2025

Omavalvontasuunnitelma

SUOMEN CP-LIITTO RY

PUHETUPAKESKUS / KOMMUNIKAATIO-OHJAUS JA -OPETUS

SISÄLLYS

Palveluntuottajan perustiedot **2**

Palveluyksikön perustiedot **2**

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet **2**

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS **3**

Palveluiden laadulliset edellytykset **3**

Vastuu palvelujen laadusta **4**

Asiakkaan asema ja oikeudet **4**

Asiakkaan asiallinen kohtelu **4**

Asiakkaan informointi hänen käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista 6

Sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot hyvinvointialueilla sekä tiedot heidän tarjoamista palveluista **6**

Muistutusten käsittely 7

Henkilöstö **8**

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi **9**

Toimitilat ja välineet **9**

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö **9**

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja **10**

Palautteen huomioiminen **11**

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA **11**

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien ilmoittaminen ja käsitteleminen **11**

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen **12**

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN **13**

Toimeenpano **13**

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen **13**

5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN JA VAHVISTAMINEN **14**

1.PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan perustiedot

Nimi: Suomen CP-liitto ry
Y-tunnus: 0202104–0
Osoite: Malmin kauppatie 26, 00700 Helsinki

Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Suomen CP-liitto ry:n Puhetupakeskus
Osoite: Malmin kauppatie 26, 00700 Helsinki
Palveluyksikön vastuuhenkilö: Tulkkipalveluvastaava Heli Honko p. 040 501 8212, heli.honko@cp-liitto.fi

Toimilupaan liittyvät tiedot:

Puhevammaisten tulkkipalvelut
- OID-koodi: 1.2.246.10.2021040.10.7

Puhevammaisten tulkkipalvelut/ Vammaisten henkilöiden valmennus, tuettu päätöksenteko ja erityinen osallisuuden tuki (Kommunikaatio ohjaus ja opetus: vammaiset henkilöt)
- OID-koodi: 1.2.246.10.2021040.10.3

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Suomen CP-liitto ry:n Puhetupakeskus tuottaa kommunikaatio-opetusta ja kommunikaatio-ohjausta puhevammaisille henkilöille ja heidän lähipiirilleen.

Hyvinvointialueet hankkivat kommunikaatio-opetusta ja kommunikaatio-ohjausta, jota myönnetään vammaispalvelu- ja terveydenhuoltolain nojalla asiakkaalle ja asiakkaan lähipiirille.

Tavoitteena kommunikaatio-opetuksella ja ohjauksella on, että puhevammaisella henkilöllä ja hänen lähipiirillään on yhteinen kieli ja kommunikointikeino. Kommunikaatio-opetuksessa ja kommunikaatio-ohjauksessa annetaan tukea ja neuvoja asiakkaalle ja hänen lähipiiriinsä kuuluville, miten keskustelu, vuorovaikutus ja oman mielipiteen kertominen voi toteutua parhaiten. Näissä hyödynnetään puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä.

Kommunikaatio-opetus ja kommunikaatio-ohjaus sisältävät:

- Tukiviittomien opetusta ja ohjausta
- Kommunikointikansion käytön ohjausta ja päivitystä
- Teknisen apuvälineen käytön ohjausta ja päivitystä
- Kommunikointiohjelman käytön ohjausta ja päivitystä
- Kuvakommunikoinnin ohjaamista
- Kommunikoinnin apuvälineen käytön ohjausta ja päivitystä
- Kommunikointi- ja vuorovaikutustaitojen vahvistamista

Lähtökohtana palvelulle on vammaisten henkilöiden perusoikeuksien toteutuminen sekä yhdenvertaisuus ja osallisuus yhteiskunnan aktiivisena jäsenenä vamman tuomista rajoituksista huolimatta.

Palvelua tuotetaan seuraavilla hyvinvointialueilla:

- Helsinki
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
- Vantaan Keravan hyvinvointialue
- Keski-uudenmaan hyvinvointialue
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
- Kanta-Hämeen hyvinvointialue

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

Palveluiden laadulliset edellytykset

Yksikön palveluiden toteuttamisessa noudatetaan lainsäädäntöä, Valviran ja AVI:n määräyksiä sekä palvelun tilaajan palvelukuvauksessa ja sopimuksessa määriteltyjä asioita. Puhetupakeskuksessa käytetään laadunvalvonnan työkaluna omavalvontaa ja tätä omavalvontasuunnitelmaa. Toiminnan on vastattava tässä omavalvontasuunnitelmassa määriteltyjä tapoja toteuttaa palvelua.

