

## Taustaa

Tämä omavalvontasuunnitelma on tehty Valviran omavalvontasuunnitelmaa koskevan ohjeen pohjalta Evantian tuottamiin valmennuksen, kommunikaatio-opetuksen ja tuetun päätöksenteon palveluihin soveltaen.

## Sisältö

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKIENHALLINTA (4.1.3) .....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
Palvelutarpeen arviointi .....	7
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	7
Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen.....	8
Asiakkaan oikeusturva.....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	9
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	9
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....	9
7 HENKILÖSTÖ.....	10
9 ASIAKASTURVALLISUUS.....	11
10 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA .....	12
11 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	12
12 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	12

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Palveluntuottaja</b> Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Evantia Oy  Palveluntuottajan Y-tunnus: 2275228-9	
<b>Toiminta-/Palveluyksikön nimi</b> Evantia Oy/Sosiaalipalvelut	
<b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan</b> Sopeutumisvalmennuksena annettava kommunikaatio-ohjaus ja -opetus, valmennus sekä tuettu päätöksenteko vammaisille henkilöille ja/tai heidän lähipiirilleen	
<b>Toiminta-/Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen</b> Ratamestarinkatu 11, 00520 Helsinki. Puh. 020 360360 / <a href="http://www.evantia.fi">www.evantia.fi</a>	
<b>Toiminta-/Palveluyksikön katuosoite</b> Ratamestarinkatu 11	
Postinumero 00520	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Sanna Kukkonen	Puhelin 050 381 8515
Sähköposti <a href="mailto:sanna.kukkonen@evantia.fi">sanna.kukkonen@evantia.fi</a>	
<p>Palvelua tuotetaan yhden palveluyksikön periaatteella, eli koko toiminta-alueemme muodostaa yhden palveluyksikön sekä toiminnallisen ja hallinnollisen kokonaisuuden.</p> <p>Evantia tuottaa ko. palvelua eri puolilla Suomea, mutta yksittäisten palveluiden ja eri alueiden osalta toiminta on pienimuotoista, käsittäen vain muutamia erillisiä tunteja per asiakas. Asiakkaita vuositalolla yhteensä on noin 50-100.</p> <p>Tuetun päätöksenteon palvelu perustetaan Evantiaan vuoden 2025 aikana vastaamaan saman vuoden alusta voimaan tulleeseen uudistettuun vammaispalvelulakiin. Evantialla on jo kyseisen palvelun tuottamiseen soveltuvaa ja koulutettua henkilökuntaa, eli puhevammaisten tulkkeja palkkalistoillaan työntekijöinä.</p>	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)  Kommunikaatio-opetus ja tuettu päätöksenteko ovat ilmoituksenvaraista toimintaa ja Evantia on tehnyt siitä ilmoituksen Valviralle. Kommunikaatio-opetuksen osalta on Valviran lupa V/48106/2024.	

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<b>Toiminta-ajatus</b>  Evantian sosiaalipalveluiden toiminta-ajatus on mahdollistaa kommunikointi ja yhteiskuntaan osallistuminen 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.

Tuettu päätöksenteko on toisen ihmisen antamaa tukea, jonka tavoitteena on auttaa ihmistä tekemään itse valintoja. Jokaisen ihmisen tulee saada tarpeidensa mukaisesti tukea omien päätösten tekemiseen ja näin osallistua yhteiskuntaan mahdollisimman täysipainoisesti ja tasa-arvoisesti.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Olemme vastuullisia osajia, menemme rohkeasti eteenpäin jokaista kunnioittaen.

Olemme vastuullisia: mitä sovitaan - se pidetään, noudatetaan lakeja ja säädöksiä.

Olemme osajia: koulutetut ja ammattitaitoaan jatkuvasti ylläpitävät opettajat

Menemme rohkeasti eteenpäin: kehitämme palveluamme ja toimintaamme koko ajan

Kunnioitamme jokaista: asiakasta, tilaajaa, kollegaa

## **3 RISKIENHALLINTA (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 työnohjausta 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.
- Tuetun päätöksenteon palvelun toteuttamisen tapa ja malli on myös kuvattu ja sitä täsmennetään sitä mukaa, kun hyvinvointialueet alkavat toteuttamaan tuetun päätöksenteon hankintoja ja tarkentavat omissa palvelukuvauksissaan odotuksiaan ja vaatimuksiaan palveluntuottajien toiminnalle.
- 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. Tuetun päätöksenteon palvelussa asiakaspalautetta pyydetään tilaaja-asiakkaan (hyvinvointialue) kussakin hankinnassa edellyttämällä tavalla.
- Jos palautteessa on ilmennyt puutteita, niin suoritetaan sisäinen auditointi opettajan työn arvioimiseksi.

