

Omavalvontasuunnitelma

Kommunikaatio-opetus (Vammaisten henkilöiden valmennus, tuettu päätöksenteko ja erityinen osallisuuden tuki)

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2	Palveluyksikön perustiedot	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4	Päiväys	4
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	5
2.2.1	Omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä	5
2.2.2	Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuun toteutuminen	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
2.3.1	Asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon	6
2.3.2	Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallistuminen	6
2.3.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu ja toimintatavat epäasiallisuuden havaittaessa	7
2.3.4	Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista	7
2.3.5	Itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja rajoittamisen periaatteet	7
2.4	Muistutusten käsittely	8
2.5	Henkilöstö	8
2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	8
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	9
2.8	Toimitilat ja välineet	9
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	9
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	9
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	9
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	10
3	Omavalvonnan riskienhallinta	10
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	10
3.2	Riskien tunnistaminen ja arviointi, epäkohtien käsittely, ilmoitusvelvollisuus	10
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	12
3.3.1	Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi	12
3.3.2	Hygieniaoheiden ja infektiorjunnan toteutumisen seuranta	12
3.3.3	Vaara- ja haittatapahtumien raportointikäytännöt	12
3.3.4	Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen	12
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	13
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	13

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	13
--	-----------

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Nimi: VIPARO – Viittomakieliset Palvelut Aro Oy

Palveluntuottajan Y-tunnus: 2430730-6

Osoite: Kauppakaarre 1, 00700 Helsinki

Toimiston yhteystiedot: 040 300 3333, ma-pe 8-15.30

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: VIPARO – Viittomakieliset Palvelut Aro Oy, opetuspalvelut

Osoite: Kauppakaarre 1, 00700 Helsinki

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuhenkilö:
Markus Aro, 045 124 0301, markus.aro@viparo.com

Palvelualueen vastuhenkilö / omaavontasuunnitelman vastuhenkilö:
Essi Ekman, 041 512 3433, essi.ekman@viparo.com

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Viparo tuottaa kommunikaatio-opetusta perheille ja ryhmille. Kommunikaatio-opetus pitää sisällään seuraavat osa-alueet: suomalaisen viittomakielen opetus asiakkaalle ja/tai lähipiirille, suomenruotsalaisen viittomakielen opetus asiakkaalle ja/tai lähipiirille, viitotun puheen opetus asiakkaalle ja/tai lähipiirille, tukiviittomien opetus asiakkaalle ja/tai lähipiirille, ja kommunikaatiomenetelmien opetus kuulonäkövammaiselle asiakkaalle ja/tai lähipiirille. Opetus suunnitellaan ja räätälöidään asiakkaan ja tämän perheen yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaan.

Kommunikaatio-opetus järjestetään asiakkaan kotona, ei palveluntuottajan tiloissa. Palvelua on mahdollista tuottaa myös etänä asiakkaan näin toivoessa.

Palvelu tuotetaan suoraan asiakkaalle sopimuksen perusteella. Asiakkaita on keskimäärin 1-5 vuodessa.

Palvelua tuotetaan ympäri Suomea, mutta pääsien seuraavien hyvinvointialueiden alueilla: LUVN (Espoo, Kauniainen, Kirkkonummi), Helsinki, VAKE.

1.4 Päiväys

Versio 1.1, päivitetty 9.12.2025.

Versio 1.0 luotu 1.10.2025.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palvelun laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Laatuvaatimukset:

Opetus on pedagogisesti suunnitelmallista, tavoitteellista ja asiakkaan (henkilön, perheen tai yhteisön) tarpeisiin perustuvaa. Opettajalla on tehtävään soveltuva koulutus (esim. viittomakielen tulkki tai opettaja) ja ajantasainen osaaminen kommunikaatiomenetelmistä. Varsinaisen viittomakielen opetuksesta vastaavat natiivit viittomakieliset opettajat.

