

SOSIAALIPALVELUJEN OMA- VALVONTASUUNITELMA

Navisos Oy

Teija Repo

2024

SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJA.....	2
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
7. ASIAKASTURVALLISUUS	9
8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	10
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	12
LIITTEET.....	14
Liite 1. Rekisteri ja tietosuojaseloste (GDPR)	14

1. PALVELUNTUOTTAJA

Nimi: Navisos Oy Y-tunnus: 3404982-2

Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi: Pirkanmaa

Toimintayksikkö/palvelu: Asiakkaan kotona ja etäneuvontana toteutettava senioripalveluihin erikoistunut ohjaus, neuvonta ja palvelutarpeen arviointi.

Postiosoite: Mäntyhaantie 4 B 32

Postinumero: 33800 Postitoimipaikka: Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Navisos Oy tarjoaa senioripalveluihin erikoistunutta ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen arviointia. Palvelu on suunnattu henkilöille, joiden toimintakyky on heikentynyt korkean iän, sairauden tai vammautumisen vuoksi, ja jotka tarvitsevat apua arkeaan helpottavien palvelujen tai asumisratkaisujen löytämiseen. Palvelu toteutuu etäneuvontana ja kotikäynteinä senioripalvelujen asiantuntijan toimesta.

Yrityksen toiminnasta vastaava esihenkilö:

Toimitusjohtaja/senioripalvelujen asiantuntija Teija Repo

Puhelin: 044 248 4987 Sähköposti: teija.repo@navisos.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot:

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 30.1.2024

Palveluala, joka on rekisteröity: Yksityiset sosiaalipalvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ei alihankintana ostettuja palveluja

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonntasuunnitelman laatimisesta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa Navisos Oy:n toimitusjohtaja Teija Repo (puh. 044 248 4987, teija.repo@navisos.fi) yhteistyössä mahdollisen henkilöstön kanssa. Toistaiseksi yrityksessä on vain yksi työntekijä, Teija Repo. Omaavonntasuunnitelmassa on pohdittu tiettyjä osa-alueita kuitenkin myös siitä näkökulmasta, että henkilöstöä on, sillä se on tulevaisuudessa mahdollista. Omaavonntasuunnitelmaan vaikuttavia tekijöitä (mm. muutokset lainsäädännössä) seurataan tiiviisti. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain sekä aina tarvittaessa. Ajantasainen omaavonntasuunnitelma on luettavissa yrityksen verkkosivuilla www.navisos.fi.

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Navisos Oy on ikäihmisten palvelutarpeen arviointiin, palveluohjaukseen ja palveluneuvontaan erikoistunut sosiaalialan yritys, joka on perustettu vuonna 2023. Palvelemme asiakkaitamme Pirkanmaan alueella etäneuvonnan ja kotikäyntien muodossa.

Missiomme on auttaa ikäihmisiä navigoimaan sosiaalipalvelujen moninaisen tarjonnan keskellä: kun vaihtoehtoja on valtavasti tarjolla, voi omaan tilanteeseen ja budjettiin sopivia palveluja olla vaikeaa löytää. Myös eri palvelujen muodostaman kokonaisuuden suunnittelu voi tuntua hankalalta. Asiantuntijamme auttaa eteenpäin asiakkaan toiveita herkästi kuunnellen.

Autamme myös sosiaalipalveluihin ja -etuuksiin liittyvissä kysymyksissä sekä moninaisten arkeen, hyvinvointiin ja asumiseen liittyvien haasteiden ja ongelmatilanteiden ratkaisussa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Työtämme ohjaavat sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, 2022). Kohtaamme jokaisen asiakkaan kiireettömästi, asiakaslähteisesti ja ratkaisukeskeisesti. Uskomme, että asiakas on oman elämänsä ja arkensa paras asiantuntija – meidän tehtävämme on asiakkaan toiveiden tunnistaminen ja oikeanlaisen palvelukokonaisuuden rakentaminen niiden pohjalta. Kysymme oikeat kysymykset, arvioimme kokonaistilanteen ja ehdotamme ratkaisuja. Tavoittemme on mahdollistaa hyvä, elämisen arvoinen ja asiakkaan näköinen arki jokaiselle.

