

Puheloikka Oy
OMAVALVONTASUUNNITELMA

Laadittu 20.7.2024, päivitetty 16.11.2025

Omavalvontasuunnitelman tarkoitus

Tämän omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on valvoa Puheloikka Oy:n toiminnan laatua ja riskienhallintaa ja osaltaan varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Suunnitelma sisältää kuvauksen, miten palveluntuottaja valvoo toimintaansa ja tuottamiensa palvelujen laatua ja asianmukaisuutta. Siinä on kuvattu myös menettelytavat toiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 27§ ja Valviran antaman määräyksen 1/2024 mukaisesti. Suunnitelman pohjana on käytetty määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta (julkaistu 8.5.2024).

1. Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Yrityksen virallinen nimi: Puheloikka Oy

Y-tunnus: 3458611-8

Yhteystiedot: Marianne Myllymäki

Pesolantie 76, 69660 Köyhäjoki

Puh. 0406158503

Sähköposti: marianne.myllymaki@ombrelo.fi

1.2. Palveluysikön perustiedot

Palveluysikkö: Puheloikka Oy

Pesolantie 76, 69600 Köyhäjoki

Palvelupiste: Palvelua annetaan asiakkaan kotona ja/tai lähiympäristössä.

Kunnat: Kaustinen, Veteli, Halsua, Kokkola, Toholampi, Kannus, Perho, Kruunupyy, Evijärvi

Vastuuhenkilö: Marianne Myllymäki, Puheterapeutti FM

Puh. 0406158503

Sähköposti: marianne.myllymaki@ombrelo.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Puheloikka Oy tarjoaa puheterapiapalveluita Keski-Pohjanmaalle sekä kysynnän mukaan myös lähi-kuntiin Etelä-Pohjanmaalle palvelupisteen kuntamäärittelyn mukaisesti. Palveluysiköllä ei ole vastaanottotiloja, vaan kuntoutus tapahtuu asiakkaan kotona ja/tai lähiympäristössä kuten päiväkodissa tai koulussa. Kuntoutus on pääasiallisesti lähikuntoutusta, mutta myös etäkuntoutus tullaan ottamaan mukaan tarjontaan soveltuvin osin. Asiakasryhminä ovat lapsi- ja aikuisasiakkaat käsittäen laajalti puheterapian eri häiriöryhmät kuten viivästynyt puheen kehitys, kielelliset haasteet, epäselvä puhe, lukivaikeus, afasia, dysartria ja nielemishaasteet. Terapian antokieli on suomi. Asiakkaat ohjautuvat kuntoutukseen Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten myöntämällä palvelusetelillä. Kelan vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta toteutetaan alihankintana HABS kuntoutus rehabilitering

Oy:n kanssa tehdyllä sopimuksella (Kela läntinen ja keskinen vakuutuspiiri). Palveluita voidaan tuottaa kysynnän mukaan myös itsemaksaville asiakkaille ja vakuutusyhtiöasiakkaille. Kuntoutuksen lisäksi yrityksellä on tietotaitoa ja mahdollisuus toteuttaa kuntoutustarpeen arvioita esimerkiksi aivoverenkiertohäiriöpotilaille puheen ja nielemistaitojen sekä lapsi asiakkaille esimerkiksi puheen ja/tai kielellisten taitojen arvioimiseksi, mikäli Keskipohjanmaan hyvinvointialue haluaa tätä palvelua ostaa.

Puheloikan toimintaa ohjaavia arvoja ovat tasa-arvoisuus, vastuullisuus, luotettavuus ja avoimuus. Puheloikka Oy:n toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukasta kuntoutusta, joka tavoittaa laajasti alueen eri asiakasryhmät. Kuntoutus on asiakaslähtöistä ja sen sisältö suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan ja hänen lähiympäristönsä kanssa laadittujen tavoitteiden perusteella. Arvioivan tahon tekemä kuntoutussuunnitelma ohjaa tavoitteiden asettelua. Puheterapiajakson aikana seurataan tavoitteissa pysymistä ja tarvittaessa päivitetään suunnitelmaa. Epäselvissä tilanteissa ollaan yhteydessä arvioivaan tahoon tavoitteiden asettelun osalta. Kelan asiakkaiden osalta jakson alussa laaditaan terapiasitoumus ja suostumuslomakkeet (HABS:n lomakkeet), joihin kirjataan jakson alustavat tavoitteet, sekä yhdessä sovitus käytännöt kuten yhteydenpitotavat, kotikäyntien tiheys sekä luvat tietojen vaihtamiseen eri yhteistyötahojen kanssa. Hyvinvointialueen palveluseteliasiakkaiden kanssa vastaavista asioista sovitaan jakson alussa asiakkaan/huoltajan kanssa suullisesti.

