

Puheterapia Praati
OMAVALVONTASUUNNITELMA
Päivitetty 31.1.2025

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	3
1.2. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.3. Päiväys.....	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	3
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	4
3.1. Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	4
3.2. Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	4
3.2.1. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	4
3.2.2. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	4
3.3. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	5
3.3.1. Palvelujen laadulliset edellytykset.....	5
3.3.2. Toimitilat ja välineet.....	5
3.3.3. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	6
3.3.4. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	6
3.3.5. Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	7
3.3.6. Lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet.....	7
3.4. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	7
3.5. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	7
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	9
4.1. Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely sekä vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	9
4.2. Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä sekä kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	9
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	9

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Puheterapia Praati
Y-tunnus: 2720417-7
SOTERI-rekisteröintinumero: 01203764087
Vastuuhenkilö: Riitta Kyllönen
Yhteystiedot:
c/o Ombrello Ratakatu 7
65100 Vaasa
puh. 0400 902 616
sposti: riitta.kyllonen@ombrello.fi

1.2. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Puheterapia Praati on puheterapiapalveluja tuottava toiminimimuotoinen yritys, jossa työskentelee yksi lailistettu puheterapeutti, yrityksen omistaja. Toiminnan tarkoituksena on tuottaa laadukkaita puheterapia-kuntoutuspalveluita asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea arkensa sujumiseen. Toiminta-alue on Pohjanmaan hyvinvointialue, käytännössä toiminta on rajautunut Vaasan kaupunkialueelle siitä syystä, että terapeutti kulkee asiakasmatkat pyörällä tai bussilla.

Puheterapia Praatin tuottamat kuntoutuspalvelut ovat lähes poikkeuksetta julkisen sektorin korvaamia palveluja, jotka ovat kuntoutujalle maksuttomia. Palvelut maksaa Kela tai Pohjanmaan hyvinvointialue. Palveluja voivat hankkia myös yksityisasiakkaat omakustanteisesti tai vakuutusyhtiöiden kustantamana.

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti alle kouluikäisiä tai alakouluikäisiä lapsia. Heillä on erilaisia ja eriasteisia kielellisiä vaikeuksia, jotka vaikeuttavat kommunikointia ja osallistumista arjessa, osalla voi olla vaikeuksia vuorovaikutustaidoissa laajemminkin, ja valtaosalla on eriasteisia vaikeuksia keskittymisen, toiminnanohjauksen ja itsesäätelyn taidoissa. Suuri osa asiakkaista tulee monikielisistä ja monikulttuurisista perheistä.

Kuntoutuskäynnit toteutetaan joko lähikäynteinä vastaanotolla ja/tai asiakkaan arkiympäristössä (esim. kotona, päivähoidossa tai koulussa) tai etäkäynteinä kuvapuheluyhteydellä. Vastaanottotilat sijaitsevat Ombrelon tiloissa Vaasassa osoitteessa Ratakatu 7.

1.3. Päiväys

Omavalvontasuunnitelman päiväys: 31.1.2025, versio: 1/25.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA JULKAISEMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO

Puheterapia Praatin omavalvontasuunnitelman käyttötarkoitus on täyttää 1.1.2024 voimaan tulleen sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) ja lakia tarkentavan Valviran määräyksen 5/2024 (08.05.2024 V/42106/2023)) mukaiset velvoitteet.

Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja valvoo palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omavalvonnan toimeenpano edellyttää suunnitelmallisia toimenpiteitä sen tavoitteiden toteutumiseksi. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline, joka ohjaa palveluntuottajan käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään se-

kä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute. Lisäksi on huomioitava valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä tuotetut palvelut.

Puheterapia Praatissa omavalvonta nähdään oleellisena ja tärkeänä osana käytännön asiakastyötä. Omavalvontasuunnitelman mukaisella toiminnalla varmistetaan sekä työn laatua että turvallisuutta. Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Puheterapia Praatin omistajaterapeutti.

