

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 27 §:n ja Valviran määräyksen 1/2024 mukainen palveluyksikön omavalvontasuunnitelma

1. PALVELUNTUOTTAJAN PERUSTIEDOT

Palveluntuottajan nimi Sanavaunu Oy		Palveluntuottajan Y-tunnus 3180667-2
Palveluyksikön postiosoite toimitilaton		
Postinumero 02600	Postitoimipaikka Espoo	
Palveluyksikön vastuhenkilö Eveliina Partanen		Puhelin 045-2121677
Postiosoite Nuotiotie 23 A 2		
Postinumero 02600	Postitoimipaikka Espoo	
Sähköposti eveliina.partanen@sanavaunu.fi		

2. PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Perustiedot palvelusta ja niiden tuottamisesta Yrityksen palveluna on tuottaa laadukkaita puheterapiapalveluita. Kuntoutuspalvelu tapahtuu asiakkaan lähiympäristöissä, kuten päiväkodissa, koulussa tai asiakkaan kotona, jonne terapeutti tulee sovitusti paikan päälle. Puheterapeutti toimii pääsääntöisesti kahdenvälisessä tilanteessa asiakkaan kanssa. Asiakkaan lähiyhteisö on keskeisessä osassa kuntoutusta, ja yhteydenpito heidän kanssaan on osa kuntoutuspalvelua. Yhteydenpito tapahtuu erikseen sovituin tavoin esim. puhelimitse. Lähiympäristön toiveiden mukaan kuntoutus voi tapahtua osittain etäpalveluna esim. etäyhteydellä toimistolta. Palvelua tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella pääsääntöisesti Espoossa ja Vantaalla ja Helsingin kaupungin alueella. Yrityksen käyttämät Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen yksilöterapian alihankkijat, jotka kuuluvat tämän sopimuksen piiriin, ovat puheterapeutti Raisa Selkämaa Empa Oy 3362265-8 ja puheterapeutti Laura Emilia Rankala, Emilia Ainasoja Tmi 2890854-7 (toistaiseksi äitiyslomalla) ja puheterapeutti Leena Turunen Puheterapia Vaapukka Oy 3605979-2. Nämä alihankkijat eivät toteuta muita puheterapiapalveluita Sanavaunu Oylle.
Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet Perustehtävänä on kuntouttaa asiakkaita, joilla on logopedinen häiriö. Pääsääntöisesti asiakaskunta koostuu lapsista ja nuorista. Asiakasmäärä on yhtäaikaaisesti enintään 20 asiakasta kuntouttavaa puheterapeuttia kohden. Palveluja tuotetaan saatujen hankintasopimusten ja erillissopimusten mukaisesti Kelalle, hyvinvointialueille, erikoissairaanhoidon toimijoille ja yksityisesti asiakkaille. Käynnit tapahtuvat asiakkaan lähiympäristössä kuten kotona tai päiväkodissa. Kuntoutusmateriaalin valmistus ja kuntoutuksen tuloksellisuuden seuranta kuuluu niin ikään palvelukokonaisuuteen. Toiminta on asiakaslähtöistä, vastuullista ja luotettavaa. Periaatteena on löytää asiakasta parhaiten palvelevat toimintatavat ja saattaa lähiympäristö osalliseksi asiakkaan kuntoutuksesta.

3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan työkalut ja -mittarit

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että toiminnassa noudatetaan lakia ja määräyksissä asetettuja vaatimuksia. Hänellä on riittävä tehtävään vaadittava koulutus ja työkokemus ja hän päivittää osaamistaan säännöllisesti vuosittaisilla koulutuksilla.

Kuntoutuksessa noudatetaan hyvää kuntoutuskäytäntöä (mm. Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti, Käypä Hoito -suositusten mukaisesti, Puheterapeutin eettisten ohjeiden mukaisesti ja sopimukseen kuuluvien hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti) jotta toiminta on laadukasta. Potilasasiakirjat säilytetään asianmukaisesti ja toiminta on potilasturvallista. Tähän liittyen Ensiapu- taitoja ylläpidetään. Kuntoutuksessa käytettävät välineet ja menetelmät ovat tarkoituksenmukaiset. Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden saatavilla ja heillä on mahdollisuus perehtyä siihen esimerkiksi terapiasuunnitelman tekemisen yhteydessä. Laadunhallinnan työkaluina ylläpidetään Laatukäsikirjaa, päivitetään Omavalvontasuunnitelmaa ja seurataan toimintaa Prosessimittareilla kuten poissaolojen määrinä, palautteiden toimittamisen viipeinä ja potilasasiakirjojen toimittamisina.