Seurantaa tehdään osana päivittäistä työtä sekä puhetulkkien henkilöstöpalavereissa että puolivuosittaisissa palvelutoiminnan johtokunnan kokouksissa.

Palveluiden laatu sekä asiakasturvallisuus varmistetaan sillä, että Puhetupakeskuksessa työskentelee vain ammattitaitoisia puhevammaisten tulkkeja, joilla on alan koulutus. Henkilökunta on perehdytetty työhön sekä siihen, millaisin edellytyksin palvelua voidaan toteuttaa.

Vastuu palvelujen laadusta

Yksikön toiminnasta vastaa tulkkipalveluvastaava Heli Honko. Tulkkipalveluvastaavan vastuulla on huolehtia palvelujen laadusta sekä omavalvonnan toteutumisesta. Lisäksi yksikköön on pyritty luomaan ilmapiiri, jossa epäkohtia tuodaan esille avoimesti ja ryhdytään tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin. Näillä varmistetaan, että laadulliset edellytykset toteutuvat kokoaikaisesti.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus palveluaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen

Asiakkaat ohjautuvat tulkkauspalveluihin Kelan kalenterin kautta. Siihen emme voi vaikuttaa millään tavalla, muuta kuin että tulkkimme avaavat kalenteriaan.

Asiakkaat ohjautuvat palveluihin hyvinvointialueiden päätösten mukaisesti. Hyvinvointialueen maksusitoumuksessa/toimeksiannossa määritellään palvelun laatu ja tarve. Palvelun alussa asiakkaan kanssa tehdään ohjaussuunnitelma. Palvelun lopetusvaiheessa asiakas antaa palautteen koko prosessista ja kommunikaatio-ohjaaja tekee yhteenvedon palvelun toteutumisesta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan kiinnittämällä erityistä huomiota henkilöstön osaamiseen ja ammattitaitovaatimuksiin. Työntekijöiltä edellytetään ammattimaista käytöstä. Lisäksi uudet työntekijät perehdytetään työtehtäviin ja yksikön toimintatapoihin sekä lainsäädäntöön. Perehdytyksessä korostetaan asiakkaan kohtaamista, kuuntelua, itsemääräämisoikeuden toteutumista ja osallisuutta.

Mikäli henkilökunnan tietoon tulee epäasiallista kohtelua, siihen puututaan välittömästi. Asiakasta ja henkilökuntaa kuullaan, ja tarvittaessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin. Asiakkaan lähipiirille sekä valvovalle viranomaiselle tiedotetaan asiasta ja toimenpiteistä.

Asiakkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista

Asiakasta informoidaan hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista heti asiakkuuden aluksi. Mahdollisuus oikeusturvakeinojen käyttämiseen tuodaan esille myös tilanteissa, joissa asiakas tuo esille esimerkiksi tyytymättömyytensä saamaansa palveluun.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot hyvinvointialueilla sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävänä on toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi. Hän neuvoo muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai henkilökunnan toimintaan.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavat

- Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom
- sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi
- Neuvonta
  puh. 09 310 43355 ma–to klo 9–11
- Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Anne Hilander, Elina Perttula ja Milla Sinisalmi-Suppula. Palvelusta vastaa Marjo Tähtinen.
- sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
- Keskitetty asiointipalvelu arkisin klo 8-16. Puhelinnumero 029 151 2000
- Asiointipalvelusta:
  - Saat tiedot sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinajoista
  - Suoran numeron ja mahdollisuuden olla yhteydessä puhelinaikana.
- Postiosoite: PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

Vantaan Keravan hyvinvointialue

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat
  Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö)
  Satu Laaksonen
  Puh. 0941910230
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:
  Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00
  Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00
  Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.
- Sähköpostiyhteydenotot:
  sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat
  Susanna Honkala, p. 040 807 4756
  Anne Mikkonen, p. 040 807 4755
- Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00 sekä torstaisin klo 9.00–15.00.
- Sähköpostiyhteydenotot:
  sosiaali.potilasvastaava@keusote.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue:

- Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Jenna Roberts
- Puhelinaika ma ja to klo 9–13
  Puhelinnumero: 040 514 2535
- Sähköposti: asiavastaava@itauusimaa.fi

Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen ja rajoittaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan sillä, että asiakas osallistuu oman palvelun suunnitteluun. Palvelussa ei ole käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimia.

