

SANAMAJA OY - OMAVALVONTASUUNNITELMA

(Vol 1.4, 27.3.2026)

JOHDANTO

1. Palveluntuottajaa ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palvelu, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hyvään kohteluun ja hoitoon

2.3.2 Lastensuojelu

2.3.3 Hoitoon pääsy ja terapiasuhteen aloitus

2.3.4 Epäasialliseen kohteluun puuttuminen ja potilasasiavastaava

2.4 Muistutusten käsittely

2.5 Henkilöstö

2.6 Monialainen yhteistyö

2.7 Toimitilat ja välineet

2.8 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

2.8.1 Henkilöstön kouluttaminen potilastietojärjestelmän käyttöön

2.8.2 Ostopalvelutilanteet

2.8.3 Etäterapia

2.9. Lääkehoitosuunnitelma

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

2.10.1 Potilaan yksityisyyden suoja

2.10.2 Potilastietojen luovuttaminen

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

3.2 Toiminta poikkeus ja häiriötilanteissa

3.3 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

JOHDANTO

Valvontalaki velvoittaa palvelunjärjestäjän varmistamaan omavalvonnalla vastuullaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien lainmukaisen hoitamisen. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettu laki 27 §:n ja Valviran määräys 1/2024). Palvelujen on oltava sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisia, että ne vastaavat asiakkaan tarpeita ja palvelut ovat laadukkaasti toteutettuja.

Omavalvontasuunnitelma on suunnitelma siitä, millaisilla konkreettisilla toimilla toiminnan laatua ja turvallisuutta valvotaan, seurataan ja arvioidaan. Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon on kirjattu kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja valvoo toimintayksikköään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palveluiden laatua. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään tarpeen mukaisesti ja säännöllisesti, vähintään neljän kuukauden välein.

1. Palveluntuottajaa ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan ja vastuuhenkilön yhteystiedot:

Sanamaja Oy

Y-Tunnus: 3460084-8

Osoite: Rykmentintie 26, 02680 Espoo

katja.linkala@sanamaja.fi, p. 050 453 1212

Palveluyksiköt:

Puheterapiakäynnit koti- päiväkot- ja koulukäynteinä Espoon, Vantaan ja Helsingin alueilla.

1.1 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet:

Palveluiden tarkoituksena on tuottaa laadukasta ja vaikuttavaa puheterapiaa päiväkot- ja kouluikäisille lapsille sekä ohjata lähi-ihmisiä asiakkaana olevan henkilön taitojen vahvistamisessa. Palveluja tuotetaan terveydenhuollon palveluntarjoajaa koskevan lainsäädännön, Kelan palvelukuvauksen ja/tai puheterapiasitoumuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja toimii Kelan eteläisen vakuutuspiirin, HUS:n ja Länsi-Uudenmaan sairaanhoitopiirin, Espoon, Vantaan ja Helsingin alueilla. Asiakkaaksi voi tulla myös omakustanteisesti tai vakuutusyhtiön maksamana. Toiminta keskittyy pääosin Suur-Leppävaaran ja -Tapiolan sekä Myyrmäen suuralueille sekä läntisen Helsingin alueelle. Asiakkaina on päiväkotij- ja alakouluikäisiä lapsia, joiden terapia toteutuu pääosin heidän lähiympäristössään eli kotona, päiväkodissa, koulussa tai asuinyksikössä. Tarvittaessa käyntejä sovitaan myös etäyhteydellä. Puheterapiaa annetaan vain suomen kielellä, mutta ohjaus, konsultaatio ja yhteistyö voivat toteutua myös englanniksi. Toiminnan tärkeinä lähtökohtina ovat asiakkaan ja lähi-ihmisten kuunteleminen, asiakkaan ja perheen vahvuuksien löytäminen ja niiden hyödyntäminen kuntoutuksessa sekä yhteisten tavoitteiden ja toimivien menetelmien löytäminen. Toiminta tapahtuu asiakkaan ympäristössä, jotta opitut taidot ja harjoittelumenetelmät yleistyvät arjen päivittäiseen toimintaan ja vahvistavat täten asiakkaan toimintakykyä arjessa. Vuositasolla asiakaskäyntimäärä on n. 50 asiakaskäyntiä/kk.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Kliinisessä työssä terapeutti/palveluntuottaja huolehtii aina alaikäisen asiakkaan turvallisuudesta, saattamisesta ja vastaanottaa sekä luovuttaa vastuun kasvattajalle tai huoltajalle henkilökohtaisesti terapiakerran alussa ja lopussa. Alaikäistä asiakasta ei jätetä yksin missään tilanteessa, ellei esim. opettajan ja vanhempien kanssa ole sovittu kouluikäisen asiakkaan siirtymätilanteista toisin.

