhenkilö muistutusiasioissa

Veli-Pekka Kilpala

040 566 2767

info@okeiko.fi

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Työskentelyllä tuetaan asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia. Tapaamiset ovat yleensä toiminnallisia ja useimpien asiakkaiden kanssa harrastetaan liikuntaa ja keskustellaan terveellisistä ja hyvinvointia edistävästä elämäntavoista. Asiakas otetaan mukaan suunnittelemaan tapaamisten sisältöä ja aktiviteetteja heti työskentelyn alussa palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä. Työskentelysuhteesta tulee usein läheinen ja luottamuksellinen, jolloin asiakas voi halutessaan keskustella mieltään kuormittavista asioista ohjaajansa kanssa. Sosiaalista toimintakykyä harjoitellaan tarvittaessa ryhmätoiminnan avulla.

Jälkihuollon palveluissa tuetaan lisäksi asiakkaan elämänhallinnan ja itsenäisen asumisen taitojen karttumista. Työskentely suunnitellaan vastaamaan asiakkaan tarpeita ja nuorta muun muassa tuetaan virastoasioinneissa, opiskelu- ja työelämään liittyvissä asioissa, harjoitellaan itsenäiseen asumiseen liittyviä taitoja ja autetaan nuorta oman taloutensa suunnittelussa. Päihde- ja mielenterveyskuntoutujia ohjataan sopiviin palveluihin.

Tukihenkilötapaamiset ovat toiminnallisia ja niillä harrastetaan halukkaiden kanssa monipuolisesti erilaista liikuntaa ja luontoaktiviteetteja. Tukihenkilöt voivat tehdä asiakkaiden kanssa lajikokeiluja ja auttaa uuden harrastuksen löytämisessä sekä tukea olemassa olevan harrastuksen jatkumista. Teemme yhteistyötä liikuntaseurojen ja harrastetilojen kanssa voidaksemme tarjota asiakkaillemme monipuolisia harrastusmahdollisuuksia.

Työntekijä seuraa tavoitteiden toteutumista tapaamisilla ja dokumentoi havaintonsa raportointijärjestelmään. Koosteissa arvioidaan asiakkaan kuntoutumista tai vointia sekä työskentelyn sopivuutta asiakkaalle, kuunnellen asiakkaan mahdollisia huoltajia. Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien toimintakykyä voidaan arvioida myös erilaisin mittarein, jotka perustuvat säännöllisesti täytettäviin kyselyihin.

Tapaamiset ovat pääasiassa lyhyitä, jolloin niihin ei yleensä sisälly ruokailua. Liikuntaa harrastettaessa työntekijä seuraa, että lapsi tai nuori on saanut ennen aktiviteettia välipalaa ja että

asiakkaalla on mahdollisuus juoda. Tuetun asumisen palveluissa seurataan asiakkaiden vointia ja tarvittaessa laitetaan yhdessä ruokaa ja keskustellaan ravinnon merkityksestä.

Työskentely on pääasiassa yksilötyötä. Työntekijät opastavat tarvittaessa asiakkaita hygienian huomioon ottamisessa.

Lääkehoidon turvallisuus

Toimintaamme ei sisälly lääkehoitosuunnitelman laatiminen eikä lääkkeiden antaminen. Emme toteuta lääkehoitoa missään muodossa, eikä henkilöstöllämme ole lääkehoidon toteuttamiseen liittyviä osaamisia tai vastuutehtäviä.

Monialainen yhteistyö

Asiakasperheen, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän/-ohjaajan kanssa sovitaan missä määrin ja millä elämän alueilla työntekijä on asiakkaan tukena. Tarvittaessa työntekijä osallistuu esimerkiksi psykiatrian tai koulun palavereihin ja voi luvan kanssa pitää yhteyttä psykiatrian tai koulun henkilökuntaan. Tuetun asumisen palveluissa sovitaan asiakaskohtaisesti missä määrin muihin ammattilaisiin ollaan yhteydessä.

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Okeiko on pyydetty mukana monialaisissa yhteistyössä ja raportoi omasta työstään sovitusti.

7. ASIAKASTURVALLISUUS JA SEN OMAVALVONTA

Asiakasturvallisuus on keskeinen osa Okeikon toimintaa. Turvallisuuden takaaminen edellyttää ennakoivaa riskienhallintaa, henkilöstön osaamisen varmistamista sekä jatkuvaa omavalvontaa ja kehittämistä.