Muistutusten käsittely

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tulkkipalveluvastaavalle tai toiminnanjohtajalle, suoraan Kelaan tai hyvinvointialueen viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön saamaansa palvelun laatuun. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavaa, joka ohjaa ja neuvoo asiakasta sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi pyytää sosiaaliasiavastaavaa toimimaan henkilöstön ja asiakkaan sovittelijana.

Puhetupakeskuksen toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan mahdollisimman lyhyellä viiveellä toiminnan kehittämisessä, esimerkiksi päivittämällä yksikön toimintatapoja ja työohjeita. Muistutukseen, hallintokanteluun, valvontaan tai muuhun liittyvän selvityspyynnön vastauksen valmistelevat tulkkipalveluvastaava ja toiminnanjohtaja. Allekirjoittajina ovat toiminnanjohtaja ja tulkkipalveluvastaava. Jos muistutus koskee toiminnanjohtajaa ja/tai tulkkipalveluvastaavaa, niin silloin allekirjoittajana on Suomen CP-liiton hallituksen määräämä henkilö. Muistutusten käsittely tapahtuu muistutuksen laadusta ja kohteesta riippuen yhdestä viikosta yhteen kuukauteen.

Muistutuksen vastaanottaja:

- Tulkkipalveluvastaava Heli Honko p. 040 501 8912, heli.honko@cp-liitto.fi tai
- Toiminnanjohtaja Juha Lappalainen p. 044 019 9687, juha.lappalainen@cp-liitto.fi

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet

Puhetupakeskuksessa on tulkkipalveluvastaava (vastuuhenkilö) ja 13 puhevammaisten tulkkia. Henkilöstön ulkopuolisia sijaisia ei käytetä.

Henkilöstöön liittyvät vaatimukset

Henkilöstön riittävä asianmukainen koulutus, osaaminen, ammattitaito ja kielitaito varmistetaan jo rekrytointivaiheessa. Tulkkipalveluvastaava haastattelee sopivimmat hakijat henkilökohtaisesti. Haastattelutilanteessa varmistetaan hakijan henkilöllisyys, kielitaito, tutkintotodistus ja ammattioikeudet tarpeen mukaan (jos henkilö on sote-koulutettu) JulkiTerhikistä. Rekrytoinnissa painotetaan hakijan soveltuvuutta. Kokemus vammaisten henkilöiden kanssa työskentelystä katsotaan eduksi, muttei välttämättömäksi. Myös muu työkokemus alalta katsotaan eduksi. Sopivimmilta hakijoilta kysytään mahdolliset suosittelijat ja heille soitetaan, jotta voidaan varmistua työntekijän luotettavuudesta, soveltuvuudesta, motivaatiosta ja sitoutuvuudesta. Tulkkipalveluvastaava antaa ehdotuksensa rekrytoitavasta henkilöstä toiminnanjohtajalle.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan osana päivittäistä työskentelyä. Sekä henkilöstöä että asiakkaita on ohjeistettu tuomaan ilmi havaittuja epäkohtia, jotta niihin voidaan puuttua. Havaitut epäkohdat käsitellään toiminnanjohtajan kanssa. Tarvittaessa voidaan myös ryhtyä työnjohdollisiin toimenpiteisiin.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (28 §) velvoittaa tarkistamaan vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteen 1.1.2025 alkaen. Tulkkipalveluvastaavan vastuulla on huolehtia, että rikosrekisteriote tulee tarkistetuksi niiden työntekijöiden osalta, joilta voimaantullut laki sen velvoittaa tarkistamaan.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Tulkkipalveluvastaava on vastuussa siitä, että uudet työntekijät perehdytetään työhönsä. Työntekijöiden perehdyttämiseen sisältyy perehdytyssuunnitelman mukaisesti Suomen CP-liitto ry:n yleiset asiat sekä yksikkö- että asiakaskohtaiset asiat. Perehdytyksen tukena on perehdyttämissuunnitelma, jossa on keskeiset perehdytettävät asiat, aikataulutus sekä kuittaukset perehdyttäjältä ja perehdytettävältä.