Käsihygieniasta ja terapiamateriaalien puhdistamisesta kaikkien asiakkaiden välillä huolehditaan hyvin ja palveluntuottaja hankkii ja käyttää tarvittaessa suojaimeja (hanskoja, maskia, desinfiointiainetta) mikrobien tarttumisen välttämiseksi. Sairaana siirretään tai perutaan lähiterapiakäynnit tai pidetään ne etäyhteydellä tarpeen ja sopimuksen mukaan.

Palveluntuottajana toimivalla terapeutilla on voimassa oleva ensiapuvalmius, joka on aiemmin suoritettu Suomen Punaisen Ristin (SPR) EA 1-koulutus tai vastaava, jota on päivitetty voimassa olevalla hätäensiapu-, kertauskurssilla tai vastaavalla.

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset:

Puheterapiapalveluja tuotetaan terveydenhuollon palveluntarjoajaa koskevan lainsäädännön, Kelan palvelukuvauksen ja/tai puheterapiasitoumuksen mukaisesti. Palveluiden laatua valvoo Aluehallintovirasto/Valvira ja Kela, joka varmistaa palveluntuottajiensa laatua auditoimalla haluamanaan ajankohtana. Yrityksen sisäinen palvelujen laadun arviointi tapahtuu säännöllisesti vapaamuotoisissa palautekeskusteluissa asiakkaiden huoltajien ja lähi-ihmisten kanssa sekä kirjallisten asiakaspalautteiden avulla (1x/kuntoutusjakso). Tarkoitus on kehittää jatkuvasti toimintaa saatujen palautteiden pohjalta.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta:

Palveluntuottaja on yhden henkilön osakeyhtiöyrittäjä, jonka ainoan työntekijän vastuulla omavalvonta on (ks. edellä kohta 1.) . Palveluntuottaja huolehtii suositusten ja ohjeiden noudattamisesta seuraamalla ajankohtaisia viranomaistiedotteita. Palveluntuottaja on huolehtinut omalta osaltaan potilasvahinkolain mukaisista potilasvakuutuksista.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hyvään kohteluun ja hoitoon

Asiakkaiden oikeuksien toteutumisessa noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia, erityisesti lain 5 §:ää, jonka mukaan asiakkaalla on oikeus saada tietoa erilaisista hoito- ja jatkohoitovaihtoehdoista sekä 6 §:n eli asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyviin kysymyksiin.

Kuntoutus on vapaaehtoista ja asiakkaalla on aina mahdollisuus kieltäytyä hänelle tarjottavista terapiatoimenpiteistä. Jos asiakas kieltäytyy jostain tietyistä hoitotoimenpiteistä, on häntä hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Jokaisen asiakkaan hoito järjestetään siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri otetaan huomioon (potilaslaki, 785/1992). Yrityksessä ei käytetä erillisiä rajoitustoimenpiteitä, jotka rajoittaisivat itsemääräämisoikeutta.

Terapiajaksolla tehdyt kirjaukset tallennetaan OmaKantaan viimeistään 5 työpäivän sisällä asiakaskäynnistä. Tietoja luovutetaan vain huoltajien luvalla tai lakiin perustuen. Asiakkailla/huoltajilla on mahdollisuus tarkistaa rekisteriin tallennetut tiedot sekä oikeus vaatia korjattavaksi rekisterissä oleva virheellinen tieto, peruuttaa annettu suostumus tietojen luovuttamiseen tai rajata sitä.

2.3.2 Lastensuojelu

Terveystieteiden ammattihenkilöllä on lakiin (lastensuojelulaki 25§) 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, jos he ovat saaneet tehtävässään tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet ja oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelutarpeen selvittämistä. Lastensuojeluilmoituksen tarkoituksena on aina lasta koskevan tuen tarpeen selvittäminen.

