

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.4 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	3
1.5 Päiväys.....	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen.....	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	4
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	4
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	6
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	8
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	8
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	9
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	9
4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	10
4.3 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja käsittely	11
5. Omavalvonnan seuranta ja päivitys.....	11

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: TeckenSandra Oy Ab

Y-tunnus: 2728371-7

Yhteystiedot: Kassivikintie 56, 01180 Kalkkiranta, p. 045 633 0085, info@teckensandra.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: TeckenSandra Oy Ab

Yhteystiedot: Torpantie 9B 13, 01150 Söderkulla

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön yhteystiedot:

Sandra Westerholm, Kassivikintie 56, 01180 Kalkkiranta, p. 045 633 0085,

sandra.westerholm@teckensandra.fi

1.3 Palvelumuoto ja ilmoituksenvarainen toiminta

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Vammaispalvelulain perusteella annettavaa sopeutumisvalmennuksena järjestettävää kommunikaatio-ohjausta, -opetusta ja -valmennusta henkilöille sekä heidän läheisilleen. Palvelua annetaan sekä lähiopetuksena että etäopetuksena.

TeckenSandra Oy Ab tuottaa pääasiallisesti palveluita eteläsuomen alueella mutta palveluja annetaan tarvittaessa myös muualla Suomessa. Asiakkaita on vuositasolla noin 50–100.

Ilmoituksenvarainen toiminta:

Kommunikaatio-opetus ja tuettu päätöksenteko ovat ilmoituksenvaraista toimintaa ja TeckenSandra Oy Ab on tehnyt hakemuksen Soteri-rekisteriin pääsemiseksi Valviralle. Rekisterihakemus on käsitellyssä tunnisteella 3ac13333

1.4 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus:

TeckenSandra Oy Ab sosiaalipalveluiden toiminta-ajatus on edistää tasa- arvoa ja osallisuutta.

TeckenSandra Oy Ab on vuonna 2009 perustettu yritys. Tarjoamme opetusta ja ohjausta tukiviittomissa, kuvakommunikaatiossa ja viittomakielellä perheille, yksityishenkilöille, varhaiskasvatukseen, esiopetukseen, kouluille, asumisyksiköille ja muille toimijoille. Tapaamme asiakkaitamme heidän kotonaan, sekä heidän arkiympäristössään että etäyhteydellä.

Ohjaamme, opetamme ja luennoimme tukiviittomien, kuvakommunikaation ja kuvatuon käytöstä sekä miten näitä käytetään hyödyllisellä ja tavoitteen mukaisella tavalla arjessa. Tarjoamme palveluitamme yksityishenkilöille, varhaiskasvatukseen, kouluille sekä muille asiakkaamme arjessa toimiville ammattilaisille esimerkiksi asuntoloille ja työtoimintaan. Teemme yhteistyötä asiakkaamme koko sosiaalisen verkoston kanssa, muun muassa puheterapeuttien kanssa.

Tarjoamme opetusta ja ohjausta suomeksi, ruotsiksi, englanniksi sekä viittomakielellä.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Voiko rakkautta pitää arvona? Jos voi, on rakkaus arvomme. Työssämme ihminen on aina keskiössä ja kommunikaatio-ohjaajamme tekevät työtään sydämellään. Yhteistyökumppanimme kiittävät meitä luomastamme iloisesta ilmapiiristä.

Kaikilla on oikeus kieleen ja kommunikointiin!

Oppiminen on helpompaa ja mukavampaa, kun siitä tehdään hauskaa! Tämä on toinen tärkeä arvomme, joka ohjaa ja kehystää toimintaamme ja toimintatapojamme. Käytämme apunamme kuvia, lauluja, leikkejä ja pelejä. Näin uuden oppiminen on hauskaa, niin meille kuin asiakkaillemmekin.

TeckenSandra Oy Ab:ssa pidetään hyvää huolta työntekijöiden hyvinvoinnista ja jaksamisesta. Pidämme yllä ammattitaitoamme kouluttautumalla säännöllisesti.