Opetuksen tulee olla yhdenvertaista, saavutettavaa ja asiakkaan kulttuuritaustan huomioivaa. Perheen kanssa sovittuja tavoitteita seurataan säännöllisesti (arviointi-/palautekeskustelut).

Laadunhallinnan toteuttamistavat ja käytössä olevat työkalut:

- Opetussuunnitelma: jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhdessä kirjallinen opetussuunnitelma, jossa kuvataan tavoitteet, menetelmät ja seuranta.
- Itsearviointi ja palautteet: asiakkailta kerätään palautetta (suullisesti tai kirjallisesti) jokaisen opetuskokonaisuuden lopussa ja tarvittaessa opetuksen aikana.
- Arviointikäytännöt: käytetään esim. taitojen kehittymisen seurantalomakkeita, viittomien oppimisen arviointia tai palvelukohtaista laatulomaketta, kuitenkin kunkin asiakkaan yksilölliset lähtökohdat huomioiden.
- Dokumentointi: kaikki opetuskerrat, havainnot ja poikkeamat dokumentoidaan asianmukaisesti.
- Säännöllinen ammattitaidon ylläpito: opettaja osallistuu koulutuksiin ja pitää osaamisensa ajan tasalla.

Miten palvelun laatu varmistetaan:

Toimintaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti sisäisesti. Mahdollisiin puutteisiin puututaan välittömästi ja niistä tiedotetaan asiakkaille sekä tarvittaessa tilaajaorganisaatiolle eli esimerkiksi hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle. Huomioidaan saavutettavuus ja yksilöllisen tuen tarve.

Käytännön toimet turvallisuuden varmistamiseksi:

- Kotikäyntien turvallisuus: opettaja arvioi ympäristön turvallisuuden (esim. tilan rauhallisuus, esteettömyys ja häiriöttömyys) ennen opetuksen aloittamista.

- Tietoturva ja tietosuojat:
 - asiakas- ja perhetiedot käsitellään luottamuksellisesti,
 - asiakirjat säilytetään suojatuissa järjestelmissä ja lukollisissa kaapeissa palveluntuottajan tiloissa,
 - opetuksessa käytetty materiaali ei sisällä tunnistettavia tietoja.
- Vuorovaikutuksen turvallisuus:
 - kohtaaminen on aina kunnioittavaa, asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukevaa ja väkivallatonta, ks. myös kohta 2.3
 - opettaja toimii eettisten periaatteiden mukaisesti ja tunnistaa kuormittavat tilanteet.
- Poikkeamien raportointi: jos opetuksen aikana ilmenee turvallisuutta vaarantavia tilanteita (esim. perheen olosuhteet, asiakkaan vointi, kotikäynnin riskit), niistä raportoidaan palveluntuottajan ohjeiden mukaisesti ja arvioidaan jatkotoimet. Ks. myös kohta 3.2.
- Hygieniat ja terveys:
 - opettaja noudattaa hyviä hygieniakäytäntöjä kotikäynneillä,
 - sairastuneena ei tehdä opetuskäyntejä. Tämä koskee sekä opettajaa että asiakkaita. Ks. myös kohta 3.3.2.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

2.2.1 Omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Tämän sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa opetusten esihenkilö, joka toimii omavalvonnan vastuuhenkilönä. Vastuuhenkilö huolehtii siitä, että kommunikaatio-opetus (viittomakielen opetus perheen kotona) toteutetaan voimassa olevan palvelulainsäädännön, sosiaalihuollon säädösten sekä yksikön omien menettelyohjeiden mukaisesti. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimitusjohtaja.