Puheterapia Praatin Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja. Se on luettavissa Ombrelon verkkosivuilla Puheterapia Praatin terapeuttisivulla. Omavalvontasuunnitelma esitellään asiakassuhteen alussa asiakkaalle ja/tai lähihenkilöille ja heitä tiedotetaan siinä tapahtuvista muutoksista.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan käytännön työssä jatkuvasti ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan mahdollisimman pian. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai tarpeen mukaan, päivityksessä huomioidaan palvelussa tai niiden laadussa sekä asiakasturvallisuudessa tapahtuneet muutokset. Päivitetty versio julkaistaan Ombrelon verkkosivuilla viiveettä, samoin asiakkaita ja/tai lähihenkilöitä tiedotetaan suunnitelmaan tulleista muutoksista viiveettä. Aiemmat versiot säilytetään Puheterapia Praatin sähköisessä arkistossa.

3. PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA MENETTELYTAVAT

3.1. Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Puheterapia Praati ottaa kuntoutusasiakkaita sen mukaan, miten terapeutilla on tilaa asiakkaille. Käytössä ei ole omaa jonomahdollisuutta vaan terapiapaikkaa kyselevät voivat halutessaan jättää tietonsa Ombrelon ylläpitämään terapatiedustelujonoon, josta myös Puheterapia Praatin terapeutti voi ottaa uusia asiakkaita, kun paikkoja vapautuu. Kun asiakkaan/perheen kanssa on sovittu kuntoutuksen aloittamisesta, kuntoutus aloitetaan käytännössä parin viikon kuluessa, kun asiakkaan tiedot ovat saapuneet maksajataholta, ellei toisin ole sovittu.

Puheterapia Praatissa ei käytetä sijaisia eikä vuokrattua tai alihankittua työvoimaa. Terapeutti lomailee pääsääntöisesti yleisinä loma-aikoina, jolloin suurin osa asiakkaistakin on lomalla, joten terapian tauotus ei yleensä aiheuta ongelmia. Mikäli terapeutti jää pidemmälle sairaslomalle, asiakkaiden terapiat siirretään mahdollisuuksien mukaan alueen muille terapeuteille.

3.2. Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluprosessissa tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat alueen sosiaali- ja terveystoimen ammattilaiset (esim. lääkärin, puhe-, toiminta- ja fysioterapeutit, psykologit, kuntoutusohjaajat, sosiaalityöntekijät), Kelan asiantuntijat sekä alueen päiväkodit ja koulut, joissa toteutetaan valtaosa kuntoutuskäynneistä. Puheterapia Praati saa palvelun tuottamiseen tarvittavat tiedot palvelua suositelleelta tai sen maksavalta taholta sekä asiakkaan tai tämän huoltajan luvalla muilta tahoilta. Yhteistyö eri tahojen kesken toteutetaan aina kuntoutuksen edellyttämässä laajuudessa. Yhteistyö toteutetaan puhelimitse, etätapaamisissa tai kasvokkaisissa tapaamisissa. Yleisimmin yhteiset tapaamiset toteutetaan asiakkaan arkiympäristössä päivähoidossa tai koulussa, jonne kutsutaan kuntoutuksen kannalta tärkeät osallistujat siinä laajuudessa kuin asiakas ja/tai lähihenkilöt sitä toivovat.

3.2.2. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Riskienhallinta ja jatkuvuuden suunnittelu on prosessi, jonka tarkoituksena on tunnistaa ja arvioida toimintaan liittyvät riskit ja toimintaa vaarantavat tapahtumat, minimoida niiden vaikutus ja turvata toiminnan

mahdollisimman pikainen jatkuminen. Puheterapia Praatin omistajaterapeutti vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja -suunnitelmasta. Toiminnassa arvioidut kriittisimmät tekijät ja niiden hallintaan liittyvät suunnitelmat on koottu Puheterapia Praatin Riskienhallinta ja jatkuvuussuunnitelma -dokumenttiin, jota päivitetään tarvittaessa tai vähintään vuosittain. Dokumentti käsittelee mm. seuraavia asiakokonaisuuksia: tietoturva ja asiakastietojen käsittely, työturvallisuus, terapeutin terveydentila ja toimintakyky, yhteistyökumppanit sekä asiakashankinta.

