

Taustaa

Tämä omavalvontasuunnitelma on tehty Valviran omavalvontasuunnitelmalomakkeen pohjalta Evantian kommunikaatio-opetuksen palveluihin soveltaen.

Sisältö

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	4
Palvelutarpeen arviointi	4
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	4
Asiakkaan osallisuus	5
Asiakkaan oikeusturva.....	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	5
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	5
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	6
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	6
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	6
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	7
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	7

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Evantia Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2275228-9	
Toimintayksikön nimi Evantia Oy/Kommunikaatio-opetus	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Ratamestarinkatu 11, 00520 Helsinki. Puh. 020 360360. www.evantia.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Sopeutumisvalmennuksena annettava kommunikaatio-ohjaus ja -opetus vammaisille henkilöille ja/tai heidän lähipiirilleen	
Toimintayksikön katuosoite Ratamestarinkatu 11	
Postinumero 00520	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Sanna Kukkonen	Puhelin 050 381 8515
Sähköposti sanna.kukkonen@evantia.fi	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) Kommunikaatio-opetus on ilmoituksenvaraista toimintaa ja Evantia on tehnyt siitä ilmoituksen Aluehallintovirastolle.	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Evantian kommunikaatio-opetuksen toiminta-ajatus on mahdollistaa kommunikointi kaikille. Kommunikaatio-opetuksella tarkoitetaan viittomakielen tai puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointikeinojen opetus tai kommunikoinnin apuvälineiden käytön ohjausta asiakkaalle ja/tai lähipiirille. Evantia järjestää tilaajan (kunnan tai hyvinvointialueen) osoittamalle asiakkaalle ja/tai asiakasryhmälle kommunikaatio-opetusta joko lähi- tai etäopetuksena.</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Olemme vastuullisia osajia, menemme rohkeasti eteenpäin jokaista kunnioittaen.</p> <p>Olemme vastuullisia: mitä sovitaan - se pidetään, noudatetaan lakeja ja säädöksiä. Olemme osajia: koulutetut ja ammattitaitoaan jatkuvasti ylläpitävät opettajat</p>

Menemme rohkeasti eteenpäin: kehitämme palveluamme ja toimintaamme koko ajan
Kunnioitamme jokaista: asiakasta, tilaajaa, kollegaa

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Työsuojelutoimikunta kokoontuu säännöllisesti ja kartoittaa riskit ja päivittää turvallisuusohjeet.
- Johto yhdessä työsuojelutoimikunnan ja henkilöstön kanssa kartoittaa koulutustarpeet ja niiden pohjalta laaditaan koulutussuunnitelma, jonka mukaan järjestetään turvallisuuteen, tietojenkäsittelyyn ja salassapitoon, asiakaspalveluun ja osaamiseen liittyvää koulutusta.
- Henkilökunnalle järjestetään työhohjausta ryhmissä, joissa käsitellään asiakaskohtaamista ja siihen liittyviä erityistilanteita.
- Yrityksessä on henkilötietojenkäsittelyyn ja tietoturvaluuteen ohjeistus lain vaatimuksien mukaan sekä käytännöt tietoturvaloukkausten käsittelyyn sekä tietojen arkistointiin.
- Tilaajan antamat ohjeet henkilötietojen käsittelyyn ja arkistointiin on annettu palvelua antavalle henkilökunnalle.
- Yrityksen intraan on koottu henkilöstön saataville ohjeistukset kommunikaatio-opetuksen toteuttamisesta ja prosesseista ja niissä tapahtuvista muutoksista informoidaan konsernin henkilöstön säännöllisissä palavereissa ja niiden muistioissa. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista.
- Palavereissa keskustellaan ja jaetaan parhaita käytäntöjä ja esimiesten kanssa henkilökunta käy asiakastilanteita läpi ja etsitään ratkaisuja ongelmiin.
- Opetuskokonaisuuden jälkeen pyydetään asiakkailta palautetta opetuksesta ja se käydään läpi sekä lähetetään tilaajalle tiedoksi.
- Jos palautteessa on ilmennyt puutteita, niin suoritetaan sisäinen auditointi opettajan työn arvioimiseksi.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta raportoi havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit opetuksen koordinoijalle sekä esimiehilleen tai tarvittaessa työsuojeluun.