Omavalvonnan vastuuhenkilön tehtäviin kuuluvat:

- omavalvontasuunnitelman ylläpitäminen, päivittäminen ja sen noudattamisen valvonta
- omavalvontasuunnitelman julkaisu
- palvelun lainmukaisuuden ja laatuvaatimusten toteutumisen seuranta
- opetuksen dokumentoinnin, palautteiden ja arviointien säännöllinen läpikäynti
- tietosuoja ja asiakasturvan toteutumisen valvonta
- riskienhallinnan organisointi sekä poikkeamien käsittely
- henkilöstön (kommunikaatio-opettaja) perehdytys, ohjaus ja osaamisen ylläpidon varmistaminen

Kommunikaatio-opetuksen käytännön toteutuksesta vastaa nimetty opettaja, joka toimii omavalvonnan vastuuhenkilön alaisuudessa ja noudattaa omavalvontasuunnitelman ohjeita. Opettajan vastuisiin kuuluvat opetuksen suunnittelu ja toteuttaminen sekä turvallisuuden varmistaminen kotikäyntien aikana.

Johtamisjärjestelmä perustuu selkeään vastuunjakoon:

- Palveluntuottaja vastaa palvelun kokonaislaadusta, resurssien järjestämisestä ja lain edellytysten täyttymisestä.
- Omavalvonnan vastuuhenkilö vastaa toiminnan valvonnasta ja ohjauksesta sekä omavalvonnan kokonaisuudesta.
- Opettaja vastaa opetuksen päivittäisestä laadukkaasta, turvallisesta ja tavoitteellisesta toteutuksesta asiakkaan kotona.

2.2.2 Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuun toteutuminen

Omavalvonnan vastuuhenkilö tai palvelualojen vastuuhenkilö johtaa ja valvoo käytännössä kaikkia palveluyksikön toimia, jotka kuuluvat tämän vastuualueelle. Vastuu kattaa kommunikaatio-opetuksen suunnittelun, toteutuksen, turvallisuuden, dokumentoinnin sekä jatkuvan laadun varmistamisen.

Valvonnan käytännön toteuttaminen sisältää seuraavat toimet:

- Säännöllinen seuranta: Opettaja raportoi vastuuhenkilölle opetuskertojen sisällöistä, tavoitteiden etenemisestä sekä mahdollisista riskeistä tai poikkeamista.
- Laadun valvonta: Vastuuhenkilö tarkistaa dokumentoinnin ja palautteet säännöllisesti sekä varmistaa, että toiminta noudattaa omavalvontasuunnitelmaa ja lainsäädäntöä.
- Perehdytys ja osaamisen varmistaminen: Vastuuhenkilö huolehtii siitä, että opettajalla on tehtävään soveltuva koulutus, ajantasainen osaaminen ja asianmukaiset valmiudet toimia asiakkaiden kodeissa.
- Riskien ja poikkeamien hallinta: Havaitut riskit käsitellään viipymättä, ja vastuuhenkilö varmistaa tarvittavat toimenpiteet asiakkaan ja työntekijän turvallisuuden varmistamiseksi.
- Jatkuva kehittäminen: Vastuuhenkilö seuraa palvelusta saatua palautetta ja arvioi toiminnan kehittämistarpeet sekä päivittää menettelyt tarvittaessa.

Näillä toimenpiteillä varmistetaan, että kommunikaatio-opetus täyttää sille asetetut vaatimukset koko toiminnan ajan ja että palvelu toteutetaan asiakaslähtöisesti, turvallisesti ja laadukkaasti.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon

Asiakkaan palvelun järjestämisestä vastaa hyvinvointialue. Kun palveluntuottaja vastaanottaa opetustoimeksiannon, asiakkaaseen ollaan välittömästi yhteydessä ja palvelu aloitetaan mahdollisimman nopeasti, viimeistään kuukauden kuluessa toimeksiannon vastaanottamisesta ja asiakkaalle annetaan tieto arvioidusta aloitusajankohdasta. Palvelu järjestetään asiakkaan kotiin sovitusti, ja asiakkaalla on mahdollisuus joustavaan aikataulusuunnitteluun.

