



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	2
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	4
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	6
7 ASIAKASTURVALLISUUS	8
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	10
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	10
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	11



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Nimi ES-HOIVA OY	Y-tunnus 3171363-6
Kunnan nimi	Helsinki
Kuntayhtymän nimi	Helsinki
Sote-alueen nimi	Uusimaa
Nimi	ES-HOIVA OY
	Pengerkatu 29 c 68, 00500 Helsinki
Palvelumuoto	Ikäihmiset, 65-vuotta ja siitä ylöspäin.
	Kotona asumisen tukeminen, Helsinki.
Esimies	Eevastiina Juojärvi
Puhelin	+358 44 9801473
Sähköposti	eevastiina@eshoiva.fi

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

ES-HOIVA OY:n toiminta-ajatuksena on mahdollistaa ja edistää ikäihmisille kotona asumisen tukeminen ja ennaltaehkäistä laitostumista. Toiminta on alkanut Helsingistä. Toimintamme on laadukasta, asiakasystävällistä ja luotettavaa palvelua.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavat sosiaali- ja terveydenhuoltoon koskeva lainsäädäntö sekä alan suositukset että sopimukset.

Toimintaa ohjaavat arvot ovat: Laadukkaasti läsnä, luotettava ja asiakaslähtöinen.

Toimintaperiaatteet vaalivat arvoja ja toimimme asiakaslähtöisesti asiakasta ja heidän läheisiään kuunnellen. Räätelöimme palvelut yksilöllisesti ja ammattitaidolla huomioiden kotona asumisen tukemisen kokonaisvaltaisesti. Palvelumme ovat voimavaralähtöisiä, yhdessä asiakkaan kanssa tekemällä; mielekkäästi, huumorilla ja laadukkaalla läsnäololla.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Yrittäjällä on vastuu niin riskienhallinnasta kuin asiakkaiden/tekijöiden mahdollisimman hyvästä turvallisuudesta sekä toimintaympäristön että -tapojen tunnistamisessa ja välittömästi niihin puuttumalla ja tarvittaessa niitä yhdessä parantamalla. Tunnistetaan ja ennaltaehkäistään vaarat ja haitat, näiden arviointi työntekijän terveydelle ja



turvallisuudelle. Tehdään jokaisen asiakkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa kartoitetaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa asiakkaan palvelun tarve ja mietitään turvallisista toteutustapaista. Liikkumiset niin suihkutilassa kuin muuallakin sekä asiakas siirrot toteutetaan suunnitellusti ja turvallisesti niin asiakasta ohjaten kuin ergonomiasta/apuvälineitä käyttäen. Lattiatilat tehdään asiakasystävällisiksi esimerkiksi mattostoppareiden tai tarvittaessa kokonaan mattojen poistamisella. Palovarointimet, mahdolliset turvapuhelimet ja kuulokojeet testataan säännöllisesti.

Rikkinäiset/epäkunnossa olevat laitteet poistetaan, vaihdetaan tai ohjataan korjattaviksi. Työssä hyödynnetään ergonomisia työvälineitä ja oikeaa nostotekniikkaa painonsiirtoa hyödyntäen.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yrittäjälle ja mahdolliset eteen tulleet epäkohdat korjataan välittömästi. Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin ja/tai lääkäriin. Laatu pyritään pitämään hyvänä, laadukkaana ja turvallisena.

Mahdollisten epäkohtien, laatupoikkeamien ja/tai epäkohtien tullessa julki asiakkaat ja omaiset antavat palautteen henkilökohtaisesti ja mielellään heti ongelman ilmaantuessa. Palaute käydään välittömästi läpi kuunnellen kaikkia asianomaisia ja pyritään yhdessä löytämään asiakkaalle paras mahdollinen ratkaisu. Läpinäkyvyys ja avoimuus yrittäjän ja asiakkaan välillä luottamuksellisesti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Sekä haittatapahtumat että läheltä piti -tilanteet käsitellään heti keskustelemalla asiakkaan ja omaisten kanssa. Tehdään tarvittavat korjaukset ja päivitetään suunnitelmaan. Pyritään hoitamaan heti niin, ettei jatkossa samanlaisia tapahtumia pääse edes tapahtumaan. Haitat pyritään minimoimaan asiakastilanteissa kiireettömällä ja läsnä olemisellä. Selvitetään syyt ja tarvittaessa muutetaan toimintatavat. Myös korjaavista toimintavoista tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Yksikössä toteutamme luottamusta, avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Raportoimme sekä kirjallisesti että suullisesti.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumat käsitellään heti keskustelemalla asiakkaan ja omaisten kanssa. Korjataan ne välittömästi ja päivitetään suunnitelmaan. Palvelu yritetään järjestää jatkossa niin, ettei samanlaisia tapahtumia pääse tapahtumaan. Keskustellaan asiakkaan/omaisten kanssa, jotta päästään yhdessä mielekkääseen lopputulokseen. Toteutuksesta opitaan ja palvelua edelleen kehitetään.



Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Sovitut muutokset työskentelyssä tiedotetaan mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Tietoturvaa vaativat asiat käydään läpi kasvotusten tai puhelimitse. Toimijoille annetaan sekä suullinen että kirjallinen toimintaohje. WhatsApp ryhmän viestintämahdollisuus nopeaan tiedottamiseen.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?
Eevastiina Juojärvi, geronomi
Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)
Eevastiina Juojärvi, Pengerkatu 29 c 68, 00500 Helsinki

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa myös useammin.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yrityksen nettisivuilla, pyydettäessä myös sähköpostilla tai/ja asiakkaalle esimerkiksi henkilökohtaisesti toimitettuna.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan, läheisten ja mahdollisten muiden hoivaan osallistuvien tahojen kanssa. Kuunnellen asiakasta ja havainnoiden ympäristöä sekä muun muassa asiakkaan toimintakykyä.

Palvelutarpeen arvioinnissa asiakas ja läheiset ovat tärkeimmät asianosaiset kertomalla minkälaisesta palveluntarjonnasta aloitetaan. Keskustelu, kuuntelu ja täsmäkysymyksiä avulla saadaan asiakaslähtöinen ratkaisu aikaiseksi.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan palvelutarpeen kartoittamiseen yhdessä asiakkaan ja omaisten/sukulaisten kanssa. Kuunnellaan, selvitetään, kysytään ja kyseenalaistetaan. Suunnitelmaa seurataan ja tarvittaessa päivitetään.

Yrittäjän tehtävänä on kuunnella asiakastarpeet ja niiden pohjalta ehdottaa parhaimmat vaihtoehdot kokonaisvaltaisesti. Tehdään sopimus asiakkaan ja läheisten



keskustelun/tapaamisen perusteella. Kun apu/tuki aloitetaan, hyödynnetään hyviä parannusideoita ja -ehdotuksia, jolloin sopimusta tarvittaessa päivitetään.

Työhön perehdytyksessä/infossa varmistetaan, että henkilökunta tuntee asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti. Mahdollisista muutoksista ilmoitetaan välittömästi.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

ES-HOIVA:laiset kunnioittavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta, kuitenkin asiakkaan ja läheisten kanssa avoimesti keskustelemalla. Kotona asumisen tukeminen on asiakkaan vapautta toimia oman näköistä elämää ja päättää hänen omista ja hänelle tärkeistä asioistaan.

Yritys kunnioittaa asiakasta hänen omassa kodissaan toimien nöyrästi ja hienotunteisesti. Antaa sellaista hoivaa ja palvelua niin kuin toivoisi itselleen saavan. Kohtelee muita niin kuin toivoisi itseänsä kohdeltavan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jokainen asiakas ansaitsee hänelle parhaan mahdollisen kohtelun. Jos jostain syystä epäasiallista kohtelua tulee puolin tai toisin, käsitellään ne yhdessä heti asian tultua ilmi. Yrittäjä pyrkii jo ensimmäisen asiakstapaamisen yhteydessä kartoittamaan mahdollisimman tarkasti, mitä apua asiakas tarvitsee, jolloin hän tietää kuka siihen sopii parhaiten. Yrittäjän tavoite onkin heti alussa olla mahdollisimman avoin ja kattava, jotta asiakassuhde onnistuisi parhaalla mahdollisella tavalla. Tavoite on myös se, että niin tekijä kuin asiakas itse kertovat yrittäjälle mahdollisimman paljon, jotta asiat saadaan tarvittaessa heti joko parannettua tai muutettua asiakaslähtöisemmiksi.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Mahdollinen epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään välittömästi ja avoimesti yhdessä keskustellen niin asiakkaan, omaisten/sukulaisten kuin mahdollisten yhteistyötahojen kanssa. Näin saadusta palautteesta yritys kehittyy, kasvaa ja monipuolistuu.