Puheterapian vaikuttavuuteen ja tuloksellisuuteen vaikuttaa asiakkaan motivaatio sekä lähihenkilöiden aktiivisuus ja osallistuminen kuntoutukseen. Tämän vuoksi tavoitteena on osallistuttaa lähiympäristöä kuntoutukseen sekä panostaa kotiharjoitteluun ohjaamiseen. Tavoitteiden asettelussa ja terapiansisällön suunnittelussa huomioidaan myös kuntoutujan ja lähiympäristön motivaatio.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset ja vastuu

Puheloikka Oy:n laatuvaatimuksena on tuottaa vaikuttavaa kuntoutusta, johon asiakkaat ovat tyytyväisiä. Asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun seurataan kuntoutusjakson aikana säännöllisesti. Lapsi-asiakkaiden osalta seurataan etenkin kuntoutukseen motivoitumista. Lähiympäristön kanssa pyritään avoimeen keskusteluun ja kannustetaan vanhempia/lähiomaisia tuomaan esiin, mikäli esimerkiksi jokin asia kuntoutuksen sisällössä, terapian toteuttamisessa, ajankohdassa tai paikassa tai työntekijän toiminnassa heitä askarruttaa. Tämän jälkeen epäkohtaan puututaan ja yhdessä miettien pyritään löytämään ratkaisu tilanteeseen. Saadun palauteen avulla kehitetään yrityksen toimintaa. Jakson pituudesta riippuen asiakkaan/lähiympäristön tyytyväisyys ja kuntoutukseen sitoutuminen varmistetaan jakson aikana säännöllisin väliajoin. Jakson päätyttyä motivoituminen ja halukkuus kuntoutuksen mahdolliseen jatkumiseen selvitetään palaute/ohjaus keskustelussa. Kelan asiakkaiden osalta palautetta kerätään säännöllisesti HABS kuntoutus rehabiliterin oy:n sähköisellä lomakkeella. Myös Puheloikka Oy on ottamassa vuoden alusta käyttöön saman sähköisen palautejärjestelmän. Suunnitelmana on kerätä palaute heti jakson päätyttyä ja vuosittain kerätä kooste saaduista palautteista, jotta asiakkaat pysyvät anonyymeina.

Kuntoutus on vapaaehtoista ja potilaalla on aina mahdollisuus kieltäytyä terapiasta. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan täysimääräisesti, eikä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä käytetä. Asiakkaiden oikeuksien toteutumisessa noudatetaan potilaan ase-

masta ja oikeuksista annettua lakia (potilaslaki, 785/1992). Jokaisella asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Asiakkaan hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä siten, että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyytään kunnioitetaan.

Palveluiden laadusta vastaa yksin Puheloikan toimitusjohtaja Marianne Myllymäki kaikissa tilanteissa. Hän huolehtii laissa säädettyjen velvollisuuksien täyttymisestä. Hän toimii yrityksessä yksin, muuta henkilöstöä palveluyksikössä ei ole. Puheloikka Oy:llä ei ole myöskään toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa. Yrityksen työntekijä toimii itse puheterapiapalvelujen antajana. Hän on Valviran laillistama puheterapeutti. Ennen asiakastyön aloittamista palveluntuottaja on toimitanut rikosrekisteriotteen HABS kuntoutus rehabilitering oy:lle. Yrittäjä huolehtii myös Ensiapu 1 kurssin voimassaolosta. Tämä on päivitetty yrityksen toiminnan aloitusta edeltävästi. Laadukkaan asiakastyön varmistamiseksi yrittäjä pitää asiakasmäärän sen mukaisena, maksimissaan 16 asiakasta viikossa, että pystyy sen yksin hoitamaan. Kuntoutuskäynnit suunnitellaan huolellisesti perehtyen yksilöllisesti jokaisen asiakkaan sen hetkiseen tilanteeseen.

