

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan nimi: Sanapolku Oy

Toimipaikkojen osoitteet:

Sanapolku Kuopio Viestikatu 3, 70600 Kuopio

Sanapolku Lahti, Askonkatu 9, F-rappu 4.krs, 15100 Lahti

Sanapolku Helsinki, Malmin kauppatie 8 B, 00700 Helsinki

Sanapolku Iisalmi, Riistakatu 5 A, 74100 Iisalmi

Liiketoiminnasta vastaava: Outi Kontkanen

Puhelinnumero: +358 44 7051 961

Sähköpostiosoite: toimisto@sanapolku.fi

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Sanapolku Oy tarjoaa puheterapiapalveluja koko Suomen alueella kaikenikäisille asiakkaille. Puheterapiapalvelut toteutetaan toimitiloissamme Kuopiossa, Iisalmessa, Helsingissä tai Lahdessa, asiakkaan omassa ympäristössä (esim. koti-, päiväkot-, koulu-, työpaikkakäynteinä) tai palvelun ostajan tiloissa (esim. terveyskeskuksessa). Etäpalveluna palvelut voidaan tuottaa paikasta riippumatta. Puheterapiapalvelut voivat sisältää mm. puheen ja kielen kehityksen, äänen käyttöön, syömistaitojen tai vuorovaikutukseen liittyvien haasteiden arvioimista, hoitamista tai niihin liittyvien asioiden konsultaatiopalveluita.

Arvomme

- 1) Asiakaslähtöisyys: Tarjoamme yksilöllisiä palveluita asiakkaiden tarpeiden ja heidän toimintakykynsä edistämiseksi jokapäiväisessä elämässä. Kehitämme jatkuvasti palveluitamme asiakkaille sopivammaksi.
- 2) Yksilön kunnioitus, arvostus ja suvaitsevaisuus: Arvostamme jokaista asiakastamme ja heidän lähi-ihmisiään, vaikka heidän arvonsa olisivat erilaisia kuin meidän. Suvaitsemme erilaisuutta ja hoidamme asiakkaitamme parhaalla mahdollisella tavalla riippumatta heidän taustoistaan, etnisyydestään tai elämäntilastaan.
- 3) Eettiset periaatteet: Ymmärrämme oman asiantuntijuutemme ja tarjoamme vain sellaisia palveluita, joita pystymme laadukkaasti tuottamaan. Kehitämme omaa asiantuntijuuttamme. Noudatamme tiukasti vaitiolovelvollisuutta ja terveydenhuollon periaatteita. Lupaamme tarjouskilpailuissa vain sen, mikä pystymme toteuttamaan.
- 4) Työn laadun varmentaminen: Huolehdimme työntekijöidemme jaksamisesta mm. työnohjauksella, työn määrän sopivalla kuormittavuudella, sekä työyhteisön sisäisellä tuella. Koulutamme tarpeen mukaan työntekijöitämme.

5) Positiivisuus: Nostamme esille asiakkaittemme ja heidän lähiympäristönsä vahvuuksia ja hyödynnämme niitä haasteiden voittamiseksi. Ilo ja huumori näkyy jokapäiväisessä työssämme.

6) Työyhteisön sisällä toistemme arvostus ja tukeminen jokapäiväisessä työssä.

3. Oma- ja ulkovalvonnan organisointi ja johtaminen

Sanapolku Oy on osa Honkalampi-konsernia, jossa noudatetaan yleisiä tietoturvakäytäntöjä ja tehdään tietoturvallisuus-, tietosuojaja-, riskienhallinta- ja asiakastietojen käsittelyn oma- ja ulkovalvontatyötä säännöllisesti.

Henkilöstö suorittaa vuosittain Honkalampi-konsernissa käytössä olevan tietosuojakoulutuksen. Asiakirjat ovat Sanapolku Oy:n henkilöstön saatavissa sähköisinä Sanapolku Oy:n sisäisissä kanavissa.

Sanapolulla kerätään asiakaspalautetta loppukyselyillä, jokaisen päättyvän terapiajakson jälkeen sekä laajemmalla asiakaspalautekyselyllä kerran vuodessa. Palautteen avulla Sanapolku Oy:n toimintaa kehitetään. Mahdolliset esiin tulevat epäkohdat käsitellään mahdollisimman pian yhteistyössä asiakkaiden ja /tai yhteiskumppaneiden kanssa. Tarvittaessa asiakkaat ohjataan ottamaan yhteyttä esim. asiakkaan hyvinvointialueen potilasasiamieheen.

3.1. Henkilöstö

Sanapolku Oy:ssä työskentelee laillistettuja puheterapeutteja työsuhteessa ja ammatinharjoittajana. Puheterapeuttien lisäksi Sanapolulla on liiketoimintapäällikkö, talouskoordinaattori sekä toimistoassistentteina logopedian opiskelijoita. Sanapolun toimitusjohtajana toimii Honkalampi Palveluiden toimitusjohtaja. Kuopion, Helsingin ja Lahden toimipisteisiin on nimetty lähiesihenkilöt, jotka toimivat myös puheterapeutteina.

Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisen tekevät esihenkilöt yhteistyössä muun henkilöstön kanssa. Perehdyttämisestä varten on olemassa suunnitelma, jota muokataan jokaisen roolille sopivaksi. Perehdytysaika on heti työsuhteen alkaessa ja pitkiltä poissaoloilta kuten perhevapailta palattaessa noin 2 viikkoa.

Henkilöstö pitää ammattitaitoaan yllä osallistumalla täydennyskoulutuksiin vuosittain. Koulutustarpeet arvioidaan yhdessä esihenkilön kanssa vuosittain käydyssä kehityskeskusteluissa. Ryhmätyönohjausta järjestetään vähintään neljä kertaa vuodessa.