Puhetupakeskuksella on vuosittainen koulutussuunnitelma (koulutuskalenteri), jossa määritellään kyseisen vuoden aikana järjestettävät koulutukset puhevammaisten tulkeille. Työntekijöiden esittämiä koulutustoiveita kuullaan ja niiden toteutus harkitaan tapauskohtaisesti.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tulkkipalveluvastaava huolehtii yhteydenpidosta asiakkaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöihin puhelimitse ja sähköpostitse. Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijöihin otetaan myös yhteyttä tarpeen mukaan, esimerkiksi mikäli halutaan järjestää yhteistyöpalaveri asiakkaan asioista.

Jokainen kommunikaatio-opettaja on yhteydessä kuntouttavaan puheterapeuttiin, jos ja kun sellainen on tiedossa.

Toimitilat ja välineet

Toimitilat

Kommunikaatio-opetus ja kommunikaatio-ohjaus tapahtuu asiakkaan kotona tai muualla hänen omassa toimintaympäristössään. Lisäksi palvelua voidaan toteuttaa myös CP-liiton Malmin toimistolla siihen varatussa omassa tilassa, jos asiakas näin haluaa. CP-liiton tilassa on useita CP-liiton työntekijöiden toimistotyöhuoneita, kokoustiloja, pieni keittiö sekä esteetön wc. Puhetupakeskukselle on asiakastyöhön varattu yksi työtila, tarpeen mukaan käytössä myös iso neuvotteluhuone. CP-liiton tilat ovat esteettömät.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Puhetupakeskuksessa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Jokaiselle uudelle työntekijälle ja opiskelijalle perehdytetään yksikön salassapitosäännöt sekä asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan toteuttamiseen liittyvät asiat. Tulkkipalveluvastaava vastaa perehdytyksestä. Työntekijät myös allekirjoittavat kirjallisen salassapitosopimuksen. Täydennyskoulutusta tietosuoja-asioista järjestetään tarvittaessa ja salassapitosäännöksiä kerrataan kokouksissa säännöllisesti.

Asiakastietojen käsittely tapahtuu yksikössä erillisen ohjeistuksen mukaisesti (omavalvonnan liite: Suomen CP-liitto ry:n Puhetupakeskuksen asiakastietojen käsitteleminen). Tietosuojasta huolehditaan tietoturvasuunnitelman mukaisesti. Tulkkipalveluvastaava valvoo, että asiakas- tietojen käsittely tapahtuu ohjeen mukaisesti ja että tietoturvasuunnitelmaa noudatetaan.

Tietosuojavastaavana toimii Suomen CP-liiton toiminnanjohtaja Juha Lappalainen p. 044 019 9687, juha.lappalainen@cp-liitto.fi

Jokaiselle uudelle työntekijälle perehdytetään yksikön salassapitosäännöt sekä asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan toteuttamiseen liittyvät asiat. Tulkkipalveluvastaava vastaa perehdytyksestä. Työntekijät myös allekirjoittavat kirjallisen salassapitosopimuksen. Täydennyskoulutusta tietosuoja-asioista järjestetään tarvittaessa ja salassapitosäännöksiä kerrataan kuukausipalavereissa säännöllisesti.

Asiakastietojen käsittely tapahtuu yksikössä erillisen ohjeistuksen mukaisesti (omavalvonnan liite: Suomen CP-liitto ry:n Puhetupakeskuksen asiakastietojen käsitteleminen). Tietosuojasta huolehditaan tietoturvasuunnitelman mukaisesti. Tulkkipalveluvastaava valvoo, että asiakastietojen käsittely tapahtuu ohjeen mukaisesti ja että tietoturvasuunnitelmaa noudatetaan.