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Riskien tunnistaminen on toiminnan perusta ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Toimivan ja laadukkaan riskienhallinnan kannalta keskeisintä on, että työyhteisössä pidetään yllä avointa ja turvallista keskustelukulttuuria. Lisäksi huolehditaan henkilöstön, asiakkaiden sekä omaisten mahdollisuudesta tuoda esille asiakasturvallisuuden ja palvelun laatuun liittyviä havaintoja tai mahdollisia epäkohtia. Palautteen ja havaintojen ilmoittamiseen luodaan malli, joka on mahdollisimman vaivaton ja hengeltään avoimuuteen kannustava.

Henkilökunta perehdytetään omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon. Lisäksi huolehditaan, että henkilökunta ymmärtää laissa asetetun velvollisuuden ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa työkuulttuuria ja päivittäistä arkea.

Omavalvonnan ohjeistamisesta, järjestämisestä ja toteuttamisesta huolehtii toiminnasta vastaava johto yhdessä esihenkilöiden kanssa. Esihenkilöt huolehtivat, että työntekijöillä on riittävät tiedot ja osaaminen turvallisuusasioista. Turvallisuuskysymysten käsittely sekä turvallisuustason- ja riskien arviointi on työyhteisön yhteinen asia. Aiheen ympärille luodaan kehitysmuuntoinen ja avoimuuteen kannustava ilmapiiri.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavat, jolla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja tehdään työyhteisössä näkyväksi.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus koskien asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvää epäkohtaa tai sen uhkaa. Epäkohdasta tai sen uhasta on ilmoitettava toiminnasta vastaavalle henkilölle viipymättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta minkäänlaisia kielteisiä vastatoimia. Toiminnasta vastaavan henkilön on viipymättä ryhdyttävä toimiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Jos näin ei tapahdu, on ilmoituksen tekijän ilmoitettava asiasta edelleen oman alueen aluehallintovirastolle.

Työntekijöiden on tuotava toiminnan asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat tai laatu-poikkeamat esihenkilönsä tietoon viipymättä. Epäkohdasta tai sen uhasta ilmoitetaan puhelimitse, kasvitusten tai sähköpostitse. Ilmoitus pyydetään tarvittaessa kirjallisena. Vastuu saatujen tietojen hyödyntämisestä toiminnan kehittämiseksi on toiminnasta vastaavilla tahoilla. Työntekijöitä perehdytetään epäkohtien ja uhkien havaitsemiseen varhaisessa vaiheessa ja rohkaistaan tuomaan havaintojaan esiin matalalla kynnyksellä.

Asiakkaita ja omaisia rohkaistaan jo ennalta käytävien keskustelujen muodossa avoimuuteen, mikäli toiminnassa havaitaan epäkohtia, laatu-poikkeamia tai näihin liittyviä riskejä. Asiakkaita ja omaisia kehoitetaan olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä toiminnasta vastaavaan tahoon, jos jokin toimintaan liittyvä asia jää pohdituttamaan. Asiakaspalautteen keräämisestä tehdään säännöllinen toimintatapa, jossa mahdollistetaan palautteen antaminen myös anonyymisti. Kaikkeen annettuun palautteeseen perehdytään huolellisesti ja tarvittaessa ryhdytään toimenpiteisiin toiminnan kehittämiseksi sekä asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumat, laatu-poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ylös ja käydään huolellisesti läpi asianosaisten kanssa. Käsittelyssä pohditaan tapahtumaan johtaneita juurisyyitä sekä korjaavia toimenpiteitä, jotta samankaltaisilta tapahtumilta vältyttäisiin jatkossa. Ohjeistuksia ja toimintatapoja muutetaan pohdinnasta saatujen johtopäätösten perusteella ja toiminnasta vastaava henkilö huolehtii koko henkilöstön tiedottamisen sekä kirjallisten ohjeiden päivittämisen. Jos tapahtuu

vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta ja heidän tukenaan ollaan prosessin eri vaiheissa.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Navisos Oy tarjoaa senioripalveluihin erikoistunutta neuvontaa, ohjausta ja palvelutarpeen arviointia yksityisasiakkaille, jotka tilaavat ja maksavat palvelun itse. Palvelu toteutuu etäneuvontana tai asiakkaan kotona. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle ehdotetaan hänen tilanteeseensa sopivia ja hänen toiveitaan vastaavia palveluja. Asiakas ja mahdolliset omaiset tekevät itse lopullisen päätöksen palvelukokonaisuuden sisällöstä ja siitä, keiden tuottajien kanssa haluavat yhteistyön käynnistää.

Kirjallisen sopimuksen ja asiakkaan antaman luvan mukaisesti Navisos kontaktoi kotikäynnillä yhteisesti sovitut tuottajat. Kontaktoinnin jälkeen palveluntuottajat huolehtivat omien prosessiensa mukaisesti asiakkaan palvelun käynnistämisestä, sopimusasioista sekä mahdollisen **palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisesta**.

Navisoksen tarjoamat palvelut keskittyvät neuvontaan, ohjaukseen ja palvelutarpeen arviointiin. Tarvittaessa ja tilanteen mukaan tehdään asiakkaalle myös **toimintakyvyn tilannekartoitus**, jonka pohjalta arvioidaan muun muassa sopivia palveluja sekä mahdollista oikeutta etuuksiin. Asiakkaan toimintakyvyn arviointi perustuu asiakkaan haastatteluun sekä hänen omaan näkemykseensä oman toimintakykynsä tilasta. Myös omaisen näkemyksiä ja kokemuksia asiakkaan toimintakyvystä kuullaan, jos omainen on paikalla.

Navisoksen toimintaperiaatteen mukaisesti asiakas on oman arkensa ja elämänsä paras asiantuntija. Toimintamme perustana on asiakkaan **itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja kunnioittaminen**. Tehtävämme on asiakkaan toiveiden tunnistaminen ja oikeanlaisen palvelukokonaisuuden rakentaminen niiden pohjalta. Kysymme oikeat kysymykset, arvioimme kokonaistilanteen ja ehdotamme ratkaisuja. Tavoitteemme on mahdollistaa hyvä, elämisen arvoinen ja asiakkaan näköinen arki jokaiselle.

Kohtaamme asiakkaamme aina kiireettömästi ja kunnioittavasti. Asiakaspalvelun erinomainen laatu on koko yritystoimintamme perusta ja välttämättömyys, sillä asiakaskunta koostuu yksityisasiakkaista, jotka kustantavat palvelun itse. Emme hyväksy minkään tasoista asiakkaisiimme

kohdistuvaa epäasiallista kohtelua ja suhtaudumme tilanteeseen vakavasti, jos sellaista havaitaan. Asiakkaita ja omaisia kehoitetaan olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä toiminnasta vastaavaan tahoon, jos jokin toimintaan liittyvä asia jää pohdituttamaan.

Arvostamme **asiakkaiden ja omaisten osallisuutta** palvelumme laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämässä. Virallisen asiakaspalautteen lisäksi yhteydenotto yritykseen on tehty mahdollisimman vaivattomaksi hyödyntäen erilaisia yhteydenottokanavia. Asiakaspalautteen keräämiseen on suunnitteilla malli, jossa asiakkaalle annetaan mahdollisuus anonyymiin palautteen antamiseen aina palvelutapahtuman päätyttyä. Palautteen kerääminen sisältyy näin yritystoiminnan arkeen jatkuvana toimintamallina. Saadun palautteen pohjalta käydään työyhteisössä avointa keskustelua pohtien keinoja palvelun laadun parantamiseksi.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Teija Repo

Toimitusjohtaja/senioripalvelujen asiantuntija

Navisos Oy

puh. 044 248 4987

teija.repo@navisos.fi

Postiosoite: Mäntyhaantie 4 B 32, 33800 Tampere

Muistutukseen vastataan kirjallisesti 1kk kuluessa muistutuksen vastaanottamisesta.