3.3. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1. Palvelujen laadulliset edellytykset

Puheterapia Praatissa työskentelee vain yrityksen omistajaterapeutti, joka vastaa yrityksen tuottamista palveluista ja niiden laadusta. Palvelussa pyritään laadukkaaseen asiakaskeskeisyyteen turvallisesti, toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin, joiden osaamista ylläpidetään ja kehitetään koulutuksissa jatkuvasti.

Puheterapia Praatin toiminnan keskeisiä arvoja ja käytänteitä:

Avoimuus: Huolehditaan, että kaikki asianosaiset tietävät kuntoutuksen yleiset periaatteet ja tavoitteet. Jokaista osapuolta kuunnellaan ja yhteiset toimintaperiaatteet mietitään yhdessä. Lähihenkilöillä on vapaa pääsy terapiatilanteisiin ja heidän läsnäolonsa on toivottavaa.

Luotettavuus: asiat hoidetaan niin kuin on sovittu. Mikäli tämä ei ole mahdollista, poikkeuksista tiedotetaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

Asiakkaan etu: Toiminnan keskiössä on asiakas. Terapeutti tarjoaa asiantuntijana tietoa ja toimintavaihtoehtoja mutta asiakas ja lähihenkilöt tuntevat oman tilanteensa parhaiten ja viime kädessä päättävät, miten haluavat asioita hoidettavan.

Yhdessä tekemisen ilo: Toiminnassa lähtökohtana on turvallinen ja hyväksyvä vuorovaikutus, jonka turvin asiakas voi suunnata energiansa harjoitteluun ja uusien taitojen oppimiseen. Harjoitukset mietitään asiakaslähtöisesti niin, että ne ovat asiakkaan ja lähihenkilöiden kannalta motivoivia ja harjoitteluun innostavia.

Palvelunarvioinnissa käytetään hyväksi asiakkailta ja lähihenkilöiltä saatua palautetta, jota kerätään koko kuntoutusjakson ajan ja erityisesti jakson päättyessä. Lisäksi palveluprosessin toteutumisesta seurataan ja arvioidaan kahden kriittisen mittarin avulla, joita ovat terapian alkuvaiheessa tehtävän terapiasuunnitelman ja jakson lopussa tehtävän terapiapalautteen toteutumisen seuranta.

Turvallisuus on tärkeä osa toimintaa ja sitä tuotetaan ja varmistetaan eri osa-alueilla monin eri tavoin sekä asiakkaan että terapeutin kannalta. Toiminnan riskienhallinnasta vastaa Puheterapia Praatin omistajaterapeutti. Riskienhallintaa kartoitetaan ja toimintaa suunnitellaan myös tiiviissä yhteistyössä Ombrelon kanssa. Toiminnan kannalta kriittiset tekijät on kartoitettu ja niiden hallintaan on tehty suunnitelmat (esim. asiakastietojen käsittelyyn tai työturvallisuuteen liittyvät seikat). Tarkempi riskikartoitus käydään läpi ja päivitetään vuosittain. Toimintaan, asiakasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen sekä tietosuojaan ja tietoturvaan kohdistuvia riskejä pyritään ennaltaehkäisemään noudattamalla jokapäiväisessä toiminnassa etukäteen mietittyjä toimintaohjeita. Yksityiskohtaisemmat toimintaohjeet on koottu Puheterapia Praatin Toiminnan käsikirjaan ja Tietoturvasuunnitelmaan.