2.3.3 Hoitoon pääsy ja terapiasuhteen aloitus

Alaikäinen asiakas ohjautuu vanhempien yhteydenotosta, erityissairaanhoidon tai sairaanhoitopiiriin hakevana palveluntuottajan palvelujen piiriin. Asiakas/huoltajat voivat itse valita palveluntuottajan ja heillä on mahdollisuus keskeyttää tai vaihtaa terapeuttia kesken terapiajakson tai sen jälkeen halutessaan. Palveluntuottajalla on julkiset internetsivut, jossa oleviin tietoihin asiakas/huoltajat voivat tutustua vapaasti.

Puheterapiassa asiakas tai hänen vanhempansa ovat aina läsnä tai etäyhteydellä läsnä terapiatapaamisissa tai jaksoon kuuluvissa verkostotapaamisissa. Asiakasta kuunnellaan hänen kehitystasonsa huomioon ottaen ja hänelle sopivia kommunikaatiokeinoja käyttäen hänen asioitaan koskevissa asioissa ja asiakasta kuullaan tai hän/huoltaja(t) on ainakin osan aikaa paikalla häntä koskevien verkostotapaamisten aikana.

Terapiasuhteen alussa terapeutti kartoittaa asiakkaan tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet, sekä laatii kirjallisen puheterapiasuunnitelman terapian yksityiskohdista. Puheterapia toteutuu erityissairaanhoidossa tehdyn kuntoutussuunnitelman, jakson alussa tehtyjen havaintojen ja asiakkaan lähiympäristöjen kanssa

tehtyjen keskustelun pohjalta. Suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan jakson edetessä tai viimeistään kerran vuodessa. Kuntoutusjakson lopussa kirjataan kuntoutuspalautte viitaten suunnitelman toteutumiseen, joka käydään läpi asiakkaan/huoltajien kanssa sekä lähetetään huoltajille, lähettävälle taholle sekä kuntoutuksen maksavalle taholle.

2.3.4 Epäasialliseen kohteluun puuttuminen ja potilasasiavastaava

Mikäli asiakas kokee tulleen epäasiallisesti kohdelluksi, voi hän olla suoraan yhteydessä puhelimitse tai kirjallisesti yrityksen vastuuhenkilöön epäasiallisen kohtelun oikaisemiseksi. Vastuuhenkilö kirjaa ilmoituksen muistutuksena ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiakkaalle ilmoitetaan tarvittaessa mahdollisuudesta ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava:

p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).
Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

2.4. Muistutusten käsittely

Asiakkailla tai heidän huoltajillaan on oikeus tehdä hoidostaan tai kohtelustaan vapaamuotoinen muistutus yrityksen vastuuhenkilölle. Ensisijaisesti muistutukset pyritään hoitamaan kasvotusten tai puhelimitse heti asiakkaan/läheisen ottaessa yhteyttä. Tarvittaessa asiakas ohjataan lähettämään muistutus palveluntuottajalle kirjallisesti. Asia selvitetään ja vastataan mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kuukauden sisällä. Jos asiakas ei ole tyytyväinen vastaukseen, ohjataan ottamaan yhteyttä aluehallintovirastolle. Muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet kirjataan omavalvontaraporttiin ja kehitetään toimintaa, jotta ko. epäkohdat eivät jatkossa enää vaikuta toimintaan tai asiakkaisiin.

2.5 Henkilöstö

Sanamaja Oy:ssa on toistaiseksi vain yksi omistaja/työntekijä, joka toimii laillistettuna puheterapeuttina. Työntekijällä on hallussaan todistukset koulutuksesta ja Valviran luvasta toimia puheterapeuttina sekä rikosrekisteriote lasten kanssa työskentelyä varten. Työntekijä syventää ja ylläpitää osaamistaan ja ammattitaitoaan käymällä säännöllisesti koulutuksissa ja työnohjauksessa. Terapeutilla on oltava voimassa oleva ensiapuvalmius, joka on aiemmin suoritettu Suomen Punaisen Ristin (SPR) EA 1-koulutus tai vastaava, jota on päivitetty voimassa olevalla hätäensiapu-, kertauskurssilla tai vastaavalla sekä ajantasaiset tietosuojatiedot.