2.3.2 Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallistuminen

Asiakkaalle annetaan selkeä ja ymmärrettävä tieto palvelun sisällöstä, tavoitteista, toimintatavoista ja oikeuksista ennen opetuksen aloittamista sekä palvelun aikana. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus osallistua opetuksen suunnitteluun, asetettavien

tavoitteiden määrittelyyn sekä palvelun arviointiin. Opetussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa, ja suunnitelmaa päivitetään asiakkaan tilanteen ja toiveiden mukaan.

2.3.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu ja toimintatavat epäasiallisuuden havaittaessa

Asiakkaan kohtelu perustuu kunnioitukseen, luottamukseen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen. Palveluntuottaja ei hyväksy minkäänlaista epäasiallista kohtelua, syrjintää tai epäeettistä toimintaa.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, asiasta raportoidaan välittömästi omavalvonnan vastuuhenkilölle. Tapahtuma kirjataan poikkeamailmoituksena, se selvitetään viipymättä, ja tilanteen korjaamiseksi ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiakkaalle kerrotaan selkeästi, millaisia toimia asian käsittelyyn liittyy.

2.3.4 Asiakkaan informointi käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista

Asiakkaalle annetaan tieto hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaalle kerrotaan:

- mahdollisuudesta antaa palautetta palveluntuottajalle suoraan opettajalle tai omavalvonnan vastuuhenkilölle
- mahdollisuudesta ottaa yhteyttä hyvinvointialueen edustajaan asiassa
- valitus- ja kantelumahdollisuuksista aluehallintovirastoon tai Valviraan

2.3.5 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja rajoittamisen periaatteet

Palveluntuottaja ja sen opettajat tukevat asiakkaan itsemääräämisoikeutta kaikissa opetustilanteissa. Asiakkaan mielipide, toiveet ja yksilölliset tarpeet huomioidaan palvelua suunniteltaessa ja toteutettaessa. Palvelussa ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä. Mikäli asiakkaan turvallisuuteen liittyy huolia, ne käsitellään yhteistyössä perheen ja tarvittaessa muiden asiakkaan palveluista vastaavien kanssa.

Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilö vastaa itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvien menettelyjen toteuttamisesta ja seurannasta.

2.3.6 Henkilöstön toiminnan suunnitelmallisuus ja seuranta

Henkilöstö noudattaa johdonmukaisesti asiakkaalle laadittuja suunnitelmia. Omavalvonnan vastuuhenkilö valvoo, että opettaja toteuttaa opetuksen sovittujen tavoitteiden ja menetelmien mukaisesti.

Seuranta toteutetaan muun muassa:

- säännöllisillä arviointikeskusteluilla
- palautteiden keruulla
- laadunhallinnan tarkistuspisteillä

Mahdollisiin poikkeamiin puututaan välittömästi.

Asiakkaalle kerrotaan, että palveluntuottajan omavalvonnan vastuuhenkilöön voi olla yhteydessä, mikäli hänellä on kysymyksiä oikeuksistaan, kohtelustaan tai palvelun sisällöstä.

2.4 Muistutusten käsittely

Vastuutaho

Muistutusten käsittelystä vastaa toimitusjohtaja tai opetuksen esihenkilö.

Menettelytavat

Muistutukset otetaan vastaan kirjallisesti tai suullisesti. Ne kirjataan ja selvitetään viipymättä. Vastuuhenkilö kerää tarvittavat tiedot ja antaa asiakkaalle kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa. Kaikki muistutukset dokumentoidaan omavalvonnan seurantaan.

Asianmukaisen käsittelyn varmistaminen

Käsittely noudattaa organisaation ohjeita ja lainsäädäntöä. Tarvittaessa hyödynnetään moniammatillista arviota, ja prosessin etenemistä seurataan, kunnes asia on ratkaistu.

Epäkohtien huomioiminen toiminnassa

Muistutuksista esiin tulleet puutteet analysoidaan ja kirjataan kehittämistoimenpiteiksi. Tarvittavat muutokset toteutetaan ja niiden vaikutuksia seurataan osana omavalvontaa.