3.3.2. Toimitilat ja välineet

Vastaanottokäynnit toteutetaan Ombrelon tiloissa Vaasassa osoitteessa Ratakatu 7. Tilojen suunnittelussa, toteutuksessa ja sisustuksessa on huomioitu potilasturvallisuus ja tiloista on olemassa tarvittavat turvallisuusselvitykset ja -suunnitelmat. Tiloissa havaitut epäkohdat ilmoitetaan Ombrelon yhteyshenkilölle.

Valtaosa kuntoutuskäynneistä toteutetaan asiakkaan arkiympäristössä kotona, päivähoidossa tai koulussa. Vaihtelevat toimintaympäristöt asettavatkin haasteita yksityisyyden suojalle, työturvallisuudelle ja työergonomialle toimisto-olosuhteita enemmän. Näihin osa-alueisiin liittyvä tarkempi ohjeistus on kuvattu Puheterapia Praatin Toiminnan käsikirjassa.

Kuntoutuksessa käytettävä välineistö koostuu pientarvikkeista kuten peleistä ja leluista sekä erilaisista alan testeistä. Teknisistä laitteista käytössä on tietokone ja tablettitietokone. Kuntoutuksessa käytetään vain turvalliseksi todettuja välineitä ja terapiavälineiden turvallisuus ja sopivuus varmistetaan asiakaskohtaisesti. Ombrelossa yhteiskäytössä olevien välineiden turvallisuudesta huolehditaan yhteisten sääntöjen mukaan (esim. välineiden hygieniä, korjaus- ja uusimistarpeet).

3.3.3. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa Puheterapia Praatin omistajaterapeutti. Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

puheterapeutti Riitta Kyllönen

puh. 0400 902 616, sposti riitta.kyllonen@ombrelo.fi

Puheterapia Praatin palveluissa noudatetaan tietosuojan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Toiminnassa huomioidaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU)2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisessa. Puheterapia Praatin Tietosuojaseloste sisältää tietoista yhteenvedon ja tämä käydään asiakkaan ja/tai lähihenkilöiden kanssa läpi asiakassuhteen alussa. Omistajaterapeutti huolehtii tietosuoja- ja tietoturvaosaamisestaan, jota päivitetään vuosittain myös yhteistyössä Ombrelon kanssa. Yksityiskohtaisemmat kuvaukset ja toimintaohjeet on koottu Puheterapia Praatin Toiminnan käsikirjaan sekä Tietoturvasuunnitelmaan.

3.3.4. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Puheterapia Praati toimii rekisterinpitäjänä ja omistajaterapeutti vastaa rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta. Terapia-asiakkaita koskeva materiaali on koottu asiakasrekisteriin, joka muodostuu manuaalisesta ja sähköisestä rekisteristä. Manuaalinen asiakasrekisteri sijaitsee Ombrelon tiloissa paloeristettyyn arkistokaappiin sijoitetussa lukitussa teräskaapissa. Sähköistä asiakasrekisteriä hallinnoidaan Diarium-asiakastietojärjestelmässä, jota ylläpitää Nordhealth. Diarium on Kanta-sertifioitu järjestelmä ja tietojen siirto Diariumista Kantaan tapahtuu vahvan sähköisen tunnistamisen kautta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortin avulla.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja sen viimeisin päivitys on tehty 25.6.2024. Puheterapia Praatin omistajaterapeutti Riitta Kyllönen vastaa sen toteutumisesta.

Puheterapia Praatin Tietoturvasuunnitelmassa kuvataan mm.:

- miten huolehditaan siitä, että käytettävät tietojärjestelmät täyttävät asiakastietolain vaatimukset ja tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä
- miten huolehditaan tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja jatkuvasta käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisesta
- miten huolehditaan asiakastietolain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmien olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan
- miten varmistetaan palvelussa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden sekä henkilöstön käyttöopastus
- miten on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin.