Yritys seuraa asiakkaiden jonotilannetta ja tiedottaa vapaista asiakaspaikoista esimerkiksi nettisivuillaan tai suoraan lähettävälle taholle. Muun muassa säännöllisen työnohjauksen avulla puheterapeutti tunnistaa oman osaamisensa ja voimavarojensa rajat. Kollegiaalinen tuki, mielekkäät koulutukset ja työnohjaukseen osallistuminen on puheterapeutin työssä merkityksellistä ja näihin järjestetään säännöllisesti aikaa. Henkilöstön jaksamisesta huolehditaan siten, että terapeutin työkuorma ei muodostu liian kuormittavaksi ja että asiakkaan kuntoutumisella on onnistumisen edellytykset.

Kuntoutusalalla erityisiä lakiin perustuvia henkilöstömitoituksia ei ole. Mikäli palvelun tilaajat, esim. Kela tai hyvinvointialueet, esittävät henkilöstön määrää tai laatua koskevia vaatimuksia, niitä noudatetaan.

Yrityksen sijaisuustarpeet pyritään täyttämään ottamalla yhteyttä lähikollegoihin ja lähettävän tahon avulla. Alihankintatilanteissa terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan ennen alihankintasopimusta Valviran Terhikki-rekisterin (JulkiTerhikki) avulla. Tarpeen mukaan voidaan tarkistaa myös alihankkijan taustat mahdollisten työssä suoritettujen rikosten varalle Valviran ammattihenkilörekisteristä ammattihenkilötietolain 24 b §:n nojalla. Kelan vaativassa lääkinnällisessä kuntoutuksessa ja ostopalveluissa alihankkijan on täytettävä suunnilleen samat tilaajan asettamat sopimuksista ilmenevät edellytykset kuin sopimuksen saaneelle palveluntuottajalle asetetaan.

Opiskelijoiden käyttö yrityksessä on rajattua ja erikseen sovittava maksajan, lähettävän tahon ja asiakkaan sekä hänen huoltajiensa kanssa.

2.6 Monialainen yhteistyö

Yhteydenpitoluvat asiakkaan kuntoutukseen liittyvien henkilöiden kanssa sovitaan puheterapiasitoumuksessa asiakkaan huoltajien kanssa. Jos kuntoutusjakson aikana tulee tarvetta olla muihin kuin sopimuksessa mainittuihin tahoihin/henkilöihin yhteydessä, huoltajilta kysytään tähän erikseen lupa ennen yhteydenottoa tai kuntoutuspalautteen lähettämistä varten. Muutoin tiedonkulku ja asiakirjat välittyvät aina asiakkaan huoltajien kautta.

Yhteistyö hyvinvointialueen ja muiden terveydenhuollon tai sosiaalihuollon toimijoiden kanssa järjestetään sopimuksen mukaisella tavalla ja tarpeellisella määrällä hoitoneuvotteluita. Monialaista yhteistyötä voidaan myös tehdä kotikäyntien/arkiympäristökäyntien yhteydessä tai erillisillä verkostokäynneillä, sekä myös puhelimitse ja suojatulla sähköpostilla.

2.7 Toimitilat ja välineet

Puheterapia toteutuu asiakkaan arkiympäristössä eikä palveluntuottaja tarjoa vastaanottotiloja. Yrityksen käytössä olevat toimitilat kirjallisia töitä ja materiaalin säilytystä varten on suojattu lukituksella. Paperiarkistoa säilytetään lukitussa kaapissa erillisessä tilassa.

Terapiavälineiden turvallisuudesta ja puhdistamisesta huolehditaan hyvin ja palveluntuottaja hankkii ja käyttää tarvittaessa suojaimia (hanskoja, maskia, desinfiointiainetta) mikrobien tarttumisen välttämiseksi. Kertakäyttövälineet hävitetään asianmukaisesti.