2.5 Henkilöstö

Viparon opetustiimissä työskentelee 2 vakinaista, osa-aikaisesti opetustyötä tekevää työntekijää sekä heidän esihenkilönsä. Sijaisia, vuokratyövoimaa tai alihankkijoita ei käytetä. Vakinaisen opettajan ollessa estynyt hoitamaan tehtäväänsä, häntä sijaistaa toinen vakinainen opettaja. Tarvittaessa palkataan lisää henkilöstöä.

Palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstöllä on tehtäviensä edellyttämä koulutus, osaaminen, ammattitaito ja kielitaito. Uudet työntekijät perehdytetään toimintaan, ja henkilöstö osallistuu säännöllisesti täydennyskoulutukseen osaamisen ylläpitämiseksi.

Henkilöstön työskentelyä seurataan jatkuvasti. Havaittuihin puutteisiin puututaan välittömästi ohjauksella tai koulutuksella.

Lasten, iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskentelevien rikostausta tarkistetaan lain (504/2002 sekä valvontalaki 28 §) edellyttämällä tavalla ennen työn aloittamista. Työntekijöiden tulee esittää rikosrekisteriote esihenkilölleen. Tarkistuksesta pidetään kirjaa osana yrityksen henkilöstörekisteriä.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Vastuuhenkilöt varmistavat, että toimeksiantoja ei oteta vastaan enemmän kuin opettajat ehtivät tekemään. Toimeksiantojen määrää, opetusten toteutumista ja opetusresursseja

seurataan kuukausittain. Opettajan lyhytaikaisten poissaolojen ajalle ei järjestetä toista opettajaa, vaan seuraava opetuskerta järjestetään lyhytaikaisen poissaolon päätyttyä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluntuottaja noudattaa kulloinkin voimassa olevia hyvinvointialueen ohjeita loppuraportin laatimisessa. Opettaja tai palveluntuottaja on tarvittaessa yhteydessä hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon tai muuhun nimettyyn tahoon.

2.8 Toimitilat ja välineet

Opetus toteutetaan asiakkaan kotona tai asiakkaan niin toivoessa etäpalveluna. Opetusmateriaalit ovat sähköisiä tai paperilla, asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan. Opettaja noudattaa hyviä hygieniakäytäntöjä kotikäynneillä. Sairastuneena ei tehdä opetuskäyntejä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kommunikaatio-opetukseen ei kuulu lääkinnällisiä laitteita. Opetuksessa käytetyt teknologiat ovat esimerkiksi viittomakielen verkkosanakirja tai Papunetin kuvapankki. Asiakastiedot ovat paperilla mapissa, joka on lukitussa kaapissa palveluntuottajan tiloissa. Alihankkijoita tai ostopalveluita ei käytetä.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 1.10.2025 ja päivitetään säännöllisesti; vastuuhenkilö toteutumisesta on omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilö. Rekisterinpitäjän oikeudet ja vastuut toteutuvat kaikessa toiminnassa. Poikkeamista ja tietoturvahäiriöistä ilmoitetaan lain 90 §:n mukaisesti, ja tarvittavat omavalvonnalliset toimet toteutetaan koko poikkeaman ajan.

Palveluissa tarvittaessa käytettävän teknologian soveltuvuus ja turvallisuus varmistetaan ennen käyttöönottoa, ja henkilöstö saa asianmukaisen käyttöopastuksen. Teknologian vikatilanteet eivät vaikuta palvelun toteuttamiseen, koska teknologia hyödynnetään vain tarvittaessa. Asiakkaiden ja potilaiden yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeus otetaan huomioon kaikessa teknologian käytössä.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Kommunikaatio-opetus ei sisällä minkäänlaista lääkehoitoa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja:
Markus Aro, 045 124 0301, markus.aro@viparo.com