Sosiaalihuollon mukaiset, asiakkaan kommunikaatio-ohjaukseen (valmennus) toteuttamiseen liittyvät kirjaukset tehdään myneva.hilkka- asiakastietojärjestelmään. Asiakastietoja kirjataan ja käsitellään vain tarpeellisessa laajuudessa asiakkaan turvallisuuden ja hyvän palvelun toteuttamiseksi. Myneva.hilkka- asiakastietojärjestelmään on määritelty työntekijöiden oikeus nähdä asiakastietoja. Palvelupäälliköllä on mahdollisuus tarkastella myneva.hilkka- asiakastietojärjestelmän lokitietoja. Puhetupaksekuksessa on käytössä myös tietoturvan omavalvontasuunnitelma ja se on omavalvontakansiossa liitteenä.

Kirjattavat tiedot ovat luonteeltaan arkaluonteisia ja salassa pidettäviä, ja niiden laatimisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä noudatetaan erityistä huolellisuutta, sekä niitä koskevia lakeja ja asetuksia. Turvallisen palvelun, työntekijöiden sekä asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi laaditaan asiakirjat ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän laajasti. Asiakirjojen perusteella voidaan selvittää palveluun osallistuneiden ammattihenkilöiden menettelyä ja arvioida toiminnan asianmukaisuutta.

Tietosuojavastaavana toimii Suomen Cp-liiton toiminnanjohtaja Juha Lappalainen (p. 044 019 9687, juha.lappalainen@cp-liitto.fi).

Palautteen huomioiminen

Asiakkailta kysytään jokaisen kommunikaatio-ohjaus- ja opetusjakson jälkeen palaute. Asiakkailla sekä omaisilla on mahdollisuus antaa palautetta myös henkilökohtaisesti suoraan tulkkipalveluvastaavalle kirjallisesti tai suullisesti.

Asiakkailta ja omaisilta saatuja palautteita käytetään yksikön toiminnan ja palveluiden kehittämiseen. Asiakaspalautteet käsitellään puhevammaisten tulkkien tapaamisissa ja/tai tulkkipalveluvastaavan kanssa ja/tai toiminnanjohtajan kanssa. Tulkkipalveluvastaava vie palautteet toiminnanjohtajan tietoon ja tarpeen mukaan hän vie asiat myös johtoryhmän tietoon.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien ilmoittaminen ja käsitteleminen

Henkilökunta tekee havaitsemastaan asiakkaaseen liittyvästä haitta- tai vaaratapahtumasta ilmoituksen tulkkipalveluvastaavalle. Henkilökunta täyttää tapahtumasta kaavakkeen, jotka tulkkipalveluvastaava kerää ja dokumentoi. Kaikki poikkeamat käsitellään puhevammaisten tulkkien tapaamisissa ja työsuojelutoimikunnassa. Poikkeamia käsitellään myös säännöllisesti johtoryhmän kokouksissa.

Henkilöstöllä on valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus, eli henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, puutteet tai lainvastaisuudet yksikön vastuuhenkilölle. Jos epäkohta on vakava ja uhkaa asiakkaan terveyttä tai yleistä turvallisuutta, asia on ilmoitettava niin, että varmistetaan esihenkilölle tai hänen sijaiselleen tiedonkulku. Epäkohtailmoituksiin reagoidaan välittömästi, ja arvioidaan, vaatiiko asia välitöntä puuttumista. Myös palveluntuottajalla on valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus. Mikäli palveluntuottaja havaitsee toiminnassaan asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia, tulee asiasta tehdä ilmoitus palvelunjärjestäjälle ja valvovalle viranomaiselle. Omavalvontasuunnitelman liitteissä löytyy lisätietoa valvontalain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja asiaa käsitellään säännöllisesti myös henkilökuntakokouksissa.

Riskienhallintaan liittyvät viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset käsittelee tulkkipalveluvastaava ja toiminnanjohtaja. Tulkkipalveluvastaava vastaa siitä, että viranomaisten päätösten mukaiset toimenpiteet huomioidaan yksikön toiminnassa sekä omavalvonnassa.

Yksikön keskeisimpiä riskejä ovat työtapaturmat ja erityisesti haastavasti käyttäytyvät asiakkaat. Työturvallisuusriskejä arvioidaan säännöllisesti Suomen CP-liiton työsuojelutoimikunnassa, joka kokoontuu nelisen kertaa vuodessa. Työsuojelun toimintaohjelmassa (liitteenä) käsitellään myös, kuinka pienennetään havaittuja riskejä. Apuna riskienhallinnassa on muun muassa STM:n vuonna 2011 julkaistu opas: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille, sekä työturvallisuusriskien osalta Työturvallisuuskeskus ry:n aineistoja.