Pirkanmaan sosiaalivastaava:

Jos olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi sosiaalivastaavan kanssa.

NAVISOS

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Puh: 040 504 5249 (ma-to klo 9–11)

S-posti: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Kuluttajaneuvonta:

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio yritykselle mahdollisimman pian virheen tai muun ongelman havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä.

Puh: 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15).

Omatyöntekijä

Asiakkaalla on koko palveluprosessin ajan sama työntekijä. Senioripalvelujen asiantuntija huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta, kuten toiveiden kartoituksesta ja sopivien palveluntuottajien esittelystä ja kontaktoinnista. Asiantuntija vastaa myös viipymättä mahdollisiin kysymyksiin prosessin aikana. Senioripalvelujen asiantuntija huolehtii, että asiakkaalla ja omaisilla on työntekijän yhteystiedot mahdollisia kysymyksiä tai huolenaiheita varten.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Monialainen yhteistyö

Navisos auttaa ikäihmisiä navigoimaan sosiaalipalvelujen moninaisen tarjonnan keskellä: kun vaihtoehtoja on valtavasti tarjolla, voi omaan tilanteeseen ja budjettiin sopivia palveluja olla vaikeaa löytää. Myös eri palvelujen muodostaman kokonaisuuden suunnittelu voi tuntua hankalalta. Tällaisten tilanteiden ratkaiseminen on ydinosaamistamme. Autamme myös sosiaalipalveluihin ja -

etuuksiin liittyvissä kysymyksissä sekä moninaisten arkeen, hyvinvointiin ja asumiseen liittyvien haasteiden ja ongelmatilanteiden ratkaisussa.

Työntekijän tehtävänä on selvittää asiakkaan kokonaistilannetta. Kun asiakkaan tilanne vaatii palvelunantajien välistä monialaista yhteistyötä, tapahtuu se aina asiakkaan tai omaisen kirjallisesti antamalla suostumuksella, ellei toimintaa koskevassa laissa toisin määrätä (esim. ilmoitusvelvollisuus tilanteissa, joissa henkilö on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan ja suostumusta ei voida saada).

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Navisos Oy:n tarjoamat palvelut toteutuvat etäneuvontana tai asiakkaan kotona. Yrityksellä ei ole erillisiä toimitiloja. Kotikäyntien ulkopuoliset työtehtävät toteutuvat asianmukaisesti varustetulta kotitoimistolta käsin.

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Sosiaalipalvelujen tuottajilla on pelastusviranomaisille ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä. Palveluntuottajalla on holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus Digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys, sijaisten käytön periaatteet, henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yrityksessä työskentelee yksi kokoaikainen työntekijä, joka on koulutukseltaan sosionomi (AMK). Työntekijä on rekisteröity Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattioikeus). Työntekijän työnimike on senioripalvelujen asiantuntija ja työnkuvaan kuuluu etäneuvontana tai kotikäynteinä toteutettava senioripalveluihin erikoistunut ohjaus, neuvonta ja palvelutarpeen arviointi.

Asiakasmäärän lisääntyessä mahdollisten uusien senioripalvelujen asiantuntijoiden tai sijaisten vähimmäiskoulutusvaatimuksena on sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto. Henkilön ammattioikeutta koskevien tietojen on löydyttävä Valviran (Terhikki/Suosikki) rekisteristä. Tämän lisäksi työntekijältä vaaditaan tehtävien edellyttämää riittävää suullista ja kirjallista kielitaitoa, palvelujärjestelmän tuntemusta ja ymmärrystä, erinomaisia asiakaspalvelutaitoja sekä kiinnostusta ikäihmisten palveluja ja niiden kehittämistä kohtaan. Rekrytointiprosessiin kuuluu useita vaiheita, joilla varmistetaan työntekijän sopivuus ja riittävä ammattitaito tehtävään. Rekrytoinnissa hyödynnetään mahdollisesti myös rekrytointiammattilaisten palveluja.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään huolellisesti ja kiireettömästi yrityksen toimintaperiaatteisiin ja arvoihin, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdytyksestä huolehditaan myös opiskelijoiden ja pitkään poissa olleiden työntekijöiden kohdalla. Uusi työntekijä työskentelee ja perehtyy aluksi yhdessä kokeneemman työntekijän kanssa ja siirtyy itsenäiseen työskentelyyn asteittain. Työntekijöillä on lakisääteinen velvollisuus ylläpitää ammatillista osaamistaan (sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaki). Työntekijöille mahdollistetaan täydennyskoulutusta aina tarpeen mukaan ja tehtävään sopivien koulutusmahdollisuuksien tarjoutuessa.