Palveluntuottajan tietosuojavastaava:
Markus Aro, 045 124 0301, markus.aro@viparo.com

Palveluyksikössä noudatetaan asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä voimassa olevaa lainsäädäntöä, yksikön omia ohjeita sekä viranomaismääräyksiä. Henkilöstö perehdytetään tietosuojaan ja mahdollisiin kirjaamiskäytäntöihin, ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) periaatteet sekä rekisteröidyn oikeudet toteutuvat kaikessa toiminnassa.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta kerätään säännöllisesti asiakkailta ja henkilöstöltä kirjallisesti tai suullisesti. Saatu palaute käsitellään vastuuhenkilön toimesta, mahdolliset puutteet ja kehittämistarpeet kirjataan ja niihin reagoidaan nopeasti. Palautteen perusteella tehdään tarvittavat muutokset toimintaan ja seurataan niiden vaikutusta osana omavalvontaa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön riskienhallinnan vastuuhenkilö:
Markus Aro, 045 124 0301, markus.aro@viparo.com

Omavalvontasuunnitelma ja sen päivitykset käydään läpi opetushenkilöstön kanssa. Riskienhallinta toteutetaan työyhteisössä yhdessä ja kaikki osallistuvat riskienhallinnan ja ohjeistuksien kehittämiseen. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan esihenkilölle välittömästi ja ne käsitellään välittömästi.

3.2 Riskien tunnistaminen ja arviointi, epäkohtien käsittely, ilmoitusvelvollisuus

Epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit raportoidaan suoraan esihenkilölle tai työsuojelupäällikölle, tai nimettömästi työsuojeluvaltuutetun ja luottamushenkilön kautta esihenkilölle tai työsuojelupäällikölle. Henkilökuntaa kannustetaan tuomaan epäkohdat välittömästi esille.

Kuten laissa määrätään (Valvontalaki 29 §), ”[p]alveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan 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 omavalvonnallisin toimin”.

Palveluntuottajan henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan, ja tästä myös muistutetaan henkilöstöä säännöllisesti osana koulutuksia ja palavereja. Henkilöstön tulee tehdä ilmoitus välittömästi omavalvonnan vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilö ilmoittaa asian edelleen hyvinvointialueelle. Lisäksi ilmoittajan tulee tehdä ilmoitus aluehallintovirastoon, mikäli ” jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä”.

Palveluntuottaja noudattaa lakia, joka toteaa ilmoittajan suojasta seuraavaa: ”Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.”

Kommunikaatio-opetuksen asiakas- ja potilasturvallisuuden keskeisimmät riskit ovat mahdollinen palvelun riittämättömyys asiakkaan tarpeeseen nähden sekä palvelun saatavuuteen liittyvät haasteet. Näihin riskeihin pyritään vastaamaan siten, että palvelua mukautetaan aina parhaamme mukaan asiakkaan tarpeisiin, ja tarvittaessa neuvomme asiakasta olemaan yhteydessä hyvinvointialueeseen ja hakemaan jatkoa palveluun, jos hän kokee, ettei saatu kommunikaatio-opetus ole ollut riittävää.

Arvioimme ennalta tarkkaan, onko asiakkaan tarve sellainen, johon opettajamme pystyvät osaamisellaan vastaamaan, emmekä ota vastaan sopimuksia, joihin henkilöstön osaaminen ei riitä. Opetusasiakkaita ei myöskään koskaan oteta enempää kuin mihin resurssit sillä hetkellä riittävät. Opettajan lyhyiden sairastai muiden poissaolojen ajalle emme pääsääntöisesti hanki sijaisopettajaa, sillä yhteistyön jatkuvuus asiakkaan ja tutun opettajan välillä on tärkeää. Asiakkaan näin toivoessa, vakituista opettajaa voi lyhyissäkin poissaoloissa sijaistaa toinen opettaja tai opettajien esihenkilö. Pidempiaikaisten poissaolojen osalta opetusvastuu siirretään toiselle opettajalle.

