

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. YKSITYISTÄ PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yhtiön nimi: Freetax Company Oy, Okeiko
Y-tunnus: 0905146-1
Kunnan nimi: Helsinki

Lupatiedot: Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda 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.PALVELUALUEET

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	mielenterveysasiakkait	20	1,5
Lastensuojelu sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet	2131	jälkihuollon tuki, lastensuojelulain	90	7

ilman kohdin ulkopuolista sijoitusta		mukainen tehostettu perhetyö		
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	30	2,3
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 vastaava sosiaalityö ja -ohjaus	2464	päihde- ja rikostaustaisten sekä asunnottomien tuettu asuminen	70	5,4
YHTEENSÄ			305	23,5

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 henkilötöyvuosia 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	2464	päihde- ja rikostaustaisten sekä asunnottomien tuettu asuminen	45	3,4

vastaava sosiaalityö ja -ohjaus				
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 henkilötövuosia 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

itseääräämisoikeutta 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
- Riskienhallinnan 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.

4.1.7 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 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 asiakaslakiin (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 tietosuoja).

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. Tietosuoja laki 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)
- Tietosuojalaki (1050/2018) ja EU:n tietosuoja-asetus (GDPR)

Muistutuksen tekeminen ja käsittelyprosessi kuvataan tarkemmin kohdassa 5.4.4.

5.4.2 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

5.4.3 Muistutusten tekeminen ja käsittelyprosessi Okeikossa

Muistutuksen tekeminen

- Sosiaaliamies 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.
- Sosiaaliamiehen 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.

5.4.4 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.

Okeikon vastuhenkilö muistutusasioissa

Veli-Pekka Kilpala

040 566 2767

info@okeiko.fi

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Okeikon toiminta tukee asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakykyä. Palveluiden tavoitteena on edistää asiakkaan itsenäisyyttä, sosiaalista osallistumista ja arjenhallintaa.

6.1 Asiakastyön toteutus ja seuranta

Tapaamiset ovat toiminnallisia ja asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin perustuvia. Yleisimpiä tapaamisten sisältöjä ovat:

- ✓ Liikunta- ja luontoaktiviteetit
- ✓ Hyvinvointia tukevat elämäntavat, kuten terveellinen ravinto ja unirythmi
- ✓ Sosiaalisten taitojen harjoittelu yksilö- ja ryhmätoiminnassa

Asiakas osallistuu tapaamisten suunnitteluun, sen sisältöihin ja aktiviteetteihin, alusta alkaen palvelusuunnitelman laatimisessa. Luottamuksellisen asiakassuhteen myötä asiakas voi halutessaan käsitellä tapaamisilla myös mieltään kuormittavia asioita ohjaajansa kanssa. Sosiaalista toimintakykyä harjoitellaan tarvittaessa ryhmätoiminnan avulla.

Tukihenkilötapaamisissa asiakkaan toimintakykyä ja aktiivisuutta tuetaan muun muassa järjestämällä hänelle mahdollisuuksia kokeilla uusia harrastuksia tai jatkaa jo olemassa olevaa harrastustaan. Okeiko tekee yhteistyötä eri toimijoiden kanssa tarjotakseen monipuolisia aktiviteetteja asiakkailleen.

Jälkihuollon palveluissa tuetaan lisäksi asiakkaan elämänhallinnan ja itsenäisen asumisen taitojen karttumista. Työskentely suunnitellaan vastaamaan asiakkaan tarpeita, ja nuorta tuetaan muun muassa virastoasioinneissa, opiskelu- ja työelämään liittyvissä asioissa, itsenäiseen asumiseen liittyvien taitojen harjoittelussa sekä oman talouden hallinnassa ja budjetoinnissa.

Päihde- ja mielenterveyskuntoutujia tuetaan kokonaisvaltaisesti heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Asiakkaita ohjataan sopiviin palveluihin, kuten mielenterveys- ja päihdekuntoutuspalveluihin, vertaistuen pariin tai kuntouttaviin ryhmätoimintoihin. Lisäksi tuetaan arjen hallintaa, sosiaalisten taitojen kehittämistä sekä terveellisten elintapojen omaksumista. Työntekijä voi tarpeen mukaan toimia asiakkaan tukihenkilönä palveluverkostossa ja auttaa asiakasta palveluiden käytön suunnittelussa ja niihin hakeutumisessa.

Asiakastyön etenemistä seurataan säännöllisesti. **Työntekijä dokumentoi tavoitteiden toteutumista, tapaamisten sisällöt ja asiakkaan edistymisen Nappula - raportointijärjestelmään.** Dokumentoinnissa arvioidaan asiakkaan kuntoutumista, vointia, työskentelyn sopivuutta asiakkaalle. Tarvittaessa asiakkaan toimintakykyä arvioidaan systemaattisilla mittareilla, kuten säännöllisesti täytettävillä kyselyillä.