Asiakkaan osallisuus yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Säännöllisillä yhteydenotoilla ja palvelun/avun aikana olevalla avoimella dialogilla. Näistä kootaan ja saadaan vartenotettavaa tietoa palvelun kehittämiseksi. Olemme asiakasta varten ja hänen hyvinvointinsa on kaikkien etu. Tulevaisuudessa tulemme käyttämään myös erilaisia kyselylomakkeita. Saatu palaute käsitellään välittömästi.



Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja Eevastiina Juojärvi
Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista
Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska. Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki. Neuvonta puh. 09 3104 3355 ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30. Sähköpostia voi lähettää sosiaali- ja potilasasiamiehille osoitteeseen sosiaali.potilasasiamies@hel.fi
Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista
Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15). Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaa.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä asiallisesti, vastuuntuntoisesti ja välittömästi kaikkien osapuolten kanssa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on välittömästi - viimeistään yksi (1) kuukausi vastaanottamisesta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen tapahtuu kaikissa arjen toimissa käyttäen kuntouttavaa työtä. Tuetaan asiakasta selviämään itse arjen toimista, kotona asumisen tukemista. Kannustetaan häntä ulkoilemaan ja tarvittaessa kuntoilemaan mahdollisuuksien mukaan, tarkistetaan ravinto, aivotoiminnan ylläpitämiseksi keskustellaan ja muistellaan menneitä, tuetaan ja avustetaan yhteydenpidossa ystäviin ja sukulaisiin. Kannustetaan esimerkiksi jatkamaan tai aloittamaan uusi harrastus tarvittaessa myös mukaan lähtemällä/avustamalla.

Seuranta tapahtuu asiakkaan luona havainnoiden ja poikkeuksista yrittäjälle kertomalla.

Ravitsemus

Asiakas asuu ja syö kotonaan. Tarvittaessa ruoka tehdään yhdessä, tilataan tai/ja käydään kaupassa ostamassa, mahdolliset ruokavaliot ja rajoitteet huomioiden. Asiakkaan riittävän ravinnon ja nesteytyksen tasoa seurataan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kotona. Häntä ohjataan, tuetaan ja tarvittaessa puututaan esimerkiksi painon seurannan kautta, ohjaamalla ravintoterapeutille tmv.



Hygieniakäytännöt

Asiakkaiden henkilökohtainen hygienia seurataan ja toteutetaan hoitosuunnitelman mukaisesti. Muutokset sovitaan yhdessä ja toteutetaan sen mukaisesti.

Jätteiden lajittelu toteutetaan asianmukaisesti ja lajitellaan taloyhtiön ohjaamiin astioihin.

Yritys järjestää tekijöille tarvittavat suojavarusteet, käsineet, suusuojat jne. Pyrimme mahdollisimman hyvään hygieniaan asiakkaan kotona.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?
Säännöllisillä lääkärikäynneillä.
Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?
Seurataan lääkehoidon vaikutuksia mm. verenpaineen- ja painon seurannalla, turvotusten seurannalla, mielialan ja toimintakyvyn seurannalla. Seurataan ja neuvotaan ravitsemuksessa. Konsultoidaan yhteistyötahoja tarvittaessa.
Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?
Asiakkaiden lääkärit.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?
Asiakkaiden näin halutessa, yhteistyössä lääkärin ja asiakkaan kanssa. Haastamalla ja päivittämällä lääkehoito (onko lääkelista ajantasalla). Seuraamalla ja tarvittaessa muistuttamalla lääkkeiden nauttimisessa.
Kuka vastaa lääkehoidosta?
Asiakkaan lääkäri.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?
Autamme ja avustamme asiakasta henkilökohtaisesti saamaan parhaimman palvelun ja tuen. Olemme joko tekijänä, apuna tai tukena.