Laadun varmistamiseksi yrittäjä vahvistaa ammattitaitoaan täydennyskouluttautumalla ja perehtymällä alan kirjallisuuteen. Palveluntuottaja kuuluu Ombrelon puheterapia yrittäjien joukkoon, minkä myötä käytettävissä on ammatillista vertaistukea. Myös työnohjaus on mahdollista aloittaa Ombrelon kautta, mikäli tämä koetaan tarpeelliseksi. Moniammatillista yhteistyötä tehdään kuntoutujan tilanteen ja tarpeen mukaisesti esimerkiksi päiväkodin työntekijöiden ja eri terapeuttien kesken, esimerkiksi osallistumalla asiakkaan vasupalaveriinhin tai pitämällä yhteiskäyntejä kuntoutavien terapeuttien kanssa. Tarvittaessa järjestetään erillinen verkostokäynti. Lupa yhteistyöhön kysytään aina ensin asiakkaalta tai hänen huoltajaltaan.

2.2. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet, muistutusten käsittely

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa kuntoutukseen, tai hän kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, toivotaan hänen olevan ensisijaisesti yhteydessä palveluntuottajaan. Asiakkaalla tai hänen läheisellään on mahdollisuus antaa palautetta palvelusta sen toteutuksen kaikissa vaiheissa. Tätä myös toivotaan annettavan toiminnan kehittämiseksi. Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajalla on myös oikeus tehdä hoidostaan tai kohtelustaan vapaamuotoinen kirjallisen muistutus yrittäjälle (*Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)*). Muistutusten käsittelystä vastaa palveluntuottaja. Hän käsittelee muistutukset viipymättä ja varmistaa mahdollisten epäkohtien korjaamisen. Hän tekee tarvittavat muutokset yrityksen toimintaprosesseihin ja käy nämä läpi asiakkaan kanssa.

Asiakas tai hänen läheisensä, joka kokee, että saadun palvelun laatu ei ole vastannut odotuksia tai että asiakkaan oikeudet potilaana eivät ole toteutuneet, voi ottaa yhteyttä myös potilasasiamieheen. Potilasasiamies ohjaa ja neuvoa asiakasta ongelman selvittämisessä ja auttaa tarvittaessa muistutuksen, kantelun tai vahinkoilmoituksen tekemisessä. Potilasasiamiehen rooli on olla puolueeton neuvonantaja, eikä hän ota kantaa kuntoutuksellisiin ratkaisuihin tai siihen, onko tilanteessa tapahtunut potilasvahinko.

Keski-pohjanmaan alueella myös yksityisen terveydenhuollon palvelut kuuluvat Soiten potilasasiavastaavalle. Palvelu on luottamuksellinen ja maksuton. Soite ohjeistaa tyytymätöntä asiakasta ensisijaisesti keskustelemaan asiasta yksikön hoitohenkilökunnan ja esihenkilön kanssa, jos asia ei selviä voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.

Soiten Sosiaali- ja potilasasiavastaava
Anne-Mari Furu
puh. +358 447232309
palveluajat ma-to 9:00-13:00

2.3. toimitilat ja välineet, lääkehoito

Palveluyksiköllä ei ole käytössään vastaanottotiloja, vaan kuntoutus tapahtuu asiakkaan kotona tai lähiympäristössä. Tilojen soveltuvuus kyseiseen toimintaan sekä turvallisuus varmistetaan erikseen jokaisesta päiväkodista/koulusta missä käynti toteutetaan. Mikäli huomataan tiloissa puutteita, puututaan asiaan pikimmiten turvallisuuden takaamiseksi. Toimistotilat yrityksellä on vuokrattuna Tmi Tuomo Myllymäeltä. Tiloissa tehdään tarvittavat potilaskirjaukset sekä säilytetään asiakaspapereita ja terapiavälineistöä. Myös etäkuntoutusta tiloissa on tulevaisuudessa mahdollista järjestää. Puheterapiavälineistö koostuu pientarvikkeista kuten peleistä, leluista ja kirjoista, eikä näiden käyttö aiheuta itsessään turvallisuusriskiä. Teknisistä laitteista käytössä on tietokone ja tabletti. Toiminnassa ei käytetä terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia instrumentteja, laitteita, välineitä tai tarvikkeita. Tiloissa ei käytetä ionisoivaa säteilyä eikä tehdä laboratoriotutkimuksia. Puheloikka oy:n toimintaan ei sisälly myöskään lääkehoitoa.