Alihankkijoiden osalta heidät perehdytetään yrityksen toimintatapoihin, ohjeistetaan toteuttamaan terapiaa sopimustenmukaisesti, tuetaan heitä hankkimaan itselleen tarvittavaa lisäkoulutusta ja ohjausta ja vastuuhenkilö seuraa terapiasuunnitelmien toteutumista kyselemällä mahdollisista haasteista tai vaaratilanteista. Asiakkaiden vastuusterapeutit ovat selkeästi sovittu asianosaisten kesken.

Omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä sekä vastuuhenkilöt

Palveluyksikön vastuuhenkilö Eveliina Partanen huolehtii vastuista. Kuntouttavana puheterapeutina toimii laillistettu puheterapeutti Eveliina Partanen, jolla on toimintaan tarvittava pätevyys ja työkokemus. Alihankkijoiden pätevyudet ja laillisuus toimia terapeuttina on selvitetty.

3.1 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Miten varmistetaan asiakkaan pääsy palveluihin

Sanavaunu noudattaa asiakkaan oikeutta hyvään kohteluun ja hoitoon, joista säädetään tarkemmin laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslaki, 785/1992). Asiakkaat hakeutuvat palvelun pariin itsenäisesti joko hoitavan tahon suosituksesta tai muilla tavoin. Asiakkaat valitsevat palveluntuottajan muiden palveluntuottajien joukosta esim. tutustumalla palveluntuottajaan www.sanavaunu.fi verkkosivuston kautta ja ottamalla yhteyttä haluamaansa terapeuttiin. Mikäli asiakkaalle ei pystytä tarjoamaan asiakaspaikkaa ilman aiheutonta viivästystä, tämä kerrotaan hänelle erikseen. Kuntoutuksesta sovitaan suoraan terapeutin kanssa sähköpostitse tai puhelimitse.

Kuvaus siitä, miten varmistetaan asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus ja asiallinen kohtelu

Laadukkaan ja asiallisen palvelun tuottamiseksi henkilöstön kelpoisuus (JulkiTerhikki, tutkintotodistus, rikosrekisteriote) ja pätevyys (kielitaito) sekä ohjeistus oikeisiin toimintatapoihin (esim. Omavalvontasuunnitelma, Laatukäsikirja) on varmistettu. Kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa jokaisen kuntoutusjakson alussa maksusitoumuksen määrittämien reunaehtoien puitteissa. Asiakkaan ja laillisen edustajan on oikeus saada tietoonsa asiakirjat kuten laeissa ja asetuksissa on määritelty, nämä löytyvät Kanta- palveluista tai toimitetaan asianosaisille erikseen kirjallisina. Asiakkaita kohdellaan asiallisesti ja ilmoitetaan, että tarvittaessa asiakas voi olla yhteydessä hoitavaan tahoon tai vaihtaa kuntouttavaa terapeuttia. Yrityksessä noudatetaan soveltuvin osin ja osana julkisesti tilattuja sote-palveluja THL:n suosituksia asiakasosallisuudesta palvelujärjestelmässä.

Lastensuojeluilmoituksen tarkoituksena on aina lasta koskevan tuen tarpeen selvittäminen. Terveystieteiden ammattihenkilöiden velvollisuudesta tehdä lastensuojeluilmoitus noudatetaan sitä, mitä lastensuojelulain 25 §:ssä on säädetty. Terveystieteiden ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus lastensuojeluilmoituksen tekemiseen hyvinvointialueelle, mutta ilmoitus voidaan tehdä myös lastensuojelulain 25 a §:n nojalla yhdessä lapsen tai hänen vanhempansa

kanssa. Terveystieteiden ammattihenkilöillä ei ole oikeutta pidättäytyä lastensuojeluilmoituksen tekemisestä, milloin he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Kuvaus siitä, miten varmistetaan potilaan informointi oikeusturvakeinoista, itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja periaatteet

Asiakas/lähiomainen saa kirjallisen ohjeistuksen potilasrekisteritietojen käsittelystä ja luovuttamisesta, oikeudesta tarkastaa ja oikaista itseään koskevat tiedot ja informoinnin järjestämisestä. Rekisteri- ja tietosuojaseloste potilasrekisteristä on asiakkaiden saatavilla. Mikäli asiakas tulee epäasiallisesti kohdelluksi, voi hän olla puhelimitse tai sähköpostitse suoraan yhteydessä vastuuhenkilöön epäasiallisen kohtelun oikaisemiseksi. Potilaalla on myös oikeus saada neuvontaa potilasasiavastaavalta. Kuntouttavia puheterapeutteja on niin ikään koulutettu potilaan oikeuksista. Potilastiedot ja ajanvaraustiedot siirtyvät OmaKantaan sovittuna määräaikana, josta asiakas pääsee ne näkemään ja voi tarvittaessa pyytää tietojen muokkaamista virhetilanteissa. Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ennaltaehkäisevällä työtavalla ja siten, että palvelut perustuisivat yhteisymmärrykseen. Yrityksessä ei käytetä erillisiä rajoitustoimenpiteitä.