7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuus pyritään pitämään korkealla tasolla jatkuvalla ennakoinnilla ja erilaisten säädösten huomioon ottamisella. Jos epäkohtia huomataan, ne korjataan heti yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja/tai viranomaisten kanssa. Yritys ja sen työntekijät ovat ilmoitusvelvollisia pelastusviranomaisille niin palo- kuin muista onnettomuusriskeistä, holhustoimilain mukaisesti ilmoitusvelvollisia maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäivähoitoon mukaisesti velvollisia ilmoittamaan iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Hoivahenkilöstöön kuuluu yrittäjä itse ja kolme muuta asiakasystävällistä upeaa persoonaa. Rekrytointi on käynnissä, yritys hakee muun muassa sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja intohimoisia asiakaspalvelijoita.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Yritys tekee alussa sopimukset tuntitöistä ja tulevaisuudessa asiakasmäärän kasvaessa tarkistetaan tilanne. Työntekijä, tekijä, sijainen, keikkalainen he kaikki ovat yritykselle samanarvoisia.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Asiakassopimukset tehdään niin, että yrittäjä ehtii siihen mennessä varmistamaan juuri asiakkaan tarpeisiin sopivan tekijän.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Persoonaa, asiakaspalvelu, intohimo ja läsnäolo ovat tärkeimmät. Hänen tulee asiakaspalvelijana nähdä, haistaa ja maistaa, mitä asiakas tarvitsee ja jopa ennakoida, mitä hän tulee tarvitsemaan. Huomioida muuttuva vointi/tilanne ja keskustella asiakkaan/yrittäjän kanssa siitä. Hyvä suomen/ruotsin kielitaito, toiset huomioiva ja ikäihmisten kanssa hyvin toimeen tuleva. Rehellinen, oma-aloitteinen ja turvallinen kotipalvelutyöntekijä, joka osaa kommunikoida sujuvasti erilaisten ihmisten kanssa usein muuttuvissa tilanteissa, ja keksii sopivia ratkaisuja arjen tilanteisiin. Työ on itsenäistä ja



asiakkaat omanlaisia, erilaisia ja se kerrotaan aina työntekijälle heti ensitapaamisella.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Yrittäjä työstää luotettavia, jo alalla olevia tai muissa asiakaspalvelu töissä olevia tuttuja luottohenkilöitä. Rekrytointiyritys tulevaisuudessa selvittää taustat edellisiltä työnantajilta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yrittäjä perehdyttää alussa kaikki asiakaspalvelijat itse. Perehdyttäminen tapahtuu aina henkilökohtaisella perehdyttämissuunnitelmalla, jolloin yhdessä katsotaan paljonko ja minkälaista toimintaa ko henkilö tarvitsee, jotta asiakas ja asiakaspalvelija ovat tyytyväisiä ja tietävät mitä tekevät.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Säännöllisissä keskusteluissa henkilökunnan kanssa kartoitetaan onko koulutustarpeita ja sen jälkeen tehdään yhdessä suunnitelma miten ja missä vaiheessa koulutukseen mennään.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohta ilmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Luottamuksella ja avoimesti heti asiakas/asiakaspalvelija/yrittäjä. Työntekijät ovat tietoisia ilmoitusvelvollisuuksista esimerkiksi pelastusviranomaisille, maistraatille ja huoli-ilmoituksen tekemiselle.

Toimitilat

Asiakkaan kotia ja hänen toimintatapojaan kunnioittaen.

Teknologiset ratkaisut

Yrityksellä ei ole toistaiseksi omia teknologisia ratkaisuja käytössä.



Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yhdessä neuvottelemalla asiakas/omaisen/apuvälinekeskuksen asiakaspalvelija. Arvioidaan mitä apuvälineitä asiakas mahdollisesti tarvitsee. Suositellaan, autetaan asiakasta niiden hankkimiseen ja tarvittaessa opastetaan käytössä. Ohjataan/opastetaan asiakasta aina laitteiden turvalliseen käyttöön ja varmistetaan, että laitteet ovat ehjiä. Vialliset laitteet toimitetaan korjaukseen tai vaihdetaan toimiviin.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?
Oleelliset asiat ja muutokset kirjataan asiakkaan päiväkirjaan ja tähän on perehdytys.
Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?
Sosiaali- ja terveysalalla on salassapitovelvollisuus, jota noudatetaan. Yrittäjä vastaa ja tällä hetkellä tiedot ovat vain yrittäjän ja kirjanpitäjän saatavilla.
Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?
Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvä tietojen käsittely edellyttää, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen asti. Perehdytämme työntekijöille ja harjoittelijoille rekisteriselosteen sisällön sekä asiakkaiden henkilötietojen salassapitosäännöt. Työntekijät ja harjoittelijat sitoutuvat vaitiovelvollisuuden noudattamiseen allekirjoittamalla vaitiovelvollisuussopimuksen.
Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Eevastiina Juojärvi, Pengerkatu 29 c 68, 00500 Helsinki.
Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?
Kyllä <input checked="" type="checkbox"/> Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet



Olemme jatkuvasti ajan hermolla ja kuuntelemme/havainnoimme asiakkaan käyttäytymistä, toiveita jne. Käsittelemme saadun palautteen ja teemme sen mukaiset korjaukset.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys Helsinki 27.5.2021

Allekirjoitus Eevastiina Juojärvi