Riskien käsitteleminen

Opettaja kirjaa haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja lähettää työsuojelutoimikunnalle, joka käsittelee ja dokumentoi ne.

Korjaavat toimenpiteet

Esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoidaan heti. Pyritään kartoittamaan tilanne ja siihen liittyvät syyt. Keskustellaan asianosaisten kanssa ja tehdään toimintasuunnitelma asian korjaamiseksi. Palautetta pyydetään asiakkaalta ja tarvittaessa tehdään sisäinen auditointi.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä, todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille, kunkin tapauksen edellyttämällä laajuudella. Henkilökunnan ohjeistusta tarkennetaan ja se informoidaan intrassa, Vivassa ja henkilöstöpalavereissa. Yhteistyötahoille tehdään selvitys epäkohdista ja niiden korjaamisesta.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Yrityksen johtoryhmä, esimiehet sekä opetuskoordinaattori ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman suunnitteluun.
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Sanna Kukkonen, puh. 050 381 8515
Omavalvontasuunnitelman seuranta
Omavalvontasuunnitelma käydään vuosittain läpi ja tehdään tarpeelliset päivitykset.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen intrassa sekä internet-sivuilla osoitteessa www.evantia.fi/palvelut/opetus-ja-ohjaus/

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi
Palvelutarve arvioidaan tilaaja-asiakkaan toimesta.
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
Opettaja toteuttaa kunnan terapeutin ohjeistuksen mukaisen opetuskokonaisuuden sekä modifioi sitä asiakkaan/perheen tarpeet huomioiden. Opettaja on tarpeen mukaan yhteydessä tilaajaan saadakseen lisätietoja.
Asiakkaan asiallinen kohtelu
Rekrytoinnissa kiinnitetään huomioita opettajan ihmissuhdetaitoihin. Opettajat noudattavat ammatteettisia ohjeita ja heitä koulutetaan työpaikkakoulutuksena asiakkaan kohtaamiseen ja kohteluun. Asiakkaalle menevässä aloituskirjeessä kerrotaan mihin palautetta voi antaa tai kantelun voi osoittaa. Opettajan kanssa käydään keskustelu ja sovitaan jatkotoimenpiteet. Asiakkaan tai hänen läheisensä mahdollisesti kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään siten, että opetuskoordinaattori tai opetuksen esimies ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja selvittää mitä on tapahtunut ja sopii toimenpiteistä. Asiasta tehdään kirjallinen selvitys tilaajalle.

<p>Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Opetusjakson lopuksi pyydetään täyttämään palautelomake ja palauttamaan se. Palaute lähetetään myös palvelun tilaajalle.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Palautteet käydään läpi ja niistä nousevat kehitettävät asiat otetaan johtoryhmän käsittelyyn. Palautteet käsitellään myös tilaajan kanssa palvelunseurantakokouksessa.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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.</p>
<p>Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista p. 029 505 3050. Opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.</p>
<p>Toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Asia käsitellään ja laaditaan siitä kirjallinen selvitys ko. viranomaiselle sekä päätetään toimenpiteistä ja viestitään ne henkilöstölle asian vaatimassa laajuudessa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 viikkoa.</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>Kommunikaatio-ohjauksen ja -opetuksen tavoitteena on, että vammaisella henkilöllä ja hänen lähipiirillään on yhteinen kieli ja kommunikointikeino. Sopeutumisvalmennuksena järjestetään kommunikaatio-opetusta lyhytaikaisesti lähi- tai etäopetuksena. Maksusitoumuksen saavuttua opetuskoordinaattori kartoittaa sopivan opettajan tehtävään ja sopii opetuksen alkamisesta sekä lähettää aloituskirjeen asiakkaalle, jossa informoidaan opetuksen sisällöstä ja sen kulusta sekä annetaan tarvittavat yhteystiedot.</p> <p>Opettaja sopii suoraan asiakkaan kanssa opetuksen ajankohdat ja tavat sekä ottaa tarvittaessa yhteyttä lisätietojen saamiseksi kuntoutuksesta vastaavaan tahoon tai apuvälineyksikköön. Opettaja toteuttaa opetustunnit tilauksen mukaisesti maksusitoumuksen voimassaolon aikana. Opetuksen päätyttyä opetuskoordinaattori lähettää tilaajalle opetuksen toteutumisesta raportin ja siihen kirjataan tavoitteiden toteutuminen.</p>