1.5 Päiväys

24.10.2025. Versio 1

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yrityksen toimitusjohtaja Sandra Westerholm yhdessä yrityksen muun henkilöstön kanssa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman sisältöä tarkastellaan säännöllisesti kuukausikokouksissa ja päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa, syyskaudella. Suunnitelman päivityksessä otetaan huomioon ajanmukaiset lait ja määräykset sekä asiakkaiden palautteet.

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen

TeckenSandra Oy Ab:n tuorein omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen kotisivuilla. Aikaisemmat versiot säilytetään yrityksen Sharepoint pilvipalvelussa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palveluun pääsyn tilannetta seurataan säännöllisesti. Ohjaajien asiakasmääriä pyritään tasavertaistamaan niin, että asiakas ei joudu odottamaan palvelun aloitusta. Tarvittaessa osaaikaista työaika tekevien ohjaajien työaika muutetaan ohjaajan suostumuksella kokoaikaiseksi kapasiteetin lisäämiseksi. Kysynnän kasvaessa runsaasti rekrytoidaan lisähenkilöstöä.

3.1.1 Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Henkilöstön äkilliset sairaslomat sekä pidempiaikaiset poissaolot:

Ennaltaehkäisevä toiminta:

Yrityksessä on Tyky sekä Tyhy toimintaa, jolla tuetaan henkilöstön hyvinvointia sekä työssä jaksamista. Tarvittaessa otetaan työterveyshuolto mukaan esimerkiksi kolmikantakeskusteluun.

Toimintamalli:

Työntekijä ilmoittaa poissaolostaan esihenkilölleen. Akuuteissa tilanteissa hoidetaan asiakastapaamiskohtaiset siirrot sekä katsotaan, miten toiminta jatkuu asiakkaalle parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakas pidetään tilanteesta ajan tasalla.

Palvelukysynnän kasvu:

Ennaltaehkäisevä toiminta:

Asiakasvirtojen aktiivinen seuranta, jonotilanteen reaaliaikainen arviointi sekä asiakaspriorisointi.

Toimintamalli:

Jaetaan asiakkaat tasapuolisesti ohjaajien kesken, jotta asiakkaan ohjausjakson aloitus ei veny. Näin varmistetaan myös henkilöstön työkuormituksen tasavertaisuus.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Ohjaajamme tekevät monialaista yhteistyötä asiakkaan lähiverkoston kuten varhaiskasvatuksen-, koulun-, työtoiminnan- ja asuntoloiden henkilöstön sekä asiakkaan kanssa toimivien terapeuttien kanssa. Ohjaajat vastaavat itse yhteistyön koordinoinnista.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

TeckenSandra Oy Ab vastaa asiakkaidensa hyvinvoinnista, turvallisuudesta ja palveluiden jatkuvuudesta myös yllättävissä tai poikkeuksellisissa tilanteissa.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä -suunnitelmasta vastaava henkilö: Sandra Westerholm, toimitusjohtaja, p. 045 633 0085, sandra.westerholm@teckensandra.fi

3.2.3 Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tekniset häiriöt:

TeckenSandra Oy Ab:lla on IT-tuki ulkopuoliselta palveluntarjoajalta. IT-tuki tarjoaa tukea järjestelmän toimivuuden häiriöiden varalle.

Toimintamalli:

Työn kannalta oleelliset, keskeiset ja tarvittavat materiaalit ladataan tietokoneen kovalevyille tai puhelimen muistiin, jota säilytetään asianmukaisesti tietoturvaisella tavalla.

Uhkatilanteet:

Mahdollisuus pitää ohjauksia etäyhteyden avulla, mikäli on tiedossa, että ohjaustilanteessa on uhkaavan tilanteen riski.

Henkilöstö varautuu uhkaaviin tilanteisiin osallistumalla esimerkiksi MAPA- ja ensiapukoulutuksiin sekä ylläpitämällä aiemmin hankittua osaamista.

Toimintamalli:

Ohjaajat ovat pareittain ohjaustilanteissa, joissa on mahdollinen riski joutua uhkaavan käytöksen kohteeksi, mikäli ohjausta ei voida toteuttaa etäyhteydellä.