2.8 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yrityksellä on käytössään Diarium-potilastietojärjestelmä, joka täyttää asiakastietolain (laki 703/2023) vaatimukset ja se löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Diarium-ohjelmiston asennuksesta, teknisestä ylläpidosta ja päivityksistä vastaa tietojärjestelmän toimittaja Nordhealth Finland Oy. Ennen mahdollisen uuden järjestelmän käyttöönottoa, tarkistetaan sen löytyminen myös ed. mainitusta Valviran rekisteristä. Käytössä oleva potilastietojärjestelmä on liitetty Kanta-palveluiden potilastietovarantoon ja kirjaukset ovat asiakkaiden/huoltajien nähtävillä Omakannasta. Asiakas voi Omakanta-palvelusta määritellä luovutetaanko

tietoja Kanta-palveluiden kautta sähköisesti muille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajille hoidon tarpeen niin edellyttäessä.

Mahdolliset potilasrekisteriä koskevat tietopyynnöt ja epäilyt tietoturvaloukkauksista ohjataan viipymättä kulloisenkin rekisterinpitäjän ratkaistavaksi. Omaan rekisterinpitoon kuuluvissa asioissa tietopyynnöt ja tietoturvaloukkaukset käsitellään, ratkaistaan ja kirjataan itse.

Tietojärjestelmiin kohdistuvista vakavista häiriöistä ilmoitetaan järjestelmätoimittajalle tai Valviralle erillisen tietoturvasuunnitelman kirjausten mukaisesti. Muissa häiriötilanteissa toimitaan erillisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti. Tietoturvasuunnitelma päivitetään vastuuhenkilön (ks. luku 1) toimesta vuosittain.

2.8.1 Henkilöstön kouluttaminen potilastietojärjestelmän käyttöön

Yrityksen uudet työntekijät perehdytetään potilastietojärjestelmän käyttöönottoon ja laaditaan perehdytysohje. Perehdytysohjeeseen kuuluu tietosuojan ja tietoturvan perusteiden käsittely. Lisäksi työntekijöiltä edellytetään ja alihankkijoille suositellaan tiettyjen tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvien verkko- tai läsnäkoulutusten läpikäyntiä tai konsultaatiotapaamista vuosittain.

2.8.2 Ostopalvelutilanteet

Yrityksen tuottaessa palvelua toiselle alihankintana, ostopalveluna tai palvelusetelinä, laaditaan henkilötietojen käsittelysopimus toimeksiantajan kanssa ja pidetään potilasrekisteriä erillisen toimeksiantajan lukuun siten, etteivät potilastiedot sekoitu yrityksen oman potilasrekisterinpidon kanssa. Ostopalvelutilanteissa potilastiedot viedään Kantaan joko toimeksiantajan toimesta erikseen tai itse, mikäli toimeksiantaja on antanut erillisen ostopalvelun valtuutuksen Kantaan.

Jos yritys käyttää alihankkijoita, perehdytetään alihankkijapotilastietojärjestelmän käyttöön ja avataan alihankkijalle omat tunnukset. Alihankkijoiden kanssa sovitaan myös henkilötietojen käsittelystä toisen lukuun.

2.8.3 Etäterapia

Etäpalveluita käytetään tietoturvallisella tavalla siten, että asiakas on luotettavasti tunnistettavissa. Etäterapian toteuttamisesta sovitaan aina erikseen asiakkaan huoltajien kanssa ja varmistetaan soveltuvien laitteiden (puhelin, tabletti tai tietokone) hallinta sekä osaamisen ja sitoutumisen taso.

2.9. Lääkehoitosuunnitelma

Yrityksessä ei järjestetä lääkehoitoa, eikä käsitellä lääkkeitä, joten erillistä lääkehoitosuunnitelmaa ei ole.

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on yllä kohdassa 1 kuvattu toiminnasta vastaava palvelukohtainen vastuuhenkilö.

2.10.1 Potilaan yksityisyyden suoja

Yrityksen potilas- ja asiakasrekisteri on salainen ja suojattu asianmukaisin teknisin toimenpitein. Lain mukaan jo pelkkä tieto terveydenhuollon asiakkuudesta on potilassalaisuuden suojaama, joten terapeutin on pidettävä salassa kaikki asiakkaisiin liittyvät tiedot (lukuun ottamatta lastensuojeluilmoitusta edellyttäviä poikkeuksia, jotka on lain mukaan ilmoitettava viranomaisille).