7.1 Asiakasturvallisuuden toteutuminen palveluissa

- Asiakastyön riskit arvioidaan ennakolta, ja henkilöstölle annetaan selkeät toimintamallit haastaviin tilanteisiin.
- Työntekijät noudattavat turvallisen tilan periaatteita ja tukevat asiakkaan itsemääräämisoikeutta.
- Epäasialliseen kohteluun puututaan viipymättä (ks. kohta 5.4 Asiakkaan oikeusturva ja muistutukset).

7.2 Henkilöstön osaaminen, määrä ja rakenne asiakasturvallisuuden takeena

Okeikon toiminnasta vastaa sen omistaja, sosionomi (YAMK). Henkilöstömäärät on mitoitettu suhteessa asiakaspaikkamääriin ja palveluiden sisältöön. Näitä tietoja seurataan ja päivitetään omavalvontasuunnitelmaa kohdassa 2.

Henkilöstön kokonaismäärä joustaa asiakasvirtojen mukaan, ja resursointia muokataan tarpeen mukaan. Työt suunnitellaan siten, että lähiesihenkilöllä on riittävästi aikaa esihenkilötyöhön, ja työntekijöiden hyvinvointia seurataan osana omavalvontaa. Okeiko hyödyntää myös tuntityöntekijöitä poolimallilla, jolloin palveluntarjonta voidaan mukauttaa asiakkaiden tarpeisiin joustavasti. Tämä tukee resurssien tehokasta kohdentamista ja mahdollistaa asiakaskohtaisen palvelun räätälöinnin.

7.2.1 Työntekijöiden jaksamisen seuranta osana omavalvontaa

Työntekijöiden jaksaminen on suoraan yhteydessä asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun. Jaksamisen varmistamiseksi työntekijöiden työtilannetta arvioidaan säännöllisissä palautekeskusteluissa sekä vuosittaisilla henkilöstökyselyillä. Esihenkilö tarjoaa säännöllisesti tukea ja työnohjausta. Resursointia tarkastellaan säännöllisesti, jotta työmäärä pysyy kohtuullisena ja työntekijät voivat suoriutua tehtävistään laadukkaasti ja turvallisesti.

7.3 Rekrytointiperiaatteet, henkilöstön kelpoisuus ja rikostaustan selvittäminen

Rekrytoinnissa keskeisiä periaatteita ovat pätevyys – ja kelpoisuusvaatimusten täyttäminen, sekä soveltuvuus asiakastyöhön. Henkilöstöltä odotetaan **ammattillista osaamista, asiakaslähtöistä työtettä sekä sitoutumista yrityksen arvoihin ja toimintaperiaatteisiin.**

Henkilöstön kelpoisuus

Kaikilla Okeikossa asiakastyötä tekeville työntekijöillä on sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava ammatillinen tutkinto. Vähintään 75 % Okeikon henkilöstöstä on AMK-tasoisia, ja heillä on vähintään kahden vuoden työkokemus alalta. Lisäksi kaikki asiakastyötä tekevät työntekijät kuuluvat Valviran ammattihenkilörekisteriin, ja rekisteröinti tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä sekä säännöllisesti työsuhteen aikana 2 vuoden välein.

Rikostaustan selvittäminen

Työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisteriote ennen työsuhteen alkua (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002 sekä Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) mukaisesti. Tämä koskee erityisesti alaikäisten, iäkkäiden ja vammaisten asiakkaiden kanssa työskenteleviä. Tarkistus kirjataan henkilöstörekisteriin ja se tarkistetaan säännöllisesti työsuhteen aikana 2 vuoden välein.

Soveltuvuus ja rekrytointiprosessi

Kaikki sopivimmat hakijat haastatellaan henkilökohtaisesti rekrytointiprosessin aikana. Kelpoisuuden varmistamisen lisäksi, rekrytoinnissa arvioidaan hakijan ammatillista osaamista, kokemusta, asiakastyötaitoja ja soveltuvuutta työyhteisöön. Työntekijän tulee luonnollisesti sitoutua Okeikon arvoihin, eettisiin periaatteisiin sekä asiakastyön toimintatapoihin.