6.2 Terveellinen elämäntapa ja ravitsemus

Tapaamiset ovat pääasiassa lyhyitä, eikä niihin yleensä sisälly aterioita. Liikunnallisissa tapaamisissa työntekijä kuitenkin varmistaa, että lapsi tai nuori on saanut välipalan ennen aktiviteettia ja että asiakkaalla on mahdollisuus juoda riittävästi. Tuetun asumisen palveluissa asiakkaiden hyvinvointia seurataan kokonaisvaltaisesti, ja tarvittaessa asiakasta ohjataan ravitsemukseen liittyvissä asioissa, kuten ruoanlaitossa ja terveellisen ruokavalion merkityksessä

6.3 Hygieniä ja henkilökohtainen hyvinvointi

Työntekijät opastavat asiakkaita tarvittaessa henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja terveellisten rutiinien omaksumisessa.

6.4 Lääkehoidon turvallisuus

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

6.5 Monialainen yhteistyö ja tiedonkulku

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

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 tekevillä 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. (Valvontalaki 28 §) 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 työtettä
- 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

Okeikon toiminnassa käsitellään asiakkaiden henkilötietoja palveluiden toteuttamiseksi laadukkaasti ja turvallisesti. Asiakastiedot sisältävät luottamuksellisia tietoja, kuten asiakkaan perustiedot, palvelutarpeet ja asiakassuhteeseen liittyvät asiakirjat. Tietojen huolellinen ja lainmukainen käsittely turvaa asiakkaan oikeudet ja varmistaa että palveluntuottajan vastuullisuuden.

8.1 Asiakastietojen käsittelyn periaatteet

Asiakastiedot käsitellään seuraavien periaatteiden mukaisesti:

- Läpinäkyvyys ja lainmukaisuus – Asiakkaalle kerrotaan, mihin tarkoituksiin ja millä perusteella hänen tietojään käsitellään.
- Minimointi ja tarkoituksenmukaisuus – Keräämme ja käsittelemme vain niitä tietoja, jotka ovat välttämättömiä palvelun toteuttamiseksi.

- Tietoturva ja luottamuksellisuus – Asiakastietoja suojataan luvattomalta käytöltä ja niiden käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta.

Asiakastietojen käsittelyllä on oikeudellinen perusta

Henkilötietojen käsittely perustuu lainsäädäntöön:

- Asiakastietolaki (703/2023) – määrittää asiakastietojen käsittelyn sosiaali- ja terveydenhuollossa.
- Tietosuoja laki (1050/2018) ja EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR, (EU) 2016/679) – varmistavat henkilötietojen lainmukaisen käsittelyn ja asiakaslähtöisyyden.

8.2 Rekisterinpitäjä ja asiakastiedot

Okeiko toimii rekisterinpitäjänä, joka vastaa asiakastietojen lainmukaisesta käsittelystä. Jos palvelu tuotetaan yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa, Okeiko voi toimia myös tietojen käsittelijänä.

Asiakastietorekisteriin tallennetaan:

- Asiakkaan perustiedot (nimi, henkilötunnus, yhteystiedot)
- Asiakassuhteeseen ja palvelusopimukseen liittyvät tiedot
- Asiakastyöhön liittyvät kirjaukset ja asiakirjat

Kaikki kirjaukset tehdään **Nappula-asiakastietojärjestelmään**, johon pääsy on rajattu vain niille työntekijöille, joiden työtehtävät sitä edellyttävät.

8.3 Asiakastietojen säilyttäminen ja tietoturva

Henkilötietoja säilytetään vain lakisääteisesti välttämättömän ajan. Tietojen arkistointi ja hävittäminen tapahtuvat asiakastietolain ja tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

Tietosuoja varmistetaan seuraavilla keinoilla:

- Käyttöoikeuksien hallinta – Pääsy asiakastietoihin rajataan vain niille työntekijöille, joilla on työtehtävien kannalta perusteltu tarve.
- Tekniset tietoturvatimet – Asiakastiedot suojataan vahvalla tunnistautumisella, salauksella ja pääsynhallinnalla.
- Manuaaliset asiakirjat – Säilytetään lukituissa tiloissa ja hävitetään tietoturvakäytäntöjen mukaisesti.

8.4 Asiakkaan oikeudet ja tietojen luovuttaminen

Milloin ja miten tietoja voidaan luovuttaa?

Asiakastietoja luovutetaan vain lain sallimissa tapauksissa:

- Asiakkaan suostumuksella esimerkiksi sosiaalityöntekijälle tai terveydenhuollon ammattilaiselle.
- Lain velvoittamana esimerkiksi viranomaisille tai muille palveluntuottajille asiakkaan palveluiden järjestämiseksi.

Mitä oikeuksia asiakkaalla on omiin tietoihinsa?