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Asiakasasiakirjojen ja asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 siltä osin, kun määräykset koskevat yksityisiä sosiaalipalveluja ja yrityksen toiminnan luonnetta. Yrityksessä on laadittu EU:n yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) mukainen rekisteri- ja tietosuojaseloste (kts. liite 1). Henkilökunta perehdytetään huolellisesti tietosuojaan, salassapitovelvollisuutta ja asiakastietoja sisältävien asiakirjojen asianmukaista käsittelyä koskeviin ohjeisiin (laadittu oma ohjekirja). Lisäkoulutusta aiheeseen järjestetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan.

Yrityksen tietoturvasuunnitelma on työn alla ja otetaan käyttöön heti sen valmistuttua. Perehdytyksessä huolehditaan, että tietoturvallisuutta koskevat asiakirjat on luettu ja niiden sisältö ymmärretty. Tietoturva-asioista ja siihen liittyvistä riskeistä keskustellaan avoimesti ja työntekijöitä rohkaistaan tuomaan esiin mahdollisia tietoturvaan liittyviä huomiota tai haavoittuvuustekijöitä.

Asiakkaalta tai hänen lailliselta edunvalvojaltaan pyydetään kirjallinen lupa henkilötietojen käsittelyyn sopimuksen teon yhteydessä.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä.

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on ammattihenkilön vastuulla. Asiakastyössä käytetään tapauskohtaista harkintaa siitä, mitkä kirjattavat tiedot ovat kussakin tapauksessa olennaisia ja riittäviä. Yrityksellä on työntekijöille laadittu ohjekirja, jossa ohjeistetaan lain ja määräysten mukaiseen asiakastyön kirjaamiseen.

Asiakastyön sisältö ja jatkotoimenpiteet kirjataan asiakaskäynnillä sopimuksen teon yhteydessä. Asiakas saa aina työn kirjauksesta oman kappaleensa, jonka sisällön oikeellisuuden hän vahvistaa allekirjoituksellaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Teija Repo

Toimitusjohtaja/senioripalvelujen asiantuntija

Navisos Oy

puh. 044 248 4987

teija.repo@navisos.fi

Postiosoite: Mäntyhaantie 4 B 32, 33800 Tampere

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen eteen tehdään jatkuvaa työtä ja tietoa kehittämistarpeista kerätään aktiivisesti. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Yritystoiminta on juuri käynnistynyt. Mahdollisia kehittämistarpeita seurataan aktiivisesti ja toimintaa parannetaan jatkuvasti saatujen tietojen pohjalta.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan yksityisen palveluntuottaja laatii vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelman. Ohjelmassa määritellään, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa todetaan, miten yrityksen sosiaalipalvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Teija Repo

Toimitusjohtaja

Navisos Oy

puh. 044 248 4987

teija.repo@navisos.fi

Paikka ja päiväys Tampere 7.2.2024

LIITTEET

Liite 1. Rekisteri ja tietosuojaseloste (GDPR)

Rekisteri- ja tietosuojaseloste

Tämä on Navisos oy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukainen rekisteri- ja tietosuojaseloste. Rekisterin pidossa ja henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan tietosuojalakia (1050/2018), lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) ja EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (2016/679 artiklat 13 ja 14).

Laadittu 26.12.2023. Viimeisin muutos 7.2.2024.