Tulkkipalveluvastaavan johdolla on tunnistettu ja arvioitu riskejä Työturvallisuuskeskuksen riskikartoituslomakkeita käyttäen. Henkilöstö on mukana riskien tunnistamisessa ja arvioinnissa, ja lomakkeita on käsitelty työyhteisön palaverissa. Riskien tunnistamisen ja arvioinnin lomakkeet ovat omavalvontasuunnitelman liitteinä.

Riskienhallintaan liittyvät viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset käsittelee tulkkipalveluvastaava ja toiminnanjohtaja. Tulkkipalveluvastaava vastaa siitä, että viranomaispäätösten mukaiset toimenpiteet huomioidaan yksikön toiminnassa sekä omavalvonnassa.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan tulkkipalveluvastaavan ja toiminnanjohtajan toimesta. Tulkkipalveluvastaava pitää seurantaa raportoiduista poikkeamista, tapaturma-, vaara- ja

läheltä piti -tilanteista, työtapaturmista ja epäkohtailmoituksista ja arvioi, ovatko korjaavat toimenpiteet vähentäneet riskejä.

Tulkkipalveluvastaava raportoi vaara- ja haittatapahtumat toiminnanjohtajalle. Tulkkipalveluvastaava raportoi vaara- ja haittatapahtumat myös puhevammaisten tulkkien säännöllisissä tapaamisessa. Toiminnanjohtaja tuo vaara- ja haittatapahtumat työsuojelutoimikunnan kokouksessa. Pyydettäessä raportit toimitetaan hyvinvointialueen vammaispalveluihin.

Henkilökunnan riskienhallinnan osaamista varmistetaan seuraamalla ja valvomalla päivittäistä työtä. Havaittuihin riskienhallinnan epäkohtiin puututaan ja ne käsitellään myös henkilökunnan kokouksessa, jotta tieto oikeista toimintatavoista on kaikkien tiedossa. Lisäksi henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti riskienhallinnan toimeenpanon ohjeistuksia:

- Tapaturma- tai vaaratilanneilmoitus -lomake
- Pelastussuunnitelma
- Kriisitoimintaohje
- Väkivalta- ja uhkatilinteiden toimintaohje
- Häirintäilmoituslomake
- Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

Toimeenpano

Henkilökunnan kanssa käsitellään omavalvontaan liittyviä asioita osana päivittäistä työtä sekä henkilökunnan kokouksissa. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään myös läpi henkilökunnan palavereissa osio kerrallaan. Tämän lisäksi henkilökunta on velvoitettu lukemaan omavalvontasuunnitelma itsenäisesti. Tulkkipalveluvastaava on vastuussa siitä, että yksikössä toimitaan omavalvontasuunnitelmassa määriteltyjen tapojen mukaisesti.

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on julkaistu Suomen CP-liiton verkkosivuilla osoitteessa: https://cp-liitto.fi/puhetupakeskus

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä tarpeen mukaan. Päivittämisestä ja omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa tulkkipalveluvastaava. Jokainen henkilökunnasta osallistuu myös omavalvontasuunnitelman päivittämiseen tuomalla esiin korjausehdotuksia.

Omavalvonnan seurantaa tehdään osana päivittäistä työtä, käytäntönä on jatkuva seuranta. Omavalvontasuunnitelman sisältöä ja ajantasaisuutta arvioidaan säännöllisesti myös puhevammaisten tulkkien tapaamisissa.

Suomen CP-liiton palvelutoiminnalla on omavalvontaohjelma. Omavalvonnan seurannasta ja toimenpiteistä tehdään selvityksen neljän kuukauden välein omavalvontaohjelmaan. Seurannan tekeminen on tulkkipalveluvastaavan vastuulla.

5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN JA VAHVISTAMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yksikön vastuuhenkilö tulkkipalveluvastaava Heli Honko.

Paikka ja päiväys: Helsinki 2.10.2025 / Helsinki 20.10.2026



Heli Honko
tulkkipalveluvastaava, Puhetupakeskus
Suomen CP-liitto ry