2.4. Tietojärjestelmät, asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Puheloikka Oy toimii Kelan asiakkaiden osalta alihankintasopimuksella ja näin ollen ei pidä itse asiakasrekisteriä, vaan rekisterinpitäjänä on HABS kuntoutus rehabilitering oy. Palveluseteliasiakkaiden osalta rekisterinpitäjänä puolestaan on Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue. HABS kuntoutuksen potilasrekisteri on osana Ombrelon yrityskohtaista potilasrekisteriä. Jakson alussa Kelan asiakkaiden kanssa täytetään Ombrelon rekisteritietolomake. Ombrelossa potilasrekisterin tarkoituksena on terveydenhuollon palvelujen suunnittelu ja toteutus sekä tietojen säilytys. Asiakastiedot on koottu Diarium-verkkopalveluun (Finnish Net Solutions Oy) ja SSL-yhteydellä suojatulle palvelimelle (<https://oc.ombrelo.fi>). Paperimuodossa olevat tiedot säilytetään lukitussa ja paloeristetyssä (ISO 1182) asiakirjakaapissa. Kaikki rekisterin tiedot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin ja niihin on pääsy vain palvelun toteutusta järjestävillä tai sitä toteuttavilla henkilöillä. Puheloikka Oy:ssä asiakaspapereita säilytetään myös paloturvallisessa ja lukitussa kaapissa siihen asti, kunnes ne toimitetaan HABS kuntoutuksen arkistoon. Arkistoinnissa toimitaan HABS kuntoutus rehabilitering oy:n arkistointisuunnitelman mukaisesti. Palveluntuottajalla on pääsy vain omien asiakkaiden potilasasiakirjoihin ja hän vastaa niiden salassapidosta noudattaen salassapitoa koskevia säädöksiä ja määräyksiä. Tietojen luovutus tapahtuu vain asiakkaan suostumuksella tai lain nojalla. Yksityisyyden suoja varmistetaan kaikissa terapia- ja yhteydenpitotilanteissa. Tietoturvaan liittyvissä ongelmatilanteissa toimitaan erillisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti. Tietoturvavastaavana yrityksessä toimii Marianne Myllymäki.

Puheloikka Oy:n yhteystiedot löytyvät Ombrelon kotisivuilta. Ombrelo ylläpitää kotisivuillaan terapiatiedustelupalvelua, jonka kautta asiakkaat ohjautuvat palveluntuottajille. Tämän rekisterin ylläpidosta vastaa Ombrelo. Puheloikan työntekijän kanssa voi myös suoraan sopia puheterapian aloituksesta. Palveluntuottajalla on Ombrelon kautta käytössään myös sähköpostipalvelu suojatulla palvelimella.