Opetuksen edistymistä ja vaikuttavuutta seurataan jatkuvasti, ja etenkin loppuraportissa. Asiakaskunta on moninaista, eikä yhtä, kaikille sopivaa mittaria oppimisen edistymiseen ole.

Palveluntuottaja ennaltaehkäisee ja hallitsee riskejä suunnitelmallisesti arvioimalla toiminnan vaaratekijät, laatimalla ohjeet ja toimintamallit sekä kouluttamalla henkilöstön. Riskienhallinnan toimivuus ja riittävyys tarkistetaan säännöllisesti omavalvonnan ja palautteen avulla. Epäkohtiin ja puutteisiin puututaan välittömästi, ja vaaratapahtumista ilmoitetaan ohjeistettujen menettelyjen mukaisesti. Henkilöstölle tiedotetaan lakisääteisistä ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista (mm. valvontalain 29 §), niiden käytöstä sekä menettelyistä valvovien viranomaisten selvityspyynnöissä, ohjauksessa ja päätösten huomioimisessa.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään tilanteessa olleen työntekijän ja esihenkilön/työsuojelupäällikön välisessä keskustelussa. Jos on mahdollista, että tilanne/tapahtuma toistuu, asiasta tiedotetaan myös muuta henkilöstöä sekä tarvittaessa täsmennetään toimintaohjeita siten, ettei tapahtuma pääse enää uudelleen tapahtumaan. Tilanteesta tehdään raportti, johon kirjataan tapahtumakuvaus, havainnot sekä korjaavat toimenpiteet.

Esihenkilö tekee tarvittavat, tilanteen mukaiset toimenpiteet, konsultoiden tarvittaessa muuta henkilöstöä tai ulkopuolisia asiantuntijoita, kuten työterveyshuoltoa. Haittatapahtumista keskustellaan tarvittaessa myös asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheistä neuvotaan hakemaan korvauksia. Tarvittaessa ilmoitetaan tilanteesta työsuojeluryhmälle. Muutoksista työskentelyyn tiedotetaan kasvokkain ja/tai sähköpostilla tai videoviesteillä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

3.3.1 Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi

Riskienhallinnan seuranta perustuu jatkuvaan seurantaan arjessa. Henkilöstö havainnoi päivittäin asiakastilanteita, ympäristö ja prosesseja, sekä raportoi poikkeamista, läheltä piti -tilanteista sekä haittatapahtumista.

Lisäksi riskienhallinnan seurantaa tehdään osana organisaation muuta riskienarviointia ja riskikartoituksia. Asiakasturvallisuutta seurataan havainnoin kautta, ja henkilöstön turvallisuutta ja työhyvinvointia myös kyselyillä. Opettajat toteuttavat opetussopimusten aikana suullisia palautehetkiä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

3.3.2 Hygieniaoheiden ja infektiorjunnan toteutumisen seuranta

Kommunikaatio-opetus ei pidä sisällään infektiorjuntaa. Henkilöstöä ja asiakkaita ohjeistetaan tulemaan opetukseen vain terveenä. Sairastapauksissa opetus siirretään toiseen ajankohtaan. Opettaja huolehtii tavanomaisesta hyvästä käsihygieniasta käydessään asiakkaan kotona.

3.3.3 Vaara- ja haittatapahtumien raportointikäytännöt

Epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit raportoidaan suoraan esihenkilölle tai työsuojelupäällikölle, tai nimettömästi työsuojeluvaltuutetun ja luottamushenkilön kautta esihenkilölle tai työsuojelupäällikölle. Henkilökuntaa kannustetaan tuomaan epäkohdat välittömästi esille.

