

## Tietoturva ja videovälitteinen perheneuvonta

Kun asiakastyö tapahtuu videovälitteisesti tai puhelimitse, on tarpeen kiinnittää erityistä huomiota tietoturvaan.

- Kun teet asiakkaalle varauksen Teams-palaverista, älä kutsu asiakasta mukaan palaveriin suoraan kalenterista, vaan kopioi linkki ja lähetä se asiakkaan sähköpostiin käyttäen salattua sähköpostia.
- Älä käytä samaa linkkiä useiden asiakkaiden kanssa
- Älä välitä henkilötietoja tai muita arkaluontoisia tietoja Teamsin kautta, vaan käytä siinä salattua yhteyttä (esim. salattu sähköposti).
- Jos keskuksellanne on ostopalvelusopimus, varmista, että käyttämänne ohjelmat ovat ostajan näkökulmasta riittävän turvallisia.
- Älä käytä asiakastyössä maksutonta zoomia. Käytä Teams tai Skype for Business -ohjelmia.
- Tila, jossa perheneuvoja tekee työtä, tulee olla riittävän äänieristetty niin, etteivät mahdollisesti muut talossa olevat kuule asiakkaan tai perheneuvojan puhumaa. Kuulokkeiden käyttö voi lisätä äänieristystä. Huolehdi, ettei kukaan ulkopuolinen tule tilaan, kun olet asiakkaan kanssa videopuhelussa tai puhelimitse. Hiljainen musiikki auttaa häivyttämään taustamelua.
- Muista pyytää asiakkaan suostumus henkilötietojen tallentamiseen. Informoi asiakasta selkeästi kaikista tallennettavista henkilötiedoista, niiden käyttötarkoituksesta sekä siitä, missä niitä säilytetään, kuka ne näkee ja milloin ne hävitetään. Asiakkaan suullinen suostumus henkilötietojen tallentamiseen on riittävä, mutta myös sähköistä allekirjoitusta voi käyttää. Pyydä asiakkaita palauttamaan täytetty henkilötietolomake salattuna sähköpostilla.
- Varmista, että tietosuojaselosteenne on ajan tasalla.