3. Omavalvonnan riskien hallinta

3.1. Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Puheterapeuttisessa kuntoutustyössä suoraan potilasturvallisuutta vaarantavat riskit ovat melko pienet. Kuntoutuksessa käytettävä materiaali on turvallista. Irtoavat osat ja pienet lelut tulee huomioida, mikäli asiakkaana on lapsi, joka vie leluja suuhun. Lelujen laatu ja turvallisuus huomioidaan hankintoja tehdessä. Vialliset tai rikkoutuneet lelut poistetaan heti käytöstä. Terapiatyöskentelyn tapahtuessa kuntoutujan lähiympäristössä, ei yrittäjä itse pysty paljoakaan vaikuttamaan tilojen laatuun. Turvallinen työskentely kuitenkin varmistetaan ja tilojen epäkohdista ilmoitetaan eteenpäin. Asiakkailta on Puheloikan kautta voimassa potilasvahinkovakuutus tapaturmien varalta. Asiakasryhmien osalta nielemishaasteisilla asiakkailla on riski aspiraatiopneumonian kehittymiseen. Myös infektioallot ja mahdolliset pandemiat voivat aiheuttaa terveystarve etenkin terveydentilaltaan heikossa asemassa oleville potilaille. Hyvä hygieniataso varmistetaan niin käytettävien välineiden kuin käsihygienian osalta. Nielemiskuntoutuksen aikana käytetään kirurgista hengityssuojainta sekä suojakäsineitä. Infektio aikana tehokkaampaa FFP2 suojainta. Myös muiden asiakasryhmien kanssa hyvästä hygieniastasosta huolehditaan etenkin suunalueella toimiessa. Suojakäsineitä käytetään ja välineet desinfioidaan asianmukaisesti. Myös kuntoutuksessa käytettävien lelujen ja materiaalien säännöllisestä puhdistamisesta huolehditaan etenkin infektioaikana.

3.2. Riskien hallinnan keinot ja osaamisen varmistaminen, toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluntuottaja pyrkii huomioimaan eri asiakasryhmiin liittyvät riskit ja ennakoimaan vaaratilanteet perehtymällä eri asiakasryhmien kanssa työskentelyyn ja huomioimalla asiakaskohtaiset riskitekijät kuten sairaudet ja allergiat. Nielemisasiakkaiden kuntoutuksessa noudatetaan erityistä varovaisuutta ja pohjataan kuntoutus arvioivan tahon tekemään nielemisarvioon ja suositukseen tuketumis- ja aspiraatoriskin välttämiseksi. Huomioidaan myös, onko kuntoutuksen antamispaikassa, esimerkiksi palvelutalossa, käytettävissä imulaitetta ja varmistetaan tämän nopea saatavuus tarvittaessa. Pyritään myös pitämään esimerkiksi hoitaja tai lähiomainen mukana kuntoutuskäynnillä mahdollisuuksien mukaan. Ylläpitämällä omaa ammattitaitoa ja kouluttautumalla tuetaan myös potilasturvallisuutta.

Puheloikka Oy:n toiminnan riskit ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien korjaaminen on palveluntuottajan vastuulla. Riskit ja mahdolliset vaaratilanteet sekä niiden välttäminen käydään läpi vuosittain. Yrityksellä on Ombrelon kautta käytössä lomake läheltä piti, uhka tai vaaratilanteita varten, sekä myös ohjeet kirjallisessa muodossa Ombrelon pilvipalvelimella. Lomakkeella ilmoitettava asia käsitellään viiveettä henkilökohtaisesti terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan kanssa. Keskustelun pohjalta ryhdytään tarvittaessa heti toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi, joko toimintatapoja muuttamalla tai muilla tilanteen vaatimilla tavoilla. Uusista havaituista riskeistä tai toimintatavoista tiedotetaan koko henkilökuntaa ja kirjallista ohjeistusta tarkennetaan. Tarvittaessa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja ottaa asiassa yhteyttä myös palvelun tilaajaan ja muihin yhteistyötahoihin.

Yrittäjä vastaa henkilökohtaisesti yrityksensä valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta lain asettamien velvoitteiden mukaisesti (STM, THL, Valvira). Poikkeus ja häiriötilanteita varten on laadittu toimintaohjeet.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontaa toteutetaan palveluyksikössä jatkuvana prosessina. Havaittuihin riskeihin ja vaaratilanteisiin tartutaan välittömästi ja epäkohdat korjataan vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Palveluntuottaja päivittää ja vahvistaa omavalvontasuunnitelman jatkossa kolmesti vuodessa, vaikka toimintaan ei olisikaan tullut muutoksia. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Ombrelon verkkosivuilla terapeutin yhteystietojen ohessa. Omavalvontasuunnitelma voidaan myös toimittaa asiakkaalle tai potilaalle hänen sitä pyytäessä.

Kaustisella 16.11.2025

Marianne Myllymäki
Puheloikka Oy:n toimitusjohtaja