Palvelusuunnitelman laadinta ja päivittäminen ja potilasasiavastaavat

Palveluntuottaja tekee terapiasopimuksen yhteistyössä asiakkaan lähiomaisen kanssa, ilman terapiasopimusta palvelua ei tuoteta. Suunnitelma laaditaan terapiajakson alussa. Suunnitelman toteutumista seurataan vuosittain yhteisissä keskusteluissa. Potilasasiavastaavina toimii hyvinvointialueiden potilasasiavastaavat.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavat yhteystiedot:

Soita keskitettyyn asiointipalveluun arkisin klo 8–16

Puhelinnumero 029 151 2000

Asiointipalvelusta saat:

Tiedot sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinajoista

Suoran numeron ja mahdollisuuden olla yhteydessä puhelinaikana

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Helsinki:

Puhelinneuvonta: +358 9 310 43355 ma–to 9–11. Puhelun hinta: normaali puhelumaksu

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Yksikön päällikkö: Tove Munkberg

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggbloom

HUS:

Palvelemme maanantaista torstaihin klo 10–14 sekä perjantaisin klo 10–13.

Palvelunumero: 09 471 71262

Sähköposti: potilasasiavastaava@hus.fi

Ethän lähetä sähköpostilla potilas- tai henkilötietojasi. Voit olla yhteydessä potilasasiavastaaviin myös puhelimitse tai lähettää yhteydenottopyynnön sähköpostilla. Potilasasiavastavamme voivat vastata yhteydenottopyyntöön salatulla sähköpostiyhteydellä. Pyrimme vastaamaan sähköpostiin seitsemän arkipäivän kuluessa.

Käynti- ja postiosoite: Tukholmankatu 8 C, 00290 Helsinki (PL 705, 00029 HUS)

Henkilökohtainen tapaaminen on sovittava etukäteen

Vantaa-Keravan Hyvinvointialue:
 Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)
 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. Huomaathan, että välillä linjamme on varattuna. Jätä tällöin takaisinsoittopyyntö vastaajaan ja soitamme sinulle takaisin.
 Sähköpostiyhteydenotot:
 sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi
 Lähetä viestisi luottamuksellisenä sähköpostina, ethän koskaan lähetä salaamatonta sähköpostia.
 Tapaamiset on sovittava aina etukäteen. Palvelu on maksutonta.

3.2 POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Kuvaus menettelytavoista, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteesta ja kenelle

Asiakas ja hänen lähiyhteisönsä voi antaa palautetta tai keskustella kokemistaan epäselvyyksistä suullisesti palveluntuottajan kanssa. Tarvittaessa he voivat tehdä kirjallisen muistutuksen terveydenhuollon vastaavalle johtajalle. He voivat pyytää apua muistutuksen tekemiseen potilasasiavastaavilta. Asiakkaat voivat tehdä toiminnasta myös kantelun aluehallintovirastolle tai Lupa- ja valvontavirastoon, tässäkin heitä auttaa tarvittaessa potilasasiavastaavat.

Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa ja muistutusten käsittelystä

Palautteet käsitellään tarkasti, harkinnalla ja niiden edellyttämällä vakavuudella. Palautteen pohjalta toimintaa pyritään kehittämään. Kaikkiin muistutuksiin annetaan kirjallinen vastine kohtuullisessa ajassa asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä, viimeistään 1-4 viikossa. Toimenpiteisiin ryhdytään tarpeen mukaan. Vastaaminen on asianmukaista, yksityiskohtaista ja luotettavaa. Vastineessa kerrotaan, mihin mahdollisiin toimenpiteisiin asian suhteen on ryhdytty tai kuinka muutoin asia ratkaistaan. Muistutuksista syntyneet asiakirjat pidetään erillään potilasasiakirjoista, paitsi jos ne sisältävät potilaan hoidon kannalta keskeistä tietoa, jolloin sen perusteella hoitoon tehdyistä ratkaisuista tehdään merkintä muistutuksen antaneen potilaan potilasasiakirjoihin. Asiakirjat säilytetään tietoturvallisesti omana arkistonaan.