### **Riskien tunnistaminen**

Evantiassa on tehty riskien ennakointiin ja toiminnan jatkuvuuden varmistamiseen liittyvä suunnitelma, jota päivitetään vuosittain. Suunnitelmassa on tunnistettu riskejä koko yrityksen toiminnan tasolla, myös opetus- ja tuettu päätöksenteko -palvelut huomioiden, ja määritelty toimenpiteet, joilla riskejä voidaan

ennakoita ja ennaltaehkäistä sekä suunnitelma toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi. Evantiassa on tehty tämän pohjalta erillinen varautumissuunnitelma. Evantian laajennettu johtoryhmä laatii suunnitelman pohjalta tarvittavat toimenpiteet koko organisaation suuntaan.

Käytännön tasolla henkilökunta raportoi havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit kutakin palvelua koordinoivalle Evantian henkilöstön edustajalle sekä esimiehilleen tai tarvittaessa työsuojeluun. Myös tilaaja-asiakasta informoidaan ja heille raportoidaan hankintasopimuksen ja palvelukuvauksen edellyttämällä tavalla.

**Keskeiset riskit sekä niiden ennaltaehkäisyn keinot sekä erityistilanteen toimintaohjeet on esitetty seuraavassa**

**1) Pandemia tai muu hätätila: voi aiheuttaa äkillisiä työntekijöiden poissaoloja tai esimerkiksi liikkumis- ja kokoontumisrajoituksia.**

**Vaikutusten ennaltaehkäisy**

- Henkilökunta on koulutettu käyttämään etäyhteyksiä ja tuottamaan palveluita etänä
- Käytössä olevat viestintäkanavat (puhelin, pikaviestiryhmät, sähköposti) mahdollistavat nopean viestinnän ja toimintaohjeiden välittämisen henkilökunnan kanssa
- Määritellyt sijaiskäytännöt ja suuri henkilökunnan määrä auttavat palvelutuotannon varmistamisessa
- Osa henkilöstöstä on saanut ensiapukoulutuksen (mm. hallinto ja toimistoilla olevat tulkit) ja lisäksi palveluita tuottavat työntekijät saavat ensiapukoulutuksen sen mukaisesti, miten tilaaja-asiakkaiden vaatimuksissa on edellytetty.

**Toiminta erityistilanteessa**

- Tilanneryhmä seuraa aktiivisesti viranomaisten ohjeita ja pitää yhteyttä sidosryhmiin, laatii tarvittavat toimenpiteet ja informoi henkilökuntaa toimintatavoista
- Tiivis yhteydenpito tilaaja-asiakkaaseen yhteisen tilannekuvan varmistamiseksi sekä erityistilanteen toimintatapojen määrittelemiseksi
- Palvelutuotannosta vastaavat esihenkilöt kokoontuvat päivittäin tilannekuvan muodostamiseksi sekä toimenpiteiden määrittelemiseksi
- Contact Center ja esihenkilöt hankkivat sijaisen palvelua tuottavan henkilökunnan poissaolotapauksissa
- Asiakkaille viestitään mahdollisista muutoksista ja rajoituksista
- Palvelu pyritään tuottamaan tarvittaessa etäpalveluna, mikäli mahdollista
- Noudatetaan terveystilanteiden ohjeita tartuntatautien leviämisen estämiseksi

**2) Uhkatilanteet: uhkaavaa käytöstä asiakkaan tai ennalta arvaamattoman tahon suunnalta (esim. terroriuhka).**

**Vaikutusten ennaltaehkäisy**

- Henkilökunta on koulutettu käyttämään etäyhteyksiä ja tuottamaan palveluita etänä
- Käytössä olevat viestintäkanavat (puhelin, pikaviestiryhmät, sähköposti) mahdollistavat nopean viestinnän ja toimintaohjeiden välittämisen henkilökunnan kanssa
- Koulutussuunnitelmassa huomioidaan mm. koulutus haastavan asiakkaan kohtaamisen