Mikäli työntekijä on joutunut uhkaavaan tilanteeseen työssään, käsitellään asia sekä toimitusjohtajan, työterveyshuollon sekä tiimin kanssa (jälkipurku), yrityksen toimintamallin mukaisesti.

Vaarallinen tilanne (esimerkiksi tulipalo, paikallinen uhkatilanne):

Esihenkilö seuraa viranomaisohjeita ja laatii sekä välittää toimintaohjeet kentällä olevalle henkilöstölle.

Ollessamme esimerkiksi päiväkotien, koulujen tai muiden vastaavien toimintayksiköiden ympäristössä, toimimme toimintaympäristön pelastussuunnitelman mukaisesti.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

TeckenSandra Oy Ab:n tehtävänä on toteuttaa asiakkaalle tilattu palvelu sovitun mukaisesti ja huomioida palvelussa aina asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä elämäntilanne. Ohjausta annetaan asiakkaan itsensä lisäksi myös hänen perheelleen ja lähiympäristölle. Palvelun tuottamisessa korostuvat ammatillinen osaaminen ja laadukas toteutus.

Ohjaajilla on käytössä monipuoliset ja laadukkaat materiaalit, jotka on suunniteltu ja tehty varta vasten yrityksen toimintaa ajatellen. Ohjausta voidaan antaa myös etäyhteyksin yrityksen korkealaatuisten teknisten laitteiden avulla. Etäyhteyksissä käytetään tietoturvallista yhteyttä Teamsin välityksellä.

Palvelun laatua seurataan jatkuvasti. Työntekijät arvioivat omaa toimintaansa ja työnsä laatua osana arjen työtä. Koordinaattori tapaa ohjaajat säännöllisesti kahden viikon välein keskustelemaan ohjaajan työstä, työkuormituksesta sekä mahdollisista asiakaspalautteista. Myös esihenkilö on ohjaajiin päivittäin puhelimitse yhteydessä pystyäkseen valvomaan palvelun laatua. Yleistä palvelun laatuun liittyvää keskustelua ja kehittämistä käydään koko työtiimin kesken muun muassa kuukausittaisissa kokouksissa.

Ohjausjakson aikana jokaisen tapaamiskerran jälkeen ohjaaja on alaikäisen asiakkaan huoltajaan yhteydessä kertoakseen mitä ohjauksessa on tehty. Ylläpidämme näin hyvää ja helposti lähestyttävää yhteyttä asiakkaaseen ja / tai huoltajaan. Jokaisen ohjausjakson päätyttyä asiakkaalle lähetetyn palautekyselyn vastaukset käydään läpi esihenkilön ja koordinaattorin sekä ohjaajan toimesta. Mikäli palaute on koko yrityksen toimintaa tai toimintamallia koskevaa, käydään se läpi koko ohjaajatiimin kanssa. Palautteen avulla kehitetään toimintaa ja varmistetaan asiakastytyväisyys.

3.3.2 Vastuu palvelun laadusta

Yrityksessämme vastuu palvelun laadusta on toimitusjohtajalla. Toimitusjohtaja vastaa siitä, että palvelu toteutetaan sovitulla tavalla ja asiakaslähtöisesti.

Kommunikaatio-ohjaajat tukevat laadun varmistamista osana päivittäistä työtään. Jokainen työntekijä huolehtii osaltaan siitä, että sovitut toimintatavat toteutuvat käytännössä ja palvelu on laadukasta ja tavoitteellista.

Pienessä organisaatiossamme laadunhallinta on luonteva osa arkea. Työvälineet, toimintakäytännöt ja asiakastiedon käsittely suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä siten, että toiminta on sujuvaa, turvallista ja tietoturvallista. Toimitusjohtaja vastaa siitä, että edellytykset

laadukkaalle työlle (esimerkiksi työvälineet, ohjeistukset ja tietosuojat) ovat kunnossa ja ajan tasalla.