Kuvaus palautteen ja muistutusten käytöstä toiminnan kehittämisessä

Palautteen perusteella toimintaa kehitetään mahdollisuuksien mukaan. Palveluntuottaja voi tarvittaessa keskustella luottamuksellisessa työnohjauksessa mahdollisista toimenpiteistä palvelun kehittämiseksi. Muistutuksen edellyttämiin epäkohtiin puututaan heti ja korjataan toimintaa tarvittavilta osin. Alihankkijat ohjataan keskustelemaan muistutuksista ja palautteista vastaavan johtajan kanssa ja työnohjauksen pariin, jossa he voivat edelleen kehittää toimintaansa.

3.3 HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Henkilöstöä 1 kpl. Palveluntuottajana toimii laillistettu puheterapeutti Eveliina Partanen, jolla on toimintaan tarvittava pätevyys ja työkokemus. Hän päivittää osaamistaan säännöllisen ammatillisen täydennyskoulutuksen avulla ja muun täydennyskoulutuksen avulla (esim. tietoturvakoulutukset). Yrityksessä työskentelee itsenäisenä ammatinharjoittajana seuraavat alihankkijat (3), jotka eivät kuulu yrityksen henkilökuntaan ja jotka toteuttavat vain Kelan sopimuspuheterapiaa.

-laillistettu puheterapeutti Raisa Selkämaa

-laillistettu puheterapeutti Laura Emilia Rankala (vanhempainvapaalla)

-laillistettu puheterapeutti Leena Turunen

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (kelpoisuuden varmistaminen):

Henkilöstörekrytointeja ei ole suunnitelmassa. Tarvittaessa perehdytys tapahtuisi varmistamalla henkilöstön kelpoisuus (JulkiTerhikki, tutkintotodistus, rikosrekisteriote) ja pätevyys (kielitaito) sekä ohjeistamalla oikeisiin toimintatapoihin (esim. Omavalvontasuunnitelma, Laatutyö-käsikirja).

Terveystieteiden ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan ennen palkkaamispäätöstä Lupa- ja valvontaviraston JulkiTerhikki- rekisterin avulla. Rekrytoinnissa tarkistetaan myös työntekijän taustat mahdollisten työssä suoritettujen rikosten varalle ammattihenkilölain 24 b §:n nojalla. Kielitaidosta ja ensiaputaidoista sekä riittävästä osaamisesta, koulutuksesta ja ammattitaidosta varmistutaan henkilökohtaisella haastattelulla sekä rekrytoitavien terapeuttien että alihankkijoiden osalta.

Työskentelyä seurataan kuntoutusprosessin seurannan prosessikaavion toteutumisen avulla, hoidon edistymisen avulla, yhteistyökumppaneiden sekä kuntoutujien antaman palautteen nojalla ja tarvittaessa potilasasiakirjoista. Saadut kirjalliset asiakaspalautteet tallennetaan nimettöminä.

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä.

Yrityksen vastuuhenkilö perehdyttää henkilöstön ja alihankkijat yrityskulttuuriin, omavalvontasuunnitelmaan ja potilasasiakirjojen kirjaamiseen sekä siihen, mihin asiakirjoihin ja -suunnitelmiin heidän tulee toimintaa aloittaessaan perehtyä ja alihankinnassaan noudattaa. Alihankkijat huolehtivat täydennyskoulutautumisestaan itsenäisesti ja ilmoittavat nämä omilla verkkosivuillaan jonne on pääsy Sanavaunun verkkosivuilta.

Kuvaus henkilökunnan osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuraamisesta ja henkilöstön riittävydestä ja toimintamalleista riittävyyden takaamiseksi.