**Toiminta erityistilanteessa**

- Esihenkilöt seuraavat aktiivisesti viranomaisten ohjeita ja informoivat henkilökuntaa toimintatavoista
- Tiivis yhteydenpito tilaaja-asiakkaaseen yhteisen tilannekuvan varmistamiseksi sekä erityistilanteen toimintatapojen määrittelemiseksi
- Toiminta haastavan asiakkaan kohtaamisen ohjeistuksen mukaisesti

### 3) Tietoliikenteen ja/tai sähköjakelun häiriöt: lyhyt- ja pitkäkestoiset häiriöt tietoliikenteessä voivat estää palvelun tuottamisessa tarvittavien tietojen välittämistä.

#### Vaikutusten ennaltaehkäisy

- Evantia on ulkoistanut IT-tuen ulkopuoliselle asiantuntijayritykselle, joka vastaa järjestelmien toimivuudesta
- Tietojärjestelmiä kehitetään yhdessä IT-kumppanin sekä konsernin tietohallinnon kanssa
- Käytössä on useita eri kanavia viestien välittämiseen henkilökunnalle (esim. tilauksen tietojen välittäminen tulkille)
- Päätelaitteiden tietoliikenne palvelimelle on suojattu SSL-sertifikaattipohjaisella TLS salauksella
- Organisaation tietoliikenteen suojaus toteutetaan palomuuriratkaisuilla. Palvelimista kerätään audit-logit sekä työasemien tietoturva- ja päivityksiä, hoidetaan keskitetyn hallintaohjelmiston (RMM) avulla
  - käyttöoikeuksien rajaus ja käytön valvonta (lokitiedot)
  - tietojärjestelmien auditoinnit
  - henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja tietoturvalliset salasanat, joiden vaihto tapahtuu 90 pv välein
  - näyttöjen tietoturvakalvot sekä asiakastietojen kirjaaminen työpaikalla siihen määritellyissä tiloissa
- Palvelimet ovat sähkövarmennetuissa tiloissa, jota auditoidaan säännöllisesti.
- Kriittiset tilanteet on varmennettu lisävirtalähteellä.
- Maantieteellisesti hajautettu hallinto ja palvelutuotanto.
- Henkilökunnalla on käytössään akkukäyttöisiä mobiililaitteita ja tietokoneita, joita suositellaan pitämään ladattuina
- Palvelimet ovat sähkövarmennetuissa tiloissa, jota auditoidaan säännöllisesti.
- Kriittiset tilanteet on varmennettu lisävirtalähteellä.
- Maantieteellisesti hajautettu hallinto ja palvelutuotanto.

#### Toiminta erityistilanteessa

- IT-palveluntuottajan sekä konsernin tietohallinnon tiedottaminen erityistilanteesta sekä tarvittavien toimenpiteiden määrittely yhdessä heidän kanssaan
- Viranomaisten viestinnän ja ohjeistusten aktiivinen seuranta
- Seurataan tiedotteita ja toimitaan virallisten ohjeiden mukaan
- Mikäli sähkökatkokset ovat ennalta suunniteltuja ja niistä on tiedotettu etukäteen, suunnitellaan omaa toimintaamme ja varautumistamme sen mukaisesti
- Tietohallinnon yleinen suositus on, että virransäästö akulla otetaan käyttöön automaattisesti 25–30 % kohdalla.
- Sähkökatkon alkaessa kannettava otetaan pois telakasta tai irrotetaan lisänäytöt pois käytöstä, käytetään vain kannettavan omaa näyttöä.

### 4) Liikenneyhteyksien häiriöt: lyhyt- ja pitkäkestoiset häiriöt liikenneyhteyksissä voivat estää palvelua tuottavan henkilökunnan liikkumista.