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Tilaaajalle lähetetään opetuksen toteutumisesta raportti, johon kirjataan havainnot mahdollisista tarvittavista muista palveluista.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kommunikaatio-opetukseen ei liity suoranaisesti kiinteistöihin tai toimintayksiköihin liittyviä turvallisuuskysymyksiä tai henkilöstömitoitukseen liittyviä vaatimuksia, sillä kommunikaatio-opetusta ei tuoteta Evantian yksiköissä. Havaitut asiakasturvallisuuteen liittyvät havainnot ilmoitetaan lakien mukaisesti.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnissa varmistetaan hakijan riittävä koulutus ja työkokemus alalta sekä soveltuvuus opetus-työhön.

Rikosrekisteriote pyydetään lasten kanssa työskenteleviltä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työn aloittaessaan työntekijä perehdytetään työsuhteeseen, työtehtäviin ja niihin liittyviin ohjeistuksiin, henkilötietojen käsittelyyn ja salassapitoon. Mahdolliset opiskelijat työskentelevät vain kokeneen opettajan kanssa.

Epäkohdat ja uhat raportoidaan esimiehille, jotka kartoittavat tilanteen ja/tai ottavat yhteyttä tilaajaan. Sovitaan korjaavat toimenpiteet ja esimiehet viestivät ne ko. henkilöille ja seurataan niiden toteutuminen sovitusti.

Evantiolla on käytössään Intrasta löytyvä Whistleblower-kanava, jota kautta mahdolliset epäkohdat voidaan ilmoittaa tarvittaessa anonyymisti.

Täydennyskoulutus järjestetään yhtiön koulutussuunnitelman mukaisesti joko työpaikkakoulutuksena tai ulkopuolisina koulutuspäivinä.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Kaikkien työntekijöiden tulee käydä läpi ja allekirjoittaa salassapitosopimus liittyen asiakastietoihin. Ammattietiikkaa sekä vaitiovelvollisuutta korostetaan usein eri yhteyksissä ja siihen liittyviä käytänteitä käydään läpi palaverissa ja työnohjauksessa.

Yrityksessä on laadittu tietoturvaohjeet henkilöstölle, joka sisältää tietojärjestelmien käyttöluvat, työasemien suojaaminen luvattomilta käyttäjiltä, salasanojen käyttö, varmuuskopiointi, työaseman ja tietojen turvallisuus, etäkäyttö ja mobiililaitteet, internetin, sähköpostin ja somen käyttö, etätyöskentely, siirrettävät tallennusmediat, tulostaminen ja niiden hävittäminen, organisaation ulkopuoliset henkilöt, tietojen käsittely, asiakastiedot ja henkilöstötiedot ym. Tämä dokumentti on henkilöstön saatavilla intrassa ja se on esitelty henkilöstölle sisäisissä palaverissa. Jokaisen työntekijän on täytynyt läpäistä tietoturvatesti oleellisista asioista tietoturvaan liittyen.

Kuntien kanssa tehtyihin sopimuksiin liittyvistä kirjauskäytännöistä ja tietojen säilytyksestä annetaan erilliset ohjeet ko. työntekijöille.

Yrityksen nettisivuilla evantia.fi on tietosuojainfo (tietosuojaseloste/rekisteriseloste) palvelun käyttäjille.

Tietosuojavastaava: Sanna Kukkonen, sanna.kukkonen@evantia.fi, 050 381 8515

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta, sopimuskumppaneilta sekä lainsäädännöstä nousseet kehittämistarpeet käsitellään yrityksen johdossa, sovitaan vastuuhenkilöt, kehittämistiimit ja aikataulut sekä tiedotetaan muutoksista ja niiden toteuttamistavasta asiakkaita, henkilökuntaa tai sopimuskumppania sopivaksi katsotulla tavalla. Kaikki henkilökunnan tiedotus tapahtuu palavereissa, niiden muistioissa sekä henkilökunnalle annetuissa ohjeissa. Palaverien lisäksi tiedotuksessa käytetään yhtiön intraa, Yammeria sekä sähköpostia.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa

Sanna Kukkonen

Paikka ja päiväys

Helsinki 10.6.2024