Mahdolliset virheelliset asiakastietomerkinnot korjataan viipymättä riippumatta siitä, miten tieto virheestä on tullut esiin. Potilaan yksityisyyttä tai muita oikeuksia ja vapauksia vakavasti vaarantavista tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan aina viipymättä EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisesti potilaalle itselleen tai hänen lailliselle edustajalleen, kuten edunvalvojalle tai huoltajalle.

2.10.2 Potilastietojen luovuttaminen

Asiakastietoja luovutetaan vain laillisin perustein, asiakkaan erillisellä suullisella tai kirjallisella suostumuksella tai asiakkaan Kanta-arkistoon antaman luovutusluvan perusteella. Suullisesta suostumuksesta tehdään aina merkintä asiakastietoihin.

Kanta-arkistoon liittyneen palveluntuottajan on lakisääteisesti kirjattava kaikki potilasasiakirjat valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon (Kanta). Asiakas voi halutessaan kieltää tietojen edelleen luovuttamisen Kanta-palveluiden kautta, mutta kirjaaminen Kanta-arkistoon on aina pakollista palveluntuottajalle.

Lakiin perustuvissa ostopalveluissa, kuten hyvinvointialueiden tai näiden yhteistyöelinten ja Helsingin kaupungin tilaamissa soite-palveluissa, rekisterinpitäjä on lakisääteisesti palvelut tilannut taho. Ostopalveluissa rekisterinpitovastuu kuuluu tilaajalle, eikä asiakkaalla ole mahdollisuutta kieltää tai sallia tietojen palauttamista tilaajalle.

Kelan kuntoutuspalveluissa palveluntuottaja on aina itsenäinen potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä, eikä tietoja luovuteta eteenpäin ilman asiakkaan suostumusta tai erillistä lakiin perustuvaa syytä. Kelan kuntoutuslain perusteella Kela voi esimerkiksi pyytää tietoja kuntoutuksen edistymisestä, jos niillä on vaikutusta etuuspäätöksen käsittelyyn.

2.10.3 Asiakaskirjojen käsittely yrityksen sisällä

Potilasasiakirjojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta sekä lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietotojen käsittelystä (703/2023). Yrityksessä noudatetaan myös Kanta-arkiston toimintamalleja. Yrityksen tietoturvaa ja tietosuoja koskeva suunnitelma on laadittu tarkemmin erillisessä lakisääteisessä tietoturvasuunnitelmassa, joka ei ole julkinen asiakirja.

Henkilöstö käy vähintään kerran vuodessa tietoturvan ja tietosuojan kertaus- ja täydennyskoulutuksen, joka toteutetaan joko sisäisesti tai ulkoisesti, esimerkiksi Kanta extranetin verkkokoulutuksina tai ulkopuolisen toimijan järjestämänä verkko- tai läsnäkoulutuksena. Henkilöstö perehdytetään potilasasiakirjojen käsittelyyn erillisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti.

Yrityksen rekisterinpitäjästä vastaavan henkilön yhteystiedot ovat:

Katja Linkala
katja.linkala(a)sanamaja.fi
p.050 4531212

Lisätietojen osalta yrityksen asiakkaiden käytettävissä on aina EU:n tietosuojasetuksen mukainen tietosuojaseloste yrityksen nettisivuilla.

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palvelujen laatua arvioidaan säännöllisesti vapaamuotoisissa palautekeskusteluissa asiakkaiden huoltajien ja lähi-ihmisten kanssa sekä kirjallisten asiakaspalautteiden avulla (1x/kuntoutusjakso). Asiakaspalautteiden avointen kysymysten laadulliset tulokset tarkastellaan, määrälliset tulokset tilastoidaan ja toimintaa kehitetään jatkuvasti saatujen palautteiden pohjalta. Toistaiseksi asiakaspalautteita ei ole sisältänyt muutostarpeita.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Tämän omavalvontasuunnitelman kattamalla henkilöstöllä on oikeus ja velvollisuus ilmoittaa työssään havaitsemistaan epäkohdista ja asiakkaille vaarallisista tilanteista tai käytännöistä sekä muusta havaitsemastaan lainvastaisuudesta tai asiakkaan oikeuksien toteutumatta jättämisestä viipymättä asianomaisille, jotta mahdolliset ongelmat voidaan ratkaista tai niiden synty ehkäistä.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa 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 omavalvonnallisilla toimin. Ilmoitusvelvollisuutta ei ole, mikäli palveluntuottaja kykenee omatoimisesti korjaamaan puutteet tai uhkaavat puutteet itsenäisesti omilla toimillaan.