#### Vaikutusten ennaltaehkäisy

- Suurella osalla henkilökunnasta on mahdollisuus käyttää useita eri liikennemuotoja liikkumiseen
- Henkilökunta on koulutettu käyttämään etäyhteyksiä ja tuottamaan palveluita etänä
- Yrityksellä on oma auto, jota voidaan käyttää hätätapauksissa

#### Toiminta erityistilanteessa

- Mikäli nimetty tulkki ei pääse toteuttamaan palvelua, Contact Centerin toimesta haetaan korvaava palvelun tuottava työntekijä
- Esihenkilöt ovat myös substanssiosaajia ja he voivat itse toimia myös korvaavina henkilöinä palvelun tuottamisessa

- Mikäli työntekijän saaminen paikalle ei onnistu, selvitetään mahdollisuus tuottaa palvelu etä-ratkaisulla

## 5) Äkilliset sairastapaukset: voivat estää henkilökunnan saatavuutta ja palvelun tuottamista.

### Vaikutusten ennaltaehkäisy

- Määritellyt sijaiskäytännöt ja suuri henkilökunnan määrä auttavat palvelutuotannon varmistamisessa

### Toiminta erityistilanteessa

- Työntekijä ilmoittaa esihenkilöille olevansa estynyt tuottamasta palvelua
- Asiakkaan kanssa sovitaan uusi aika ja siirrosta ilmoitetaan tilaajalle
- Tarvittaessa Contact Center ja esihenkilöt hankkivat sijaisen palvelua tuottavan henkilökunnan poissaolotapauksissa
- Esihenkilöt ovat myös substanssiosaajia ja he voivat itse toimia myös korvaavina henkilöinä palvelun tuottamisessa
- Asiakkaille viestitään mahdollisista muutoksista ja rajoituksista
- Palvelu pyritään tuottamaan tarvittaessa etäpalveluna, mikäli mahdollista

## Riskien käsitteleminen

Työntekijä kirjaa haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja lähettää työsuojelutoimikunnalle, joka käsittelee ja dokumentoi ne. Työsuojelutoimikunta informoi yrityksen johtoa.

## 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

Muutoksista työskentelyssä, todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille, kunkin tapauksen edellyttämällä laajuudella. Henkilökunnan ohjeistusta tarkennetaan ja siitä informoidaan intrassa, Vivassa (sisäinen viestintäkanava), sähköpostilla ja henkilöstöpalavereissa. Yhteistyötahoille tehdään selvitys epäkohdista ja niiden korjaamisesta.

## Valvontalain 29 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden toteuttaminen

Evantia ilmoittaa välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan tai muun tahon toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Henkilökunta ohjeistetaan ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdat yrityksen johdolle, joka arvioi tilanteen ja toteuttaa tarvittavat toimenpiteet palvelunjärjestäjän ja valvontaviranomaisen suuntaan.

Evantiolla on käytössään myös whistleblower-ilmoituskanava, jota kautta kuka tahansa työntekijä voi ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista anonyymisti.

Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista ja kanavista yhteisissä kokouksissa sekä tarpeen mukaan yrityksen intranetissä.

Mahdolliset valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset käsitellään yrityksen johdossa ja tehdään niiden pohjalta tarvittavat muutokset toimintaan sekä omavalvontasuunnitelmaan ja muihin tarvittaviin suunnitelmiin ja ohjeistuksiin.

#### **Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan jokaisen riskin toteutumisen ja sen käsittelyn jälkeen pidettävässä jälkiarvioinnissa. Jälkiarvioinnin tarkoituksena on oppia ja kehittää toimintatapoja tulevaa ajatellen. Riskienhallinnan ja varautumisen suunnitelma käydään läpi vuosittain vuosikellon mukaisesti, jolloin tehdään tarvittavat toimintatapojen arvioinnit ja kehittämistoimenpiteet.

Henkilöstön kanssa pyritään keskustelemaan riskienhallinnasta arjen tilanteissa, jotta voidaan pitää asia aktiivisesti mielessä. Lisäksi työsuojelutoimikunta toteuttaa säännöllisesti erilaisia toimenpiteitä, joiden tavoitteena ylläpitää ja kehittää mm. työn turvallisuutta.

Yksikön valmiuden ja jatkuvuudenhallinnan kehittäminen sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelma ovat Evantian laajennetun johtoryhmän vastuulla ja näiden päivittäminen on ajastettu yrityksen vuosikelloon.