Palveluntuottaja koulutautuu täydennyskoulutuksilla ja reflektoi toimintaansa luottamuksellisissa kollegiaalisissa työnohjauksissa. Palveluntuottaja lupautuu kuntouttajaksi vain kohtuulliselle määrälle asiakkaita taatakseen laadukkaan kuntoutuksen ja henkilöstön riittävyyden palvelujen tuottamiselle. Tarvittaessa, jos palveluntuottajan tilanne yllättäen muuttuu esim. sairastumisen tai tapaturman johdosta, hän pyrkii auttamaan asiakkaita uusien kuntouttajien löytymisessä. Palveluntuottaja voi toteuttaa osan toiminnastaan alihankintana, jos ei itse pysty täyttämään saapuvia asiakaspaikkakyselyitä ja varmistuu, että myös alihankkijat toteuttavat asiakastyönsä laadukkaasti siten, ettei yksittäisen terapeutin työkuorma kasva liialliseksi ja että sopimuskumppanit hyväksyvät alihankinnan. Henkilöstömitoituksia ei puheterapiakuntoutuksessa ole mutta Puheterapeuttiliiton suosituksia asiasta havainnoidaan.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tiedonkulku palvelukokonaisuuden muiden palvelunjärjestäjien välillä ja yhteistyö näiden tahojen välillä toteutetaan siirtämällä tiedot asiakkaan hoidosta ja ajanvarauksista OmaKantaan viipymättä. Lisäksi palautteet lähetetään hoitavalle taholle ja maksavalla taholle ja asiakkaalle sekä hänen niin halutessaan lähiympäristön toimijoille kuten päiväkodille erikseen kirjallisina. Yhteydenpidon keinoina on myös yhteisiin palavereihin osallistuminen, puhelinkeskustelut ja erilaiset lausunnot jotka palveluntuottaja saa haltuunsa jos niin on sovittu.

4. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa. Omia fyysisiä toimitiloja ei ole, vaan kuntoutus tapahtuu asiakkaiden lähiympäristöissä. Palveluntuottaja tietää osoitteen, jossa toiminta tapahtuu, voidakseen tarvittaessa hälyttää apua paikalle. Palveluntuottaja on myös tutustunut niiden päiväkotien pelastussuunnitelmiin, joissa palvelua toteuttaa. Pelastussuunnitelmiin tutustumisesta pidetään Laatukäsikirjassa kirjaa.
Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta ja välineiden turvallisuudesta ja soveltuvuudesta käyttöön. Tiloja ei ole. Päiväkotien ja kotien turvallisuus on niistä vastaavien tahojen toimivallan alainen. Välineiden turvallisuutta tarkkaillaan päivittäin ja rikkoutunut terapiavälineistö poistetaan käytöstä. Erityisen riskialttiit välineet kuten suuhun laitettavat välineet hankitaan terapiakäyttöön tarkoitetuilta toimijoilta ja jälleenmyyjiltä. Tarvittavan välineistön soveltuvuus lapsille havainnoidaan ulkoisesti ja/tai se hankitaan luotettavilta jälleenmyyjiltä. Potilasasiakirjat säilytetään digitaalisessa muodossa, joten niiden fyysistä palosuojauksia ei ole.
Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit ja niiden hallintakeinot Kuntoutuksen toteuttamiskaupan todetaan olevan tarkoitukseen sopiva esim. siten, että tila on tarvittaessa yksityinen. Tarvittaessa huomioidaan, että ulkopuolisilla ei ole kuulo/näköyhteyttä tilaan esim. asiakkaan asioita käsiteltäessä muiden toimijoiden kanssa. Terapiavälineistössä on rikkoutumisen riski ja tämän vuoksi materiaalia tarkkaillaan ja poistetaan riskialttiit tuotteet käytöstä ja valvotaan asiakkaita materiaalia käytettäessä.
Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista. Toimitiloja ei ole, terapeutti kuljettaa mukanaan terapiavälineitä (pelejä, paperitehtäviä, kommunikointimateriaalia ja muuta kuntoutusmateriaalia). Näiltä välineiltä ei edellytetä CE-merkintää. Näitä ylläpidetään ja päivitetään säännöllisesti sekä tarvittaessa rikkoutuneita välineitä poistetaan käytöstä havainnoinnin perusteella. Käytetyt hoitohygieniaan liittyvät kertakäyttövälineet esim. suojakäsineet hävitetään asianmukaisesti. Laitteista vastaa puheterapeutti Eveliina Partanen.
Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanteiden ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Tarvittaessa palveluntuottaja on yhteydessä asiakkaisiin ja näiden lähiympäristöihin sekä lähettävään tahoon. Huomatessaan asiakkaan toimintaympäristössä vaarallisen epäkohdan terapeutti huomauttaa asiasta asianosaisille. Palveluntuottaja ilmoittaa myös Lupa- ja valvontavirastoon vaaratilanteesta laitteen yhteydessä ja ottaa yhteyttä laitevalmistajaan tai maahantuojaan epäkohdan korjaamiseksi tai vaarallisuudesta ilmoittaakseen. Jos käytetyt laitteet ovat kaupallisia kuntoutusvälineitä, varmistetaan että niissä on asianmukaisesti CE-merkinnät ennen käyttöä. Jos asiakas saa terveydenhuollon CE-merkityn laitteen käyttöön kotiinsa, niin terapeutti ohjeistaa laitteen turvallisesta käytöstä. Hän varmistaa, että laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti ja että käyttöpaikka soveltuu laitteen turvalliseen käyttöön. Yrityksessä on lisäksi lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) sekä eräistä EU-direktiiveissä säädetyistä lääkinnällisistä laitteista annetun lain (629/2010) 24 §:n edellyttämän ammattimaisen käytön seurantajärjestelmä käytössään mutta tällaisia laitteita ei toistaiseksi ole käytössä.

5. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisiä laitteita ei ole toistaiseksi käytössä. Asiakas- ja potilastietojärjestelmän on löytyminen Astori-rekisteristä on varmistettu henkilökohtaisesti ja tietojärjestelmän asianmukaisuutta ja asiakastietolain mukaisuutta ja tietojen paikkansapitävyyttä tarkastellaan Tietoturvasuunnitelmassa vuosittain. Tässä suunnitelmassa on niin ikään kattava kuvaus kuinka varmistetaan tietojen ja taitojen pysyvyys. Koulutus säännöllisesti ja tietojen tarkistaminen ovat tähän keinoina. Eveliina Partanen toimii vastaavana johtajana ja vastuuhenkilönä asiakastietolain 7 §:n mukaiseen yrityksen asiakastietojen käsittelyyn ja sitä koskevaan ohjeistukseen liittyen kuten myös yrityksen tietosuojavastaavana.

Potilastiedot kirjataan sähköiseen potilastietojärjestelmä ja Kanta- palveluun ja potilastietojärjestelmä löytyy Astori- rekisteristä. Asiakkuussuhteet ovat itsessään salassapidettäviä ja potilassalaisuuden suojelemia ja näitä suojataan tarpeellisin toimenpitein teknisesti ja henkilötasolla. Asiakas voi Omakanta-palvelusta määritellä luovutetaanko tietoja Kanta-palveluiden kautta sähköisesti muille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajille hoidon tarpeen niin edellyttäessä. Ajanvaraustiedot siirtyvät niin ikään OmaKantaan. Potilastietoja käsittelee vain asianosainen ammatillinen henkilö (palveluntuottaja/alihankkija) ja tiedot ovat tietoturvallisesti salasanan takana. Potilas- ja asiakastietoja luovutetaan vain lakiin perustuvasta syystä, asiakkaan erillisellä luvalla tai Kanta- arkiston luovutusluvalla. Asiakkaan suullisesta luovutusluvasta tehdään merkintä asiakirjoihin. Tietoturvaloukkaukset, jotka vaarantavat potilaan yksityisyyden suojaa tai muita oikeuksia tai vapauksia, kerrotaan EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisesti viipymättä potilaalle itselleen tai tämän lailliselle edustajalle, kuten huoltajalle. Potilastietojen käsittelyn perusteet löytyvät rekisterinpito-lomakkeelta, joka on asiakkaiden saatavilla. Salassapitosäädöksiä noudatetaan lain ja asetettujen säädösten mukaisesti. Tietoturvasuunnitelma, joka ei ole julkinen asiakirja, on päivitetty 11/2025 ja vastaava johtaja päivittää sen vuosittain ja on vastuussa sen sisällöstä ja toteutumisesta. Tässä asiakirjassa on tarkemmin kuvattu, kuinka huolehditaan rekisterinpitäjän vastuiden ja oikeuksien toteutumisesta, häiriötilanteiden ja poikkeamien hoitamisesta ja henkilöstön tietoturvakoulutuksesta. Palveluntuottajan vastuuhenkilö huolehtii että palveluissa noudatetaan lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä. Tekoälyn käytöstä palveluissa ilmoitetaan asiakkaille ja sen käyttöä rajataan vain turvalliseksi ja luotettavaksi todettuihin palveluihin.

Teknologian vikatilanteet hoidetaan kirjaamalla kriittiset tiedot manuaalisesti ja säilyttämällä näitä tietoja tietoturvallisesti lukitussa lokerossa. Teknologian soveltuvuus varmistetaan kysymällä asiakkaalta lupa käyttää teknologiaa tai mahdollistamalla toiminta siten, että teknologiaa ei tarvitse käyttää. Etäpalveluita käytetään tietoturvallisesti ja siten, että asiakas on luotettavasti tunnistettavissa. Asiakkaan tietoteknisistä kyvyistä varmistutaan etäterapian mahdollistamiseksi. Etäterapia toteutetaan asiakkaan tietokoneella tai puhelimella ja palveluntuottajan osalta yrityksen omilla laitteilla eikä henkilökohtaisilla välineillä.