Henkilöstöllä on myös sote-valvontalain 29 §:n nojalla oikeus ilmoittaa havaitsemistaan puutteista valvovalle viranomaiselle (aluehallintavirastot tai Valvira), jos yritys ei ilmoituksen saatuaan korjaa epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa viipymättä.

3.2 Toiminta poikkeus ja häiriötilanteissa

Väkivaltilanteet

Yrittäjä pyrkii ennaltaehkäisemään uhkaavia tilanteita tunnistamalla ja ennakoimalla ne etukäteen. Yrityksen toimintaperiaatteisiin ei kuulu minkäänlainen väkivalta, vaan tilanteiden rauhoittamiseksi käytetään aina muita keinoja. Jos asiakkaiden tai yrittäjän turvallisuus sitä vaatii, yrityksen henkilöstö on velvollinen kutsumaan poliisin paikalle ratkaisemaan väkivallan uhkan tai selvittämään jo tapahtunutta väkivaltaa.

Tapaturmatilanteet

Yrityksellä on erillinen potilasvakuutuslain mukainen potilasvakuutus, joka kattaa hoitotilanteessa tapahtuneet tapaturmat. Yritys huolehtii tapaturmariskien torjunnasta esimerkiksi ohjaamalla asiakkaita sisäkenkien/-tossujen käyttöön, jotta liukastumisvaara olisi mahdollisimman pieni.

3.3 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Puheterapiakuntoutuksen riskit ovat erittäin vähäiset ja voivat johtua esim. asiakkaat yliviikkaudesta tai olemattomasta vaarantajusta. Itse hoito ei aiheuta kuntouttajalle vaaratilanteita. Riskien hallintaa on mm. se, että terapeutti selvittää terapian toteutumispäikassa olevat poistumistiet sekä hätätilanteissa noudatettavat käytännöt. Terapeutti myös selvittää terapian alkaessa mahdolliset riskitekijät tai vaaratilanteet (esim. asiakkaan olematon vaarantaju tai lukitsemattomat ovet), jotta vaaratilanteita voidaan ennaltaehkäistä. Terapeutilla on voimassa ensiaputaidot, jotta ensiapu voidaan akuutissa poikkeustilanteessa aloittaa heti terapiatilanteessa.

Riskien havaitseminen toiminnassa tai laitteistossa ja epäkohtien poistaminen on terapeutin ja palveluntuottajan itsensä vastuulla. Riskit pyritään vähentämään ja epäkohdat korjataan välittömästi tai mahdollisimman pian niiden tultua tietoon. Vaaratilanteet ja muutokset toiminnassa päivitetään tähän omavalvontasuunnitelmaan.

Mahdollisten alihankkijoiden toiminnassa havaituista epäkohdista pyydetään selvitystä ja vaaditaan havaittujen puutteiden korjausta. Korjaustoimenpiteiden toteutumista valvotaan.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluntuottajalla ei tällä hetkellä ole alihankkijoita. Mahdollisten alihankkijoiden osalta palvelua valvotaan säännöllisellä alihankkijan kanssa käydyillä keskusteluilla ko. aiheista.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön vastuhenkilö vastaa palveluyksikön valmius ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä eettinen ja moraalinen ymmärrys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Puheterapiapalveluja toteutetaan Kelan palvelukuvauksen, puheterapiasitoumuksen sekä tämän omavalvontasuunnitelman mukaisesti sekä lain pykälien mukaan.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Vastuhenkilö seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista neljän kuukauden välein (3x/vuosi) ja kirjaa muutokset tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan. Selvitys seurannasta raportoidaan erilliseen asiakirjaan. Päivitystarpeeseen vaikuttavat mm. muutokset asiakasryhmissä, joille palveluita järjestetään sekä asiakaspalautteista saatavat havainnot ja kokemukset. Tarvittaessa suunnitelmaa päivitetään myös kansallisen ohjeen mukaisesti.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja sen päivitetty versio on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla. Suunnitelmaan kirjataan viimeisin päiväys, jolloin suunnitelmaa on muutettu.