### **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 4 kk:n välein ja tehdään tarpeelliset päivitykset. Toimenpiteet on määritelty ja aikataulutettu Evantian johtamisen vuosikellossa.

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen intrassa sekä internet-sivuilla osoitteessa [www.evantia.fi/palvelut/opetus-ja-ohjaus/](http://www.evantia.fi/palvelut/opetus-ja-ohjaus/)

### **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

#### **Palvelutarpeen arviointi**

Palvelutarve arvioidaan tilaaja-asiakkaan toimesta.

#### **Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

Tilaaja-asiakas (esim. kunta tai hyvinvointialue) myöntää palvelun loppuasiakkaalle ja tilaa palvelun Evantialta.

<p>Evantian työntekijä toteuttaa tilaajan ohjeistuksen mukaisen palvelukokonaisuuden sekä modifioi sitä asiakkaan/perheen tarpeet huomioiden, mikäli tämä on tilaaja-asiakkaiden ohjeistuksen mukaisesti sallittua tai tätä edellytetään. Työntekijä on tarpeen mukaan yhteydessä tilaajaan saadakseen lisätietoja.</p>
<p><b>Asiakkaan asiallinen kohtelu</b></p>
<p>Rekrytoinnissa kiinnitetään huomioita työntekijän ihmissuhdetaitoihin. Työntekijät noudattavat ammatteettisia ohjeita ja heitä koulutetaan työpaikkakoulutuksena asiakkaan kohtaamiseen ja kohteluun. Opetusasiakkaalle menevässä aloituskirjeessä kerrotaan mihin palautetta voi antaa tai kantelun voi osoittaa. Työntekijän kanssa käydään keskustelu ja sovitaan jatkotoimenpiteet.</p> <p>Asiakkaan tai hänen läheisensä mahdollisesti kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään siten, että palvelukoordinaattori tai Evantian esihenkilö ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja selvittää mitä on tapahtunut ja sopii toimenpiteistä. Asiasta tehdään kirjallinen selvitys tilaajalle.</p>
<p><b>Palautteen kerääminen</b></p>
<p>Palvelujakson loppuun pyydetään täyttämään palautelomake ja palauttamaan se. Palaute lähetetään myös palvelun tilaajalle. Lisäksi palautteen keräämisessä noudatetaan mahdollisia tilaaja-asiakaskohdattaisia erityistoiveita ja käytäntöjä.</p>
<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p>
<p>Palautteet käydään läpi ja niistä nousevat kehitettävät asiat otetaan johtoryhmän käsittelyyn. Palautteet käsitellään myös tilaajan kanssa palvelun seurantakokouksessa.</p>
<p><b>Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen</b></p>
<p>Asiakkaan osallisuus varmistetaan huomioimalla hänen tarpeensa kokonaisuuden suunnittelussa ja toteutuksessa, asiakkaan asiallisen kohtelun periaatteiden toteuttamisella, systemaattisella palautteen keräämisellä ja käsittelyllä sekä varmistamalla asiakkaan oikeusturvan toteutuminen käytännössä.</p> <p>Asiakailta ja heidän omaisiltaan / läheisiltään saatuja palautteita ja huomioita hyödynnetään toimintatapojen ja omavalvonnan kehittämisessä.</p>
<p><b>Asiakkaan oikeusturva</b></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 samaansa 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>



Muistutusten käsittelyn jälkeen tehdään arviointi, jonka pohjalta päivitetään tarpeen mukaan yrityksen ohjeistuksia ja suunnitelmia (mm omavalvontasuunnitelma, riskien tunnistaminen ja ennaltaehkäisy). Muistutusten käsittelystä vastaa yksikön vastuhenkilö.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kommunikaatio-ohjauksen ja -opetuksen tavoitteena on, että vammaisella henkilöllä ja hänen lähipiirillään on yhteinen kieli ja kommunikointikeino. Valmennuksena 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.

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.

Tuetun päätöksenteon tavoitteena on auttaa ihmistä tekemään itse valintoja. Jokaisen ihmisen tulee saada tarpeidensa mukaisesti tukea omien päätösten tekemiseen ja näin osallistua yhteiskuntaan mahdollisimman täysipainoisesti ja tasa-arvoisesti. Tuetun päätöksenteon palvelua tuotetaan tilaaja-asiakkaiden vaatimusten ja palvelukuvauksen edellyttämällä tavalla.

### Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Tilaajalle lähetetään palvelun toteutumisesta raportti, johon kirjataan havainnot mahdollisista tarvittavista muista palveluista.

Evantian työntekijä pitää palvelun ajan yhteyttä asiakkaaseen tilaajan ja asiakkaan kanssa sovittulla tavalla. Muiden mahdollisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja/tai -tuottajien kanssa tapahtuva yhteydenpito toteutetaan tilaajan ohjeiden mukaisesti.

### Palvelun laadulliset edellytykset

Evantian tehtävä on toteuttaa asiakkaalle sovittu palvelu sen mukaisena, kuin tilaaja-asiakas on sen tilannut ja huomioida tässä asiakkaan henkilökohtainen tilanne ja tarpeet. Palvelu tuotetaan ammattitaitoisesti ja laadukkaasti. Evantian työntekijät arvioivat itse jatkuvasti palvelun tuottamisen laatua. Laadun toteutumista seurataan myös opetuksen asiakkaille toteutettavalla palautekyselyllä. Mikäli asiakkaiden antama palaute on heikolla tasolla, palaute käydään opettajan, asiakkaan ja tilaajan kanssa läpi.

Palvelun laatua pidetään yllä mm. jatkuvalla sisäisellä kouluttamisella, esihenkilöiden antamalla arjen tuella. Lisäksi Evantian laajat ja toimivat sisäiset tukipalvelut ja toimivat tietotekniset välineet mahdollistavat sen, että Evantian opettajat voivat keskittyä asiakastyöhön mahdollisimman täysipainoisesti.

### Vastuu palvelujen laadusta

Vastuu palvelun laadusta on sosiaalipalveluista vastaavalla henkilöllä ja muu henkilökunta sekä palvelupäälliköt tukevat vastuuhenkilöä laadun toteutumisessa. Päivittäisen lähiesihenkilötyön kautta

varmistetaan toimintatapojen toteutuminen käytännössä. Lisäksi Evantian laajennetun johtoryhmän vastuulla on varmistaa laadukkaiden toimintaedellytysten, kuten mm. järjestelmät ja työvälineet, toimintamallien ja -prosessien kuvaukset, tietoturva ja -suoja, toteutuminen.

## 7 HENKILÖSTÖ

### Palveluyksikön henkilöstö

Evantiolla on yhteensä noin 50 työntekijää, joilla on osaaminen ja pätevyys toteuttaa kommunikaatio-opetusta sekä noin 15-20 henkilöä, joilla on osaaminen ja pätevyys tuottaa tuetun päätöksenteon palvelua. Koko henkilöstö on työsuhteessa Evantiaan eikä vuokrattua henkilöstöä, opiskelijoita tai alihankkijoita käytetä palvelun tuottamisessa.

Kommunikaatio-opettajilta ja tuetun päätöksenteon tuottamiseen osallistuvilta työntekijöiltä ei vaadita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia tai -pätevyyksiä.

Palvelun tuottamiseen osallistuvan henkilöstön ammattitaito varmistetaan edellyttämällä sopivaa koulutusta (esim. viittomakielen tulkki tai puhevammaisten tulkki) sekä säännöllisellä kehittämisellä sekä lähiesihenkilötyöllä. Kaikkien työntekijöiden äidinkieli on joko suomi tai ruotsi. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään tehtäviinsä ja uudet työntekijät saavat tarvittaessa itselleen mentorin. Osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan päivittäisen esihenkilötyön lisäksi myös asiakkailta kerättävällä palautteella.

Kommunikaatio-opetukselle tai tuetun päätöksenteon palvelulle ei ole asetettu mitoitusvaatimuksia. Ennen kuin opettaja saa uuden asiakkaan, varmistetaan että työntekijällä on mahdollisuudet (mm. riittävästi aikaa) tuottaa palvelu vaaditussa laajuudessa asiakkaalle.