3.3.4 Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen

Henkilöstöä koulutetaan ja muistutetaan jatkuvasti riskienhallinnan ja työturvallisuuden peruseräkkeistä. Lähtökohtana on matala ilmoituskynnys, jotta ongelmat tulevat ilmi ja niihin päästään yhdessä tarttumaan.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalveluja tai alihankintaa ei käytetä.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Arvioimme ennalta tarkkaan, onko asiakkaan tarve sellainen, johon opettajamme pystyvät osaamisellaan vastaamaan, emmekä ota vastaan sopimuksia, joihin henkilöstön osaaminen ei riitä. Opetusasiakkaita ei myöskään koskaan oteta enempää kuin mihin resurssit sillä hetkellä riittävät. Opettajan lyhyiden sairastai muiden poissaolojen ajalle emme hanki sijaisopettajaa, sillä yhteistyön jatkuvuus asiakkaan ja tutun opettajan välillä on tärkeää. Pidempiaikaisten poissaolojen osalta opetusvastuu siirretään toiselle opettajalle ja tarvittaessa rekrytoidaan uusi opettaja. Jos opetuksen järjestämiselle on jokin liikkumiseen perustuva este, opetus voidaan asiakkaan näin toivoessa toteuttaa myös etänä.

Tietoturvaloukkaustilanteissa tietoturvaloukkausilmoitus tehdään 72 tunnin kuluessa loukkauksen havaitsemisesta tietosuojavaltuutetun toimistolle, jos loukkaus voi aiheuttaa riskin henkilöiden oikeuksille ja vapauksille. Jos loukkaus todennäköisesti aiheuttaa korkean riskin, siitä ilmoitetaan myös loukkauksen kohteena oleville henkilöille viivytystä. Lisäksi ilmoitus tehdään tarvittaessa Traficomien Kyberturvallisuuskeskukselle, erityisesti jos kyseessä on esimerkiksi tietojenkalastelu. Huijaukset ja petokset ilmoitetaan myös poliisille.

Fyysiseen ympäristöön liittyvistä riskeistä asiakas on ensi sijassa itse omassa kodissaan vastuussa. Opetusta ei koskaan järjestetä Viparon tiloissa. Kotikäynteihin ja väkivaltatilanteisiin Viparolla on erilliset toimintaohjeet työntekijöille.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksikön valmiustai jatkuvuudenhallinnasta sekä valmiustai jatkuvuussuunnitelman ylläpidosta vastaa omavalvonnan vastuhenkilö. Suunnitelma kattaa toiminnan jatkuvuuden turvaamisen, häiriö- tai kriisitilanteisiin varautumisen sekä tarvittavat ohjeet ja menettelyt. Henkilöstö perehdytetään suunnitelmaan, ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti osana omavalvontaa.

Omavalvontasuunnitelma ja sen päivitettyt versiot toimitetaan yrityksen hallinnolle sekä kommunikaatio-opetusta tekevälle henkilöstölle sähköisesti. Omavalvontasuunnitelma on myös saatavilla yrityksen verkkosivuilla. Lisäksi ajantasainen printattu versio on kaikkien saatavilla toimiston seinällä. Vanhat versiot säilytetään sähköisinä yrityksen pilvitallennuspalvelussa.

Koko kommunikaatio-opetusta tekevä henkilöstö on sitoutettu omavalvonnan seurantaan sekä kaikista poikkeamista matalalla kynnyksellä ilmoittamiseen. Havaitut puutteet kirjataan aina ylös, ja niihin puutumista seurataan.

Omavalvontasuunnitelman mukaista toimintaa seurataan jatkuvasti lain (Valvontalaki 27 §) edellyttämällä tavalla. Seurannasta tehdään raportti neljän kuukauden välein, joka julkaistaan osana omavalvontasuunnitelmaa yrityksen verkkosivuilla. Tämän lisäksi suunnitelmaa päivitetään aina, kun tarve ilmenee ja/tai kun palveluissa, niiden laadussa ja/tai asiakasturvallisuudessa tapahtuu muutoksia. Salassa pidettäviä tietoja ei julkaista.