Palautteen huomiointi

Palautetta kerätään säännöllisesti suullisesti ja kuntoutusjakson päättyessä kirjallisesti tai suullisesti. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja muokkaamisessa. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, mihin toimenpiteisiin palautteen perusteella on ryhdytty viimeisen 12kk:n aikana. Tähän mennessä kerätyt palautteet ovat aiheuttaneet toimia sen suhteen, että suullisen palautteen eli pyynnön perusteella terapia-ajoista on otettu asiakkaiden käyttöön tekstiviestimuistutus ja lisätty terapiatehtäviä, jotka eivät ole noppapelejä. Muihin toimenpiteisiin ei ole ryhdytty. Terveystieteiden asiakkaille on aina oikeus tehdä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 luvun mukainen muistutus. Tällaisia muistutuksia ei ole tehty, jos muistutus tehtäisiin, niin niihin annettaisiin kohtuullisessa ajassa laadukas kirjallinen vastaus.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Eveliina Partanen, puheterapeutti FM, p.0452121677, eveliina.partanen@sanavaunu.fi

Asiakastietojen käsittelystä vastaava johtaja

Eveliina Partanen, puheterapeutti FM, p.0452121677, eveliina.partanen@sanavaunu.fi

4 RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Toiminnassa havainnoidaan jatkuvasti mahdollisia epäkohtia ja puutteita, ja puututaan niihin välittömästi korjaavin toimenpitein. Asiakasturvallisuutta edistetään käyttämällä asianmukaisia työvälineitä ja -menetelmiä. Palveluntuottajalla on voimassaoleva ensiapukoulutus (EA1). Lasta ei jätetä yksin terapian jälkeen, vaan huolehditaan hänen turvallisesta siirtymästä lähiyhteisön huostaan. Lastensuojelutapauksissa noudatetaan viranomaisten ohjeistuksia. Viranomaisen ohjeistuksia noudatetaan myös mahdollisissa muissa yllättävissä vaara- tai uhkatilanteissa. Terapeutti saapuu sovittuun paikkaan sovittuna aikana tai tiedottaa muutoksista lähiyhteisölle. Tietoturvallisuudesta huolehditaan mm. tietoturvallisella potilasrekisterillä ja salasanoin. Asiakaskäyntien rakenteista kirjaamista tehdään suunnitelmallisesti. Yrityksessä on huolehdittu riittävästä vakuutusturvasta. Toiminnassa annetaan omavalvontasuunnitelma asiakkaiden ja lähiomaisten nähtäväksi, jotta he voivat seurata ja reagoida palvelun laatuun. Toiminnassa päivitetään omavalvontasuunnitelmaa säännöllisesti. Keskeiset riskit toiminnassa ovat esim. palveluntuottajan pitkäaikainen sairastuminen/loukkaantuminen, jolloin asiakastyö joudutaan keskeyttämään ja asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua tai hänen loukkaantumisensa terapiatilanteessa esimerkiksi kaatumalla. Riskit toiminnassa ovat vähäisiä mutta mahdollisia. Tällaisia riskejä pyritään ennakoimaan esim. kävelemällä käsi-kädessä siirtymätilanteissa. Yrityksellä on myös potilasvakuutuslain mukainen tapaturmavakuutus hoitotilanteissa sattuneille tapaturmille. Yksi riski olisi esimerkiksi tietomurto ja tällaisia asioita pyritään estämään tietoturvan ylläpitämisellä. Väkivaltatilanne tai sen uhka on mahdollinen riskitilanne, nämä pyritään tunnistamaan etukäteen ja rauhoittamaan tilanne jo ennakoon mahdollisuuksien mukaan ilman väkivaltaa missään muodossaan. Ennakoimaton sähkökatko on riski terapian toteuttamiselle, tällaisissa tilanteissa ammattilainen käyttää harkintaansa terapian lopettamiseksi tai jatkamiseksi muilla keinoin.

Epäkohdista tai riskeistä ilmoitetaan eteenpäin tai korjataan ne itse mahdollisuuksien mukaan jotta ongelmat voidaan ratkaista. Jos ongelmat saadaan korjattua omavalvonnallisesti, ilmoitusvelvollisuutta ei ole. Valvontaviranomaiselle (aluehallintovirasto tai Valvira) ilmoitetaan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita ei ole kyetty tai ei kyetä korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Nämä ilmoitukset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Näitä ilmoituksia ei toistaiseksi ole ollut.