## 8 TOIMITILAT, LAITTEET, JÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIA

### Toimitilat

Kommunikaatio-opetus ja tuettu päätöksenteko toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kodissa tai muualla hänen omassa toimintaympäristössään. Osa opetuksista saatetaan toteuttaa Evantian tiloissa, joista löytyy opetustilanteeseen sopiva rauhallinen ja suljettu tila, jotta yksityisyyden suojan toteutuminen voidaan varmistaa.

Opetuksessa käytettävät tilat eivät edellytä viranomaishyväksyntää.

### Laitteet, järjestelmät ja teknologia

Evantiolla on uudenaikaiset laitteet ja työvälineet sekä tarvittavat ohjelmistot työntekijöiden käyttöön. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tietokone työntekoa varten, joihin he kirjautuvat omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Laitteiden tietoturva on hoidettu asianmukaisesti ja vaatimusten edellyttämällä tavalla. Henkilökunta perehdytetään laitteiden käyttöön ja heillä on käytössään esihenkilötyön sekä IT-osaston tuki työvälineiden käyttöön. Teknologian vikatilanteisiin varautuminen on kuvattu riskien arvioinnin yhteydessä.

Lisäksi Evantia antaa työntekijöiden käyttöön kattavasti laadukasta opetusmateriaalia ja sisältöä, jonka pohjalta opettajat voivat räätälöidä kunkin asiakkaan tarpeita vastaavan opetusmateriaalin.

Evantian käyttämä asiakastietojärjestelmä on räätälöity toimintamme tarpeita vastaavaksi ja sen tietoturva on huolehdittu asianmukaisella tavalla. Henkilökunta perehdytetään tietojärjestelmien

käyttöön esihenkilöiden toimesta. Evantian ulkoinen IT-kumppani vastaa tietojärjestelmien toimivuudesta ja tukee ongelmatilanteissa.

Mikäli tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä havaitaan poikkeamia, ilmoitetaan tästä tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle ja varmistetaan, että korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Mikäli poikkeamat tai häiriöt ovat merkittäviä, ilmoitetaan niistä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Kommunikaatio-opetuksessa ja tuetussa päätöksenteossa ei käytetä lääkinnällisiä laitteita. Kommunikaatio-opetuksessa Evantian opettaja voi perehdyttää asiakasta käyttämään asiakkaan omaa, henkilökohtaista kommunikaation apuvälinettä.

Evantian tietoturvasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja sen toteutumisesta vastaa palvelun vastuhenkilö, jota tukee yrityksen tietosuojavastaava.

## 9 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Kommunikaatio-opetukseen tai tuettuun päätöksentekoon ei liity suoranaisesti kiinteistöihin tai toimintayksiköihin liittyviä turvallisuuskysymyksiä tai henkilöstömitoitukseen liittyviä vaatimuksia, sillä palveluita 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 sekä ikäihmisten ja vammaisten henkilöiden (1.1.2025 alkaen) 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 anonymisti.

Täydennyskoulutus järjestetään yhtiön koulutussuunnitelman mukaisesti joko työpaikkakoulutuksena tai ulkopuolisina koulutuspäivinä.

## 10 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA

Kaikkien työntekijöiden tulee käydä läpi ja allekirjoittaa salassapitosopimus liittyen asiakastietoihin. Ammattietiikkaa sekä vaitiolovelvollisuutta korostetaan usein eri yhteyksissä ja siihen liittyviä käytänteitä käydään läpi palavereissa 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 palavereissa. 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](mailto:sanna.kukkonen@evantia.fi), 050 381 8515

## 11 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, Viva Engagea sekä sähköpostia.

## 12 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma on julkaistu yrityksen internet-sivuilla opetuspalveluiden yhteydessä sekä yrityksen intranetissä.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi säännöllisesti lain edellyttämällä tavalla ja tehdään siihen tarvittavat päivitykset. Päivitetty versio julkaistaan internet-sivuilla ja intranetissä. Päivitykset informoidaan henkilökunnalle.

Mahdollisesti havaitut puutteet korjataan ja tehdään tarvittavat muutokset toimintatapoihin välittömästi, ja näistä muutoksista informoidaan henkilökuntaa heti.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa

Sanna Kukkonen

Paikka ja päiväys

Helsinki 25.2.2025

**Omavalvontasuunnitelman seurannan raportointi**