Koko henkilöstön kanssa pidetään kuukausittaiset palaverit, joissa tarkastellaan ajankohtaisia asioita liittyen työhön, työhyvinvointiin ja työyhteisöön. Lisäksi pidetään toimipistekohtaisia tiimipalavereita, joissa käsitellään alueellisia asioita. Sanapolun esihenkilötiimi kokoontuu joka toinen viikko. Ammatinharjoittajat kokoontuvat neljä kertaa vuodessa.

Työhyvinvointia edistetään lisäksi erilaisilla yhteisillä virkistytymispäivillä, joiden suunnitteluun henkilöstö osallistuu.

3.2. Alihankkijat

Sanapolku Oy:llä on alihankintasopimuksia yksityisten ammatinharjoittajien ja sisaryhtiönsä HLS-Fondon kanssa. Sanapolun kautta toimivat ammatinharjoittajat ovat sitoutuneet noudattamaan Sanapolun omavalvontasuunnitelmaa.

Ammatinharjoittajat osallistuvat Sanapolun yhteisiin tapaamisiin tarvittaessa sekä kokoontuvat neljä kertaa vuodessa omissa tapaamisissaan Sanapolun liiketoiminnasta vastaavan henkilön johdolla.

4 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Toimitiloissa on vastaanottohuone, jossa on huomioitu mm. äänieritys ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Lisäksi käytössä on odotus- sekä WC- tilat asiakkaille.

Käytössä on toimipaikkakohtaiset pelastussuunnitelmat, jotka on laatinut joko taloyhtiö tai Sanapolku.

Toimitilat ovat lukittuja ja lisäksi tiloissa on lukollisia kaappeja ja laatikostoja. Työntekijät kuittaavat työsuhteen alussa itselleen henkilökohtaisen avaimen toimitiloihin ja säilyttävät sitä huolellisesti.

Koko työyhteisö huolehtii toimitilojen yleisestä siisteydestä. Ulkopuolinen siivouspalvelu huolehtii perussiivouksesta viikoittain. Jätehuolto on järjestetty taloyhtiöiden osalta.

5 Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaava antaa neuvoja ja ohjausta Sanapolku Oy:n asiakkaille ja työntekijöille tarvittaessa mm. asiakkaiden oikeusturvakysymyksissä. Asiakkaita ja heidän läheisiään tiedotetaan terapiasuhteen alussa mahdollisuudesta käyttää potilasasiavastaavaa.

6 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Toiminnan riskejä arvioidaan vuosittain toiminnansuunnittelun ja budjetoinnin yhteydessä sekä Honkalampi-konsernin terapia-alan johtoryhmän tapaamisissa.

Sanapolulla on laadittu ohjeistuksia erilaisiin riskitilanteisiin (mm. yksintyöskentelyohje). Henkilökunta on tutustunut ohjeisiin ja sitoutuu toimimaan niiden mukaisesti.

Läheltä piti-tilanteissa on sovittu, että työntekijät ilmoittavat mahdollisimman pian esihenkilölle tapahtuneesta. Yhdessä arvioidaan kuinka tilannetta käsitellään. Tarvittaessa se käydään läpi esimerkiksi työnohjauksessa yhdessä muun työyhteisön kanssa tai käytetään työterveyden palveluita esim. henkisen kriisiavun saamiseksi.

Epäkohtia tarkastellaan avoimesti yhdessä henkilöstön kanssa ja niihin puututaan asianmukaisesti. Olemassa olevia ohjeita korjataan aina tarpeen vaatiessa.

7 Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsitteleminen

Sanapolku Oy:n henkilöstö ja alihankkijat noudattavat aina maksajatahojen (pääasiassa Kela ja hyvinvointialueet) ohjeita potilasasiakirjojen ja henkilötietojen käsittelystä.

Sanapolku Oy:n henkilöstön ja alihankkijoiden käytössä on Diarium-potilastietojärjestelmä, josta on olemassa erillinen omavalvontasuunnitelma ja (ajanvaraus- ja potilastietojärjestelmänä), joka sijaitsee ko. palvelutarjoajan palvelimella. Palvelimille tallentuu myös asiakkaiden nimi- ja yhteystiedot. Palvelutarjoaja noudattaa toiminnassaan alan tietoturva- ja tietosuojasäädöksiä. Palveluja käytettäessä sisäänpääsy on varmistettu salasanoin. Asiakastietoja ei siirretä suojaamatonta sähköpostiyhteyttä käyttäen.

Kaikki asiakkaisiin liittyvä tieto tallennetaan potilastietojärjestelmään, jonne kirjataan myös jokainen asiakaskäynti. Kaikki tietokoneella säilytettävä tieto on suojattu henkilökohtaisilla tunnuksilla ja kaksivaiheisella tunnistautumisella, ja salasanat vaihdetaan säännöllisesti. Mahdolliset manuaaliset muistiinpanot asiakkaisiin liittyen säilytetään lukitussa kaapissa puheterapeutin toimitilassa, johon on rajoitettu pääsy. Myös paperisena saadut tiedot asiakkaista säilytetään toimitilan lukitussa kaapissa, kunnes ne on skannattu potilastietojärjestelmään. Tämän jälkeen paperiversiot silputaan.

8 Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Sanapolku Oy:n omavalvontasuunnitelma tarkastellaan ja vahvistetaan säännöllisesti valvontalain mukaisesti. Sitä voidaan päivittää tarvittaessa useamminkin, jos yrityksen toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka liittyvät tuotettaviin palveluihin, niiden laatuun tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen. Ajan tasalla oleva omatoimisuunnitelma on nähtävissä Sanapolun verkkosivuilla sekä Sanapolun sisäisissä viestintäkanavissa.