3.3.2 Toimitilat ja työvälineet

Toimitilat:

TeckenSandran Oy Ab:n toimitilana toimii osoitteessa Torpantie 9B 13 Sipoossa sijaitseva Hörnan niminen tila. Toimitilassa on kolme suljettavaa tilaa, joissa voi pitää ohjausta etäyhteyksin sekä tarvittaessa myös lähiohjausta. Toimitilassa on yksi iso tila missä pidetään koulutuksia ja kerhotoimintaa. Tilassa on myös kattava keittiö. Toimitilaa käytetään kommunikaatio-ohjaustyössä äärimmäisen harvoin, sillä teemme työtämme asiakkaan lähiympäristössä. Kerhotoimintaa tiloissa järjestetään kolme kertaa vuodessa, koulujen lomien aikaan. Toimitilalle on laadittu pelastussuunnitelma. Suunnitelma on nähtävillä yrityksen toimitilassa.

Etäopetusta varten käytämme Microsoft Teams viestintäjärjestelmää ja laadukasta Stream Labs kamerajärjestelmää sekä Green screeniä.

TeckenSandra Oy Ab:lla on ajantasaiset laitteet työntekijöiden käytössä, jotta tietosuojalainsäädännön mukaiset kriteerit sekä yrityksen palvelun laatukriteerit täyttyvät.

Yrityksellä on runsaasti opetusmateriaalia, sekä itse tuotettua että valmista materiaalia, pelien, kirjojen ja laulujen muodossa.

Lääkinnällisiä laitteitamme ovat kommunikaatiokansiot, tekniset apuvälineet sekä kommunikaatiotaulut.

3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Työntekijät allekirjoittavat työsopimuksen yhteydessä vaitiolovelvollisuus sopimuksen ja sitoutuvat noudattamaan vallitsevia lakeja ja säädöksiä kuten GDPR:ää.

Yrityksessä on ohjeistukset asiakastiedon säilyttämisestä sekä salassa pidettävän sisällön viestittämisestä varten. Yrityksen tietoturvaohjeet varmistavat tietosuojan sekä potilastietojen lainmukaisen käsittelyn.

Uuden työntekijän perehdytyksessä sekä henkilöstöpalavereissa korostetaan ja muistutetaan säännöllisesti ohjeistuksen tärkeydestä mm. vaitiolovelvollisuudesta, asianmukaisesta arkaluonteisten asiakirjojen säilyttämisestä sekä henkilötietojen käsittelemisestä erilaisissa viestipalvelimissa.

TeckenSandra Oy Ab:lla on käytössä Ajas asiakastietojärjestelmä, joka vastaa tietoturvallisesta asiakastietojen käsittelystä. Työntekijöillä on omat kirjautumistunnukset järjestelmään. Järjestelmäämme kirjataan ainoastaan yrityksen omien asiakkaiden tietoja. Hyvinvointialueilta tulleet paperiset maksusitoumukset säilytetään lukollisessa kaapissa Hörnan toimitilassa.

Kommunikaatio-ohjausjakson päätteeksi hyvinvointialueen vammaispalveluun lähetettävä loppuraportti lähetetään salattuna sähköpostina osoitteesta info@teckensandra.fi, kuten myös kaikki muu arkaluonteinen sähköposti.

Ohjeistukset päivitetään ja käsitellään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Asiakastieto- sekä tietosuojavastaava: Sandra Westerholm, toimitusjohtaja, sandra.westerholm@teckensandra.fi p. 045 633 0085

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Käytössämme on Ajas asiakastietojärjestelmä, jota käytetään muun muassa ajanvarauskalenterina sekä asiakastietojärjestelmänä salassapidettävien asiakastietojen säilyttämistä varten.

Yrityksessä käytetään Sharepoint pilvipalvelua yrityksen tiedostojen säilyttämisessä. Yrityksen tietokoneet on suojattu F-Secure-tietoturvaohjelmistolla, joka päivittyy automaattisesti ja suojaa laitteen haittaohjelmilta ja luvattomalta käytöltä. Henkilötietoja käsitellään luottamuksellisesti ja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tietoihin on pääsy vain yrityksen työntekijöillä omilla kirjautumistunnuksilla.

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

TeckenSandra Oy Ab:ssa on neljä työntekijää, joilla on monipuolinen koulutustausta sekä työkokemus. Tiimissä on laajaa osaamista järjestää kommunikaatio-ohjausta. Osaamisen laajuuden myötä pystymme varmistamaan juuri oikeanlaisen ohjauksen asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua alan koulutuksiin.