Kuntoutuksen riskit hoitoon liittyen ovat melko vähäisiä mutta huomioitavia. Näitä ovat esim. allergiat eri syötävien aineiden yhteydessä tai tilanteet, joissa syötäväksi kelpaamatonta ainetta on joutunut suuhun (muovailuvaha, saippuakuplaneste). Kuntoutuksen keskeytyminen tai tavoitteiden saavuttamatta jättäminen ovat riskejä kuntoutuksen vaikuttavuudelle. Nämä tilanteet kirjataan asianmukaisesti potilasasiakirjoihin tai tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan ja ryhdytään toimenpiteisiin, joita ne vaativat. Infektioiden torjunnassa noudatetaan THL:n torjuntaohjeiden tavanomaisia varotoimia, ohjeet on saatavilla Thl:n sivuilta joista niitä päivitetään ja säilytetään tallennettuna yrityksen omaan Laatu- ja -käsikirjaan. Suosituksissa on muun muassa ohjeistus ottaa tarvittavat rokotukset henkilöstölle ja rokotussuosituksia noudatetaan. Vaara- ja

uhkatilanteet kirjataan ylös ja käydään läpi. Näihin ei laiteta potilastietoja. Vaaratilanteista tehdään tarvittaessa muutoksia omavalvontasuunnitelmaan. Viranomaisen uhkatiedotuksia seurataan ja noudatetaan Laatukäsikirjaan tallennettujen Pelastusohjeiden mukaisesti.

Kuvaus menettelystä, jolla riskialttiit tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Epäkohdat käydään läpi tarvittaessa yhdessä asiakkaan lähipiirin kanssa. palveluntuottaja voi myös käsitellä asioita luottamuksellisessa työnohjauksessa ja saada ohjausta epäkohtien käsittelyyn ja ennakointiin kollegiaalisesti. Epäkohdat korjataan ja poistetaan välittömästi tai heti kun mahdollista. Tarvittaessa palveluntuottaja on yhteydessä lähettävään tahoon tai esimerkiksi lastensuojeluun. Valvontalain 29 §:n mukaan palveluntuottajan 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 omavalvonnallisoin toimin. Palveluntuottaja vastaa niin ikään potilasvakuutuskeskukselle toimitettavista tiedoista. Yrityksessä toimitaan säännösten ja asetusten mukaisesti ja noudatetaan hyvää tietoturvakäyttäytymistä. Riskienhallinnasta vastaa Eveliina Partanen.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Epäkohdat käydään läpi asianosaisten henkilöiden kanssa keskustellen tai korjataan epäkohdat omin toimenpitein, esimerkiksi poistamalla rikkoutuneet terapiavälineet kuten lelut. Noudatetaan viranomaisten ohjausta ja päätöksiä. Kirjataan nämä omavalvontasuunnitelmaan. Tällaisia ohjausta tai päätöksiä ei ole ollut.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Tiedotetaan tarvittaessa keskustellen, esimerkiksi olemalla yhteydessä asiakkaan lähettävään tahoon.

valmius- ja jatkuvuudenhallinta ja jatkuvuussuunnitelma

Vastuuhenkilönä Eveliina Partanen vastaa näistä.

5 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Tärkeää on sitoutuminen omavalvontaan ja sen merkityksen ja tavoitteiden ymmärtäminen. Omavalvonta-asioihin perehtymistä tehdään säännöllisesti ja vähintään kolmesti kalenterivuodessa. Omavalvonnan toteutumista seurataan ja arvioidaan sekä päivitetään tarvittaessa tässä yhteydessä. Omavalvonnan toteutumisen seurannasta vastaa palveluntuottaja.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään viiveettä jos toimintaan tulee muutoksia, jotka vaikuttavat esimerkiksi asiakasturvallisuuteen tai palvelun laatuun. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vuosittain kolmesti. Palveluntuottaja käy suunnitelman läpi, kirjaa tarvittavat muutokset ja ilmoittaa asiasta tarvittaville tahoille. Suunnitelma on julkisesti saatavilla kirjallisesti asiakkaille ja yhteistyötahoille sekä yrityksen omassa Laatutyö- kansiossa. Seuranta toteutetaan päivittämällä uusi suunnitelma päivämäärältään vastaamaan julkaisuajankohtaa.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan 4kk välein, vaikka muutoksia ei tänä aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

Espoossa 14.06.2026

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.



Nimen selvennys: Eveliina Partanen