1. Rekisterinpitäjä

Navisos oy
Mäntyhaantie 4 B 32
33800 TAMPERE
Y-tunnus 3404982-2

2. Rekisteristä vastaava yhteyshenkilö

Teija Repo, teija.repo@navisos.fi
044 248 4987

3. Rekisterin nimi

Asiakasrekisteri

4. Oikeusperuste ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus on yhteydenpito asiakkaisiin, asiakassuhteen ylläpito, asiakaskohtainen markkinointi ja lakisääteisten kirjaamiseen liittyvien velvollisuuksien täyttäminen.

5. Rekisterin tietosisältö (rekisteriin tallennettavat tiedot)

Henkilötiedot: Henkilön nimi, henkilötunnus, yhteystiedot (puhelinnumero, sähköpostiosoite, osoite, mahdollisen lähiomaisen yhteystiedot).

Palvelutiedot: Tilatut palvelut, toteutuneen palvelun sisältö ja ajankohta, laskutustiedot, muut asiakassuhteeseen ja tilattuihin palveluihin liittyvät tiedot.

Muut: Yritys/organisaatio yhteystietoineen, www-sivustojen osoitteet, verkkoyhteyden IP-osoite.

Verkkosivuston vierailijoiden IP-osoitteita ja palvelun toiminnoille välttämättömiä evästeitä käsitellään oikeutetun edun perusteella mm. tietoturvasta huolehtimiseksi ja sivuston vierailijoiden tilastotietojen keruuta varten niissä tapauksissa, kun niiden voidaan katsoa olevan henkilötietoja. Kolmansien osapuolten evästeille pyydetään tarvittaessa suostumus erikseen.

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Rekisteriin tallennettavat tiedot saadaan asiakkaalta mm. www-lomakkeilla lähetetyistä viesteistä, sähköpostitse, puhelimitse, sosiaalisen median palvelujen kautta, sopimuksista, asiakastapaamisista ja muista tilanteista, joissa asiakas luovuttaa tietojaan.

Yritysten ja muiden organisaatioiden yhteyshenkilöiden tietoja voidaan kerätä myös julkisista lähteistä kuten verkkosivuilta, hakemistopalveluista ja muilta yrityksiltä.

7. Tietojen säännönmukaiset luovutukset ja tietojen siirto

Tietoja ei luovuteta säännönmukaisesti muille tahoille. Tietoja voidaan julkaista siltä osin kuin niin on sovittu asiakkaan kanssa. Tietoja ei siirretä ilman rekisteröityjen nimenomaista suostumusta.

8. Rekisterin suojausten periaatteet

Rekisterin käsittelyssä noudatetaan huolellisuutta ja tietojärjestelmien avulla käsiteltävät tiedot suojataan asianmukaisesti. Kun rekisteritietoja säilytetään Internet-palvelimilla, niiden laitteiston fyysisestä ja digitaalisesta tietoturvasta huolehditaan asiaankuuluvasti. Rekisterinpitäjä huolehtii siitä, että tallennettuja tietoja sekä palvelimien käyttöoikeuksia ja muita henkilötietojen turvallisuuden kannalta kriittisiä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain niiden työntekijöiden toimesta, joiden työnkuvaan se kuuluu.

9. Tarkastusoikeus ja oikeus vaatia tiedon korjaamista

Jokaisella rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus tarkistaa rekisteriin tallennetut tietonsa ja vaatia mahdollisen virheellisen tiedon korjaamista tai puutteellisen tiedon täydentämistä. Mikäli henkilö haluaa tarkistaa hänestä tallennetut tiedot tai vaatia niihin oikaisua, pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädetyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).

10. Muut henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus pyytää häntä koskevien henkilötietojen poistamiseen rekisteristä ("oikeus tulla unohdetuksi"). Niin ikään rekisteröidyillä on muut [EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset oikeudet](#) kuten henkilötietojen käsittelyn rajoittaminen tietyissä tilanteissa. Pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuoja-asetuksessa säädetyssä ajassa (pääsääntöisesti kuukauden kuluessa).