Henkilöstöresurssin riittävyys varmistetaan asiakasvirtojen aktiivisella seurannalla. Olemassa olevien asiakkaiden ohjausjakson päätyttyä keskustelemme mahdollisesta lisätuntien hakemisesta, jolloin pystymme jo etukäteen varautumaan uuteen ohjausjaksoon.

Toimitusjohtaja seuraa ja arvioi työntekijöiden osaamista tukiviittomien käytössä. Hän varmistaa säännöllisesti, että viittomat tuotetaan oikein ja asiakastyössä käytetään yhdessä sovituita viittomia.

Henkilöstö on työsopimuksen kirjoittamisen yhteydessä esittänyt sekä koulutustodistuksensa että voimassa olevan rikosrekisteriotteen. Uusi rikosrekisteriote tarkistetaan tarvittaessa esimerkiksi kilpailutuksen myötä.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palvelutarpeen arviointi:

Asiakkaan palvelutarve arvioidaan hyvinvointialueiden vammaispalveluiden sosiaalityöntekijöiden toimesta asiakkaan tai hänen huoltajansa vammaispalveluun toimittaman hakemuksen perusteella.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma:

Hyvinvointialueiden vammaispalvelu myöntää kommunikaatio-ohjauspalvelun asiakkaalle ja tilaa palvelun TeckenSandra Oy Ab:lta sekä lähettää maksusitoumuksen yritykselle salattuna sähköpostina tai erilaisten salattujen järjestelmien kautta kuten STELLA-järjestelmä.

TeckenSandra Oy Ab:n koordinaattori tai ohjaaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen tai hänen huoltajaansa kysyäksään kommunikaatio-ohjauksen tarpeesta ja tavoitteista sekä asiakkaan sen hetkisestä kommunikoinnin tasosta. Puhelinkeskustelun aikana pyydetään lupa yhteydenottoon myös asiakkaan päiväkotiin/kouluun/ asuntolaan/ työtoimintaan tms., jotta ohjausta voidaan jakaa laajasti asiakkaan lähiympäristöön. Samalla pyydetään myös lupa tehdä yhteistyötä puheterapeutin kanssa. Ohjaajaksi valitaan yksi vastuu kommunikaatio-ohjaaja ja asiakkaalle/ huoltajalle kerrotaan, että asiakkaan kanssa tulee mahdollisesti työskentelemään myös muut ohjaajat, jotta asiakas saa useamman keskustelukumppanin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu:

TeckenSandra Oy Ab:n henkilöstö tekee työtä sydämellään ja kohtelee asiakkaitaan ja henkilöitä heidän lähiympäristössään arvostavasti ja asiallisesti. Teemme työtä asiakkaiden paremman kommunikaation, vuorovaikutusmahdollisuuksien, osallistamisen ja vahvemman sosiaalisen kanssakäymisen eteen persoonallisuudellamme sekä vahvalla ammattitaidolla kuitenkin unohtamatta lämpöä toista ihmistä kohtaan.

Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen:

Yrityksemme toiminnan lähtökohtana on asiakkaan yksilöllisyyden, osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Kommunikaatio-ohjauksen tavoitteena on tukea asiakasta löytämään ja vahvistamaan omia tapojaan ilmaista itseään, jotta hän voi osallistua täysipainoisesti omaan elämäänsä koskeviin päätöksiin. Ohjauksen suunnittelu ja toteutus tapahtuvat tiiviissä yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen lähiympäristönsä kanssa kuten perheen tai asiakkaan käyttämän palvelun henkilöstön kanssa esimerkiksi varhaiskasvatuksessa.

Käytämme asiakkaalle sopivia kommunikointikeinoja kuten kuvia, tukiviittomia ja teknisiä apuvälineitä. Varmistamme, että asiakas tulee kuulluksi myös silloin, kun hän ei kommunikoi puheella. Henkilöstömme tukee asiakkaan oikeuksia ja kehitämme toimintaamme saadun palautteen perusteella.

Palveluyksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö: Sandra Westerholm, toimitusjohtaja, sandra.westerholm@teckensandra.fi, p. 045 633 0085

Asiakkaan oikeusturva:

Huolehdimme siitä, että asiakkaan oikeudet ja itsemääräämisoikeus toteutuvat turvallisesti ja lainmukaisesti. Asiakkaan mielipide, toiveet ja kokemukset otetaan huomioon kaikissa palvelun vaiheissa. Kuuntelemme ja havainnoimme asiakkaan ilmaisua yksilöllisesti ja kunnioittavasti. Tiedotamme palveluista, työtavoista ja oikeuksista asiakkaalle ja/ tai hänen huoltajalleen ymmärrettävällä tavalla, tarvittaessa puhetta tukevin tai korvaavin keinoin.

Asiakas tai hänen huoltajansa voivat antaa palautetta ja se käsitellään asianmukaisesti. Asiakkaan yksityisyyttä ja tietosuojaa kunnioitetaan kaikessa toiminnassa. Henkilöstömme toimii yrityksemme ohjeistuksen mukaan asiakkaan oikeuksien turvaamiseksi ja työskentelyyn eettisin periaattein.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Keskeisten riskien raportointi palveluntilaajalle

Yrityksemme seuraa ja arvioi säännöllisesti toimintaamme liittyviä riskejä, jotka voivat vaikuttaa palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen. Jos havaitsemme riskin, joka voi vaarantaa esimerkiksi asiakkaan turvallisuuden, oikeusturvan tai yksilöllisten tarpeiden huomioimisen, ilmoitamme siitä viipymättä kirjallisesti palveluntilaajalle. Ilmoitus tehdään myös, jos riski voi

haitata palvelun jatkuvuutta, heikentää sen laatua tai merkitsee olennaista poikkeamaa sovitusta palvelusisällöstä.

Ilmoituksen tekee yrityksen nimetty vastuuhenkilö. Tarvittaessa sovimme palveluntilaajan kanssa jatkotoimenpiteistä tai järjestämme erillisen neuvottelun tilanteen selvittämiseksi.

Epäkohdista ja puutteista ilmoittaminen (Valvontalaki 29 §)

Jos omassa toiminnassamme, mahdollisen alihankkijan tai muun yhteistyökumppanin toiminnassa ilmenee epäkohta tai puute, joka voi vaarantaa asiakkaan hyvinvoinnin, turvallisuuden tai oikeudet, ilmoitamme asiasta ensin palveluntilaajalle, esimerkiksi hyvinvointialueelle.

Mikäli kyseessä on vakava tilanne tai asiaa ei saada korjattua yhteistyössä palveluntilaajan kanssa, teemme asiasta ilmoituksen myös valvontaviranomaiselle, kuten aluehallintovirastolle tai Valviralle. Ilmoituksista vastaa yrityksen vastuuhenkilö, ja ne dokumentoidaan asianmukaisesti.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Kaikilla työntekijöillämme on velvollisuus ilmoittaa viipymättä vastuuhenkilölle, jos he havaitsevat epäkohdan, sen uhan tai muun tilanteen, joka voi olla palvelutoiminnan vastainen tai vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden tai oikeusturvan.

Ilmoitus voidaan tehdä suullisesti tai kirjallisesti ja se käsitellään luottamuksellisesti. Vastuuhenkilö arvioi tilanteen ja päättää tarvittavista toimenpiteistä mukaan lukien mahdollinen ilmoitus eteenpäin palveluntilaajalle tai valvontaviranomaiselle.

Työntekijöiden oikeus tehdä ilmoitus on suojattu niin sanotulla whistleblower-suojalla. Ilmoituksen tekeminen ei saa johtaa kielteisiin seuraamuksiin työntekijälle.

Yrityksen vastuuhenkilö tiedottaa henkilöstöä mahdollisesti ilmenevien epäkohtien ja puutteiden ilmoitusvelvollisuudesta perehdytyksessä ja muistuttaa tästä kokouksissa sekä omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä.

4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Palautteen kerääminen:

Ensimmäisessä yhteydenotossa asiakkaaseen tai hänen huoltajaansa kerrotaan, että asiakas tai huoltaja voi aina ottaa yhteyttä, joko asiakkaan ohjaajaan, yrityksen koordinaattoriin tai toimitusjohtajaan, mikäli ohjauksen laadussa on huomautettavaa. Ohjausjakson päättyessä asiakkaalle tai huoltajalle lähetetään palautekysely. Palautteessa asiakkaan tai huoltajan on mahdollista ilmoittaa, mikäli hän toivoo yhteydenottoa yritykseltä lisätietojen saamiseksi. Tällöin yrityksen koordinaattori tai toimitusjohtaja on yhteydessä asiakkaaseen tai huoltajaan kysyäksään yksityiskohtaisempaa palautetta ohjausjaksosta.

Lähetämme palautekyselyt myös asiakkaan päiväkotiin/ kouluun/ asuntolaan ja/ tai työtoimintaan yms. ohjausjakson päättyttyä saadaksemme laajempaa palautetta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä:

Saadut positiiviset palautteet käydään läpi ja tuodaan henkilöstön tietoon säännöllisissä palavereissa ja kokouksissa.

Saatu mahdollinen rakentava palaute käsitellään asian mukaan joko henkilökohtaisesti tietyn ohjaajan kanssa tai yhdessä koko henkilöstön kanssa, mikäli palautteessa esiin tullut asia on

yrittäjien yleiseen toimintaan liittyvää. Palautteen käsittelyn perusteella tehdyt mahdolliset toimintaan liittyvät kehitykset ja muutokset kirjataan ylös yrityksen työmallin konseptiin ja ladataan Sharepoint alustalle.

Asiakkaalle kerrotaan, miten asiaa on käsitelty yrityksessä sekä miten yritys tulee muuttamaan käytäntöään, mikäli se on asian luonteelle tarpeellista.

Hyvinvointialueelle tiedotetaan saadusta palautteesta, mikäli palautteen luonne liittyy olennaisesti TeckenSandra Oy Ab:n työskentelymalliin tai toimenkuvaan.

Asiakkaiden palautekyselyn vastaukset säilytetään pilvipalvelussa.

4.3 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja käsittely

Yrityksemme kehittää toimintaansa jatkuvasti ja kehittämistarpeita voi nousta esiin asiakkailta, henkilöstöltä, sopimuskumppaneilta tai lainsäädännön muutoksista johtuen. Näitä tarpeita käsitellään sekä toimitusjohtajan että henkilöstön toimesta. Tarvittaessa määritellään vastuuhenkilö tai pieni tiimi viemään kehittämistä eteenpäin ja sovitaan aikataulusta ja toimenpiteistä tapauskohtaisesti.

Kehittämistyötä tehdään käytännössä kuukausikokousten yhteydessä, joissa nostetaan esiin ajankohtaiset huomiot ja sovitaan jatkotoimista. Päätetyt muutokset ja niiden toteutustavat käydään henkilöstön kanssa läpi sekä päivitetään tarvittaessa yrityksen konseptiin.

Mahdollisesta muutoksesta tiedotetaan asiakkaille tai yhteistyökumppaneille.

Henkilöstölle annettava tieto ja ohjeistus jaetaan pääasiassa viikko- ja kuukausikokouksissa, niiden muistioissa sekä tarvittaessa erillisissä kirjallisissa ohjeissa.

5. Omavalvonnan seuranta ja päivitys

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan aktiivisesti ja päivitetään säännöllisesti sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia tai lainsäädäntö sitä edellyttää. Mikäli havaitaan laatupoikkeama tai muu epäkohta, siihen reagoidaan välittömästi: toimintatapoja tarkennetaan ja suunnitelmaa päivitetään tarvittavilta osin.

Kaikista päivityksistä ja ohjeiden muutoksista tiedotetaan henkilöstölle viipymättä. Tiedotus tapahtuu yrityksen käytössä olevien viestintäkanavien, henkilöstökokousten ja niiden muistioden kautta.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkisesti saatavilla yrityksen verkkosivuilla sekä henkilöstön käyttöön yrityksen sisäisessä pilvipalvelussa.