3.3.5. Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Puheterapia Praatissa käytetään yhteistyössä Ombrelon kanssa laadittuja ohjeistuksia, jotka sisältävät mm. yleisiä hygieniaoheja, infektioiden torjuntaan liittyviä ohjeita sekä varotoimia ja käytänteitä liittyen veriteitse tarttuviin tauteihin ja moniresistentteihin mikrobeihin. Ohjeistus käydään läpi ja tarvittaessa päivitetään vähintään vuosittain.

3.3.6. Lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet

Puheterapia Praatin palveluihin ei sisälly lääkehoitoa. Mikäli asiakas tarvitsee lääkehoitoa/-valmisteita terapiakäynnillä, käytänteistä sovitaan erikseen asiakaskohtaisesti.

Puheterapia Praatin toiminnassa tai vastaanottotiloissa Ombrelossa ei käytetä terveydenhuollon lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisia instrumentteja, laitteita, välineitä tai tarvikkeita. Tiloissa ei käytetä ionisoivaa säteilyä eikä tehdä laboratoriotutkimuksia.

3.4. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Puheterapia Praatissa työskentelee vain yrityksen omistaja. Yrityksessä ei käytetä sijaisia eikä vuokrattua tai alihankittua työvoimaa, ei myöskään opiskelijoita tai harjoittelijoita. Puheterapia Praatin puheterapeutti Riitta Kyllönen on hankkinut koulutuksen Oulun yliopistosta (FM 2009, KM 1998). Hän on Valviran laillistama ammattihenkilö, jonka tiedot löytyvät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (<https://julkiterhikki.valvira.fi/>). Alan työkokemusta hänellä on lasten puheterapeuttisesta arvioinnista ja kuntoutuksesta erikoissairaanhoidossa (Kainuun keskussairaala 2008-2009), perusterveydenhuollossa (Kainuun maakunta -kuntayhtymä 2008-2009, Vaasan kaupunki 2010-2015) ja yksityissektorilla (2016-).

Terapeutti noudattaa työssään tietosuojan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä sekä Puheterapeuttiliiton määrittämiä ammattieettisiä ohjeita. Hän kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan koko työuransa ajan päivittämällä, laajentamalla ja syventämällä tietoaan ja taitojaan sekä opettelemalla uusia menetelmiä. Hän osallistuu ajankohtaisiin sekä työn edellyttämiin koulutuksiin, joista pidetään kirjaa. Hän osallistuu alueellisiin puheterapeuttitapaamisiin säännöllisesti sekä työnohjaukseen tarpeen mukaan.

Puheterapia Praati ottaa asiakkaita sen mukaan, miten terapeutilla on tilaa asiakkaille eikä asiakkaita oteta jonoon. Terapeutti vastaa asiakasmäärästä itsenäisesti omien voimavarojensa mukaisesti. Loma-aikoina ei käytetä sijaisia vaan lomat ajoitetaan pääsääntöisesti asiakkaiden loma-aikojen mukaisesti. Mikäli terapeutti jää pidemmälle sairauslomalle, asiakkaiden terapiat siirretään mahdollisuuksien mukaan alueen muille terapeuteille.