Hakijoilta edellytetään lisäksi:

- Hyviä elämänhallintataitoja ja nuhteetonta taustaa
- Asiakasta arvostavaa ja ammattimaista työotetta
- Ymmärrystä yrityksen arvoista, asiakastyön periaatteista ja lakisääteisistä vaatimuksista

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Kaikki työntekijät käyvät läpi yhtenäisen perehdytysohjelman ja siihen perehdytetään kattavasti ennen asiakastyön aloittamista. Perehdytys sisältää:

- Asiakastyön ja asiakasturvallisuuden periaatteet
- Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja (ks. kohta 8)
- Omavalvonnan toteuttaminen, palvelun laadun seuranta ja riskienhallinta.
- Yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet

Täydennyskoulutuksia järjestetään säännöllisesti tarpeen mukaan.

7.4 Asiakasturvallisuuden omavalvonta ja sen seuranta

Asiakasturvallisuuden toteutumista seurataan ja kehitetään jatkuvasti osana omavalvontaa. Seurantamenetelmiä Okeikossa ovat:

- Henkilöstön rekrytointiin liittyvät kelpoisuudet, perehdyttäminen ja sen seuranta sekä ja täydennyskouluttaminen, joissa käsitellään turvallisuusasioita (ks. kohta 7.2-7.3).
- Asiakaspalautteet ja muistutukset, joiden perusteella arvioidaan palvelun laatua ja turvallisuutta.
- Henkilöstön turvallisuuteen liittyvät raportoinnit, joissa kirjataan havaitut riskit ja toimenpiteet.
- Asiakastapaamisten raportointi, josta seurataan mahdollisia kehityskohteita asiakasturvallisuuteen.

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, KIRJAAMINEN JA TIETOSUOJA

Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

Henkilötietojen käsittelyssä muodostuu asiakastietolain (703/2023) tarkoittama asiakasrekisteri, joka sisältää asiakastiedot lain edellyttämällä tavalla. Asiakastietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679 (GDPR), kansallista tietosuojalakia (1050/2018) sekä asiakastietolakia (703/2023). Uusi asiakastietolaki ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja se korvaa aiemman sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain (254/2015)

Yrityksemme henkilötietojen käsittelyn tulee olla:

- **Lainmukaista ja läpinäkyvää** – Asiakkaalle kerrotaan selkeästi, mihin tarkoituksiin ja millä perusteella hänen tietojaan käsitellään.
- **Tarkoituksenmukaista ja rajoitettua** – Tietoja kerätään ja käsitellään vain siinä laajuudessa kuin palveluiden toteuttaminen ja lainsäädäntö edellyttävät.
- **Tietoturvallista** – Tiedot suojataan luvattomalta käytöltä, ja niiden käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta sekä tietoturvakäytäntöjä.

Rekisterinpitäjä ja tietojen käsittely

Yrityksemme toimii rekisterinpitäjänä asiakastietojen käsittelyssä ja vastaa henkilötietojen lainmukaisesta käsittelystä. Lisäksi yritys voi toimia tietojen käsittelijänä, jos palvelu tuotetaan yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa.

Henkilötietojen käsittelyssä muodostuu asiakastietolain (703/2023) tarkoittama asiakasrekisteri, joka sisältää:

- Asiakkaan perustiedot (nimi, yhteystiedot)
- Palvelusopimukseen liittyvät tiedot
- Asiakkaan hoitoon ja palveluihin liittyvät asiakirjat ja kirjaukset
- Mahdolliset muut lainsäädännön mukaiset tiedot

Henkilötietojen säilyttäminen ja tietoturva

Henkilötietoja säilytetään vain niin kauan kuin se on välttämätöntä lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseksi. Tiedot arkistoidaan ja hävitetään asiakastietolain (703/2023), tietosuojalain (1050/2018) ja muiden säädösten mukaisesti.

Yrityksemme noudattaa seuraavia tietoturvakäytäntöjä:

- Tietojen käyttöoikeudet rajoitetaan vain niille työntekijöille, joilla on työtehtävien kannalta perusteltu tarve käsitellä tietoja.
- Tietojärjestelmien turvallisuus varmistetaan teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, kuten vahvalla tunnistautumisella, salauksella ja pääsynhallinnalla.
- Asiakastiedot kirjataan asianmukaisesti, ja työntekijät koulutetaan tietosuojaan liittyvistä velvoitteista.
- Manuaalinen aineisto säilytetään lukituissa tiloissa, ja asiakirjojen hävittämisessä noudatetaan tietoturvakäytäntöjä.