Hänellä on oikeus

- Saada tietoa, miten hänen tietojaan käsitellään.
- Tarkastaa omat asiakastietonsa.
- Pyytää virheellisten tietojen korjaamista.
- Rajoittaa tietojensa käyttöä tai vaatia niiden poistamista, mikäli siihen on laillinen peruste.
- Tehdä valitus tietosuojaviranomaiselle, jos hän kokee oikeuksiensa tulleen loukatuksi.

Tietosuojaan liittyvissä asioissa asiakas voi olla yhteydessä rekisterinpitäjään:

Tietosuojavastaava: Veli-Pekka Kilpala

040 566 2767

info@okeiko.fi

8.5 Asiakastietojen kirjaaminen ja valvonta

Miten asiakastiedot kirjataan ja miten niiden oikeellisuus varmistetaan?

- Kaikki kirjaukset tehdään viipymättä ja asianmukaisesti. Kirjaamisvelvoite alkaa heti, kun asiakassuhde käynnistyy.
- Esihenkilö valvoo kirjauksia säännöllisesti, varmistaakseen niiden ajantasaisuuden ja lainmukaisuuden.
- Kaikki asiakastyötä tekevät saavat koulutuksen Nappula-järjestelmään ja tietosuojavelvoitteisiin.

Tietosuojaseloste on saatavilla verkkosivuilla www.okeiko.fi, ja asiakkaat saavat tietoa tietosuojasta sekä kirjallisesti että suullisesti palvelun alkaessa.

8.6 Vastuu ja valvonta asiakastietojen käsittelyssä

Okeiko noudattaa aktiivisesti tietosuojalainsäädäntöä ja varmistaa, että asiakastietojen käsittely täyttää voimassa olevat vaatimukset. Henkilötietojen käsittelyä valvotaan osana omavalvontaa, ja sen toteutusta seurataan säännöllisillä sisäisillä tarkastuksilla.

Yrityksen tietosuojavastaava vastaa siitä, että henkilöstö noudattaa tietosuojalainsäädäntöä, tietoturvakäytäntöjä sekä noudattaa tässä omavalvontasuunnitelmaa. Hän vastaa myös siitä, että:

- Asiakkaiden tietosuoja toteutuu kaikessa toiminnassa lain edellyttämällä tavalla.
- Käytössä on turvallinen ja luotettava asiakastietojärjestelmä (Nappula), johon pääsy on rajattu.
- Nappula järjestelmään pääsemiseksi asiakastyössä olevalla henkilökunnalla on salassapidon turvaamiseksi omat tunnukset ja salasana.
- Tietojen käsittelyyn on olemassa ajantasaiset toimintamallit ja asiakkailta pyydetään tarvittavat suostumukset tietojen käyttöön.
- Asiakastietojen käsittelyä koskeva **rekisteri- ja tietosuojaseloste** on laadittu, ja se on nähtävillä Okeikon verkkosivuilla osoitteessa www.okeiko.fi.
- Työntekijät saavat ajantasaista koulutusta tietosuoja- ja tietoturvakäytännöistä.
- Kaikki tietosuoja koskevat ohjeet ja periaatteet käydään henkilöstön kanssa läpi perehdytyksen yhteydessä.

- Tietosuojakysymyksissä asiakkaat voivat ottaa yhteyttä rekisterinpitäjään tai tietosuojavastaavaan.



Tietosuojavastaava



Veli-Pekka Kilpala, 040 566 2767



info@okeiko.fi

9.YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Okeiko kehittää toimintaansa systemaattisesti ja tietoon perustuen. Yritys on uusi toimija sosiaalihuollon avopalveluissa, ja sen toimintaa kehitetään joustavasti asiakkaiden ja palveluntarpeen mukaisesti. Kehittämistyö on jatkuvaa ja kiinteä osa arjen prosesseja.

Kehittämissuunnitelmia tarkastellaan ja päivitetään **puolivuositain kehittämisspäivien yhteydessä** sekä osana omavalvonnan toteutusta.

Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämistarpeista kerätään monipuolisesti eri lähteistä, kuten:

- ✓ Asiakas- ja sidosryhmäpalaute
- ✓ Yhteistyökumppaneiden arvioinnit
- ✓ Henkilöstön havainnot ja kehittämis ehdotukset
- ✓ Omavalvonnan seurannan tulokset

Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa käsitellään asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset sekä tietoon tulleet kehittämistarpeet. Tarvittaessa toimintaa muutetaan nopeasti palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi.

10.OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

- **Omavalvontasuunnitelman seuranta:** Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja siihen liittyvä selvitys laaditaan sekä julkaistaan 4 kuukauden välein. (Valvontalaki 27 §)
- **Omavalvontasuunnitelman julkisuus:** Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen toimitiloissa ja www.okeiko.fi. Vastuuhenkilö: Veli-Pekka Kilpala, p.0405662767, info@okeiko.fi

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Helsinki 3.3.2025

Veli-Pekka Kilpala

Toimitusjohtaja

Okeiko / Freetax Company Oy