3.5. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Kuntoutuksen käytänteet sovitaan asiakkaan ja/tai lähihenkilöiden kanssa kuntoutusjakson alussa ja jakson aikana käytänteitä muokataan asiakkaan/perheen tarpeen mukaan. Tarvittaessa lähihenkilöiden kanssa toimittaessa käytetään tulkkipalveluja, joiden käytöstä on sovittu palvelun maksajatahon kanssa. Uuden kuntoutusjakson alussa asiakkaan ja/tai lähihenkilöiden kanssa laaditaan kirjallinen Terapiasuunnitelma ja -sitoumus ja se on voimassa maksusitoumuksen loppuun. Lomakkeeseen kirjataan asiakkaan ja lähihenkilöiden yhteystiedot sekä maksusitoumuksen tiedot, asiakasta ja lähiverkostoa koskeva voimavaraselvitys, kuntoutusjaksolle sovitut tavoitteet yleisellä tasolla, lähiverkoston kanssa tehtävä yhteistyö, arviointi- ja seuranta-menetelmät ja arvioinnin ajankohdat, lisäksi sovitaan käynneistä ja käyntien peruutuksista, yhteistyöluvista sekä erilaisten tallenteiden käytöstä kuntoutuksen aikana. Lomakkeen sisältöä voidaan päivittää milloin tahansa kuntoutusjakson aikana tarpeen mukaan. Tiiviillä yhteistyöllä varmistetaan, että asiakas ja/tai lähihenkilöt aidosti osallistuvat kuntoutuksen suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden laajuus riippuu asiakkaan iästä ja kehitystasosta. Puheterapia Praatin asiakkaat ovat pääsääntöisesti alle kouluikäisiä tai alakouluikäisiä, joten heidän asioistaan vastaavat lähihenkilöt, mutta käytännössä asiakasta ja hänen toiveitaan kuunnellaan sekä tavoiteasettelussa että varsinkin käytännön terapiakäyntien sisällön toteutuksessa. Palveluprosessin toteutuminen sovitulla tavalla varmistetaan toisaalta asiakkaalta ja/tai lähihenkilöiltä kerättävän palautteen avulla, toisaalta seuraamalla ja arvioimalla kahta kriittistä mittaria, joita ovat terapian alkuvaiheessa tehtävän terapiasuunnitelman ja jakson lopussa tehtävän terapiapalautteen toteutumisen seuranta.

Terapiajakson alussa asiakkaan ja/tai lähihenkilöiden kanssa käydään läpi Puheterapia Praatin Tietosuojaseloste ja heille annetaan siitä kopio. Tietosuojaseloste sisältää tiedot rekisterinpitäjästä yhteystietoineen, selvityksen henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta, mistä lähteistä käytettävä tieto on peräisin, mitä tietoja rekisteriin kerätään, mille tahoille henkilötietoja luovutetaan, tietojen säilytysajoista, tietojen suojauksen periaatteista sekä rekisteröidyn oikeudet.

Kuntoutusjakson aikana pyritään tiiviiseen yhteistyöhön ja keskusteluyhteyteen asiakkaan ja/tai lähihenkilöiden kanssa, jotta mahdolliset epäkohdat voitaisiin huomata ja käsitellä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Kuntoutusjakson alussa asiakkaalle ja/tai lähihenkilöille annetaan tieto Pohjanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavasta, johon voi olla yhteydessä, mikäli asiakas ja/tai lähihenkilöt eivät ole tyytyväisiä palveluun eikä asia selviä kuntouttavan terapeutin kanssa.

Pohjanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Käynti- ja postiosoite:
Pohjanmaan hyvinvointialue
Vaasan keskussairaala, A1
Hietalahdenkatu 2-4
65130 Vaasa

Puhelinnumero 06 218 1080, puhelinaika maanantai-torstai klo 9–11 ja 12–14.
Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Mikäli asiakas ja/tai lähihenkilö on tyytymätön saamaansa palveluun eikä asia selviä keskustelemalla omistajaterapeutin kanssa, hänellä on oikeus tehdä asiasta muistutus potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 1992/785 perusteella. Mikäli asiakas ja/tai lähihenkilö kertoo haluavansa tehdä muistutuksen, hänet ohjataan ensisijaisesti ottamaan yhteyttä Pohjanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavaan. Halutessaan hän voi tehdä muistutuksen myös itsenäisesti mieluiten kirjallisesti mutta myös suullisesti, mikäli siihen on erityinen syy.

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö ja yhteystiedot:

puheterapeutti Riitta Kyllönen
puh. 0400 902 616
sposti riitta.kyllonen@ombrelo.fi
c/o Ombrello Ratakatu 7
65100 Vaasa

Muistutusten käsittelyyn on olemassa toimintaohjeistus. Muistutus vastaanotetaan ja kirjataan ja siinä ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet huomioidaan toiminnassa ja toiminnan kehittämisessä tilanteen mukaisesti. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus 1 kk:n kuluessa sen saapumisesta.