Tietojen luovuttaminen ja asiakkaan oikeudet

Asiakastietoja voidaan luovuttaa vain lain sallimissa tapauksissa, kuten viranomaisille tai muille terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimijoille, jos se on tarpeellista asiakkaan palveluiden järjestämiseksi.

Asiakkaalla on oikeus:

- Saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä
- Tarkastaa omat tietonsa ja vaatia virheellisten tietojen oikaisua
- Rajoittaa tietojensa käsittelyä laissa määritellyissä tilanteissa
- Saada tiedot siirrettävässä muodossa tai vaatia niiden poistamista, jos käsittelylle ei ole laillista perustetta

Tietosuojakysymyksissä asiakkaat voivat olla yhteydessä rekisterinpitäjään tai valvojaan.

Vastuu ja valvonta

Yrityksemme noudattaa aktiivisesti tietosuojalainsäädäntöä ja varmistaa, että henkilötietojen käsittely täyttää voimassa olevat vaatimukset. Omavalvontaa toteutetaan säännöllisillä sisäisillä tarkastuksilla sekä kouluttamalla henkilökuntaa tietosuoja-asioissa.

Yrityksen tietosuojavastaava tai muu vastuuhenkilö vastaa siitä, että henkilötietojen käsittely tapahtuu lain ja yrityksen omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Tietosuojaan liittyvät asiat käydään läpi perehdytyksessä. Vastuuhenkilö seuraa asiakkaiden tietoturvan lainmukaista toteutumista yksikön kaikessa toiminnassa ja vastaa siitä, että tietojen käsittelyä varten on olemassa luotettava järjestelmä ja että asiakkailta on lupa tietojen käsittelyyn. Yrityksessämme käytetään asiakastietojärjestelmänä Nappula -järjestelmää. Nappula järjestelmään pääsemiseksi asiakastyössä olevalla henkilökunnalla on salassapidon turvaamiseksi omat tunnukset ja salasanat. Toiminnalle on laadittu salassapidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva rekisteri- ja tietosuojaseloste.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun yritys alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä järjestetään Nappula – asiakastietojärjestelmää koskeva koulutus. Yrityksen prosessin mukaisesti asiakastyötä koskevat tiedot tulee kirjata viipymättä ja asianmukaisesti. Esihenkilö tarkistaa säännöllisesti kirjauksia.

Tietosuojaseloste on nähtävillä yksikön kotisivuilla osoitteessa www.okeiko.fi. Henkilötietojen käsittelyyn pyydetään tarvittaessa kirjallinen lupa huoltajalta työskentelyn alkaessa ja asiakasperheille kerrotaan suullisesti ja kirjallisesti henkilötietojen käsittelyn periaatteista.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn on nimetty vastuullinen henkilö.

Tietosuojavastaava:

Veli-Pekka Kilpala, p.0405662767, info@okeiko.fi

Yhtiölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

9.YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Okeiko kehittää omaa toimintaansa systemaattisesti ja tietoon perustuen. Yritys on sosiaalihuollon avopalveluiden tarjoajana uusi ja kehitämme toimintaamme tarveperusteisesti. Yritys kasvaa asiakasmäärien kysynnän mukaisesti ja toimintaa kehitetään jatkuvasti osana arkea. Kehittämissuunnitelmia päivitetään säännöllisesti kehittämispäivien yhteydessä. Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan yhteistyökumppaneilta, asiakkailta ja muilta sidosryhmiltä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet.

10.OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

- **Omavalvontasuunnitelman seuranta:** Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja siihen liittyvä selvitys laaditaan sekä julkaistaan 4 kuukauden välein.
- **Omavalvontasuunnitelman julkisuus:** Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen toimitiloissa ja www.okeiko.fi. Vastuhenkilö: Veli-Pekka Kilpala, p.0405662767, info@okeiko.fi

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Helsinki 18.12.2025

Veli-Pekka Kilpala
Toimitusjohtaja
Okeiko / Freetax Company Oy