4. HAVAITTUIJEN PUUTTEIDEN JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

4.1. Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely sekä vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Omistajaterapeutti reagoi omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin nopeasti. Tarvittaessa asioita on mahdollista käsitellä myös kollegiaalisesti Ombrelossa muutaman viikon välein järjestettävissä palaverissa.

Riskien raportointi palvelun tilaajalle tapahtuu ko. tilaajasopimuksen mukaisesti. Omistajaterapeutti vastaa valvovien viranomaisten mahdollisiin selvityspyyntöihin annetussa aikataulussa ja vastaanottaa ohjauksen ja päätökset sekä toimii niiden mukaisesti.

Vaaratilanteiden ja tapaturmien käsittelyyn on olemassa toimintaohjeistus, jonka mukaan tilanteesta kirjaetaan aina ilmoitus. Ilmoituksen voivat tarvittaessa tehdä myös asiakas ja/tai lähihenkilöt joko suullisesti tai kirjallisesti omistajaterapeutille. Tapahtuma käsitellään ja epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Mikäli havaittua tapahtumaa, vahinkoa, vaaratilannetta tai epäkohtaa ei kyetä korjaamaan omavalvonnallisin toimin tai mikäli se olennaisesti vaarantaa asiakasturvallisuutta, siitä ilmoitetaan välittömästi asiasta vastaavalle viranomaiselle/valvontaviranomaiselle. Vakavista tapaturmista ilmoitetaan viipymättä myös poliisille ja aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueelle.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä, palveluntuottajalla ja tämän palveluksessa olevalla henkilöllä on lakisääteinen velvollisuus tai oikeus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus viranomaisille mm. lastensuojeluun ja sosiaalihuollon tuen tarpeen arviointiin liittyvissä tilanteissa. Näitä tilanteita varten on olemassa toimintaohjeistus.

4.2. Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä sekä kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Asiakkaalla ja/tai lähihenkilöillä on jatkuva mahdollisuus antaa palautetta kuntoutuksesta joko kuntouttavalle terapeutille tai kuntoutuksen kustantavalle taholle. Tämän lisäksi kuntoutusjakson loppupuolella terapeutti käy asiakkaan ja/tai lähihenkilöiden kanssa terapiajaksoa läpi ja vastaanottaa asiakaspalautteen suullisesti ja/tai kirjallisesti palautelomakkeiden avulla. Asiakkailta ja/tai lähihenkilöiltä saatu palaute kootaan anonymisoidusti yhteen ja sitä hyödynnetään palvelun laadun kehittämisessä.

Epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumiin liittyvien ilmoitusten tiedot kootaan yhteenvetoon, jota osaltaan hyödynnetään vuosittaisessa riskienhallinta-analyysissä ja toiminnan kehittämisessä. Tarkempi riskienhallinta-analyysi ja siihen liittyvät ohjeistukset käydään läpi ja tarvittaessa päivitetään vuosittain. Toimintaa muokataan ja kehitetään myös valvontaviranomaisten antaman ohjauksen ja päätösten perusteella. Kehittämistoimenpiteistä vastaa omistajaterapeutti, prosessia toteutetaan usein yhteistyössä Ombrelon kanssa.

5. OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

Palveluiden laatua ja riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan jatkuvasti osana jokapäiväistä toimintaa ylläolevan kuvauksen mukaisesti.

Omistajaterapeutti varmistaa osaamistaan sekä laatuasioiden että riskienhallinnan osalta tarpeen mukaan. Molempia osa-alueita kehitetään myös yhteistyössä Ombrelon kanssa.

Omistajaterapeutti seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista käytännön työssä ja vastaa seurannassa havaittujen puutteellisuuden pikaisesta korjaamisesta. Seurannan selvitys tehdään vuosittain tapahtuvassa omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä.