

# Avainpuheterapia Oy:n omavalvontasuunnitelma

(päivitetty 3.6.2026)

Velvollisuus laatia palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 27 §:n ja sen perusteella laadittuun Valviran määräykseen 1/2024. Palveluyksiköllä tarkoitetaan toiminnallisesti ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- ja terveystalvoluta. Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on keskittyä erityisesti riskien tunnistamiseen ja riskien ennaltaehkäisyyn konkreettisin omavalvontasuunnitelmaan kirjattavin keinoin. Omavalvontasuunnitelmalla valvotaan myös palveluyksikön toimintaa, asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

## 1. Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot

Avainpuheterapia Oy

Y-tunnus: 3602122-5

Koskikarankuja 16, 91100 li

Puh. 040 046 6062

Palveluista vastaava johtaja:

Henna Liukkonen

Puheterapeutti, FM

[henna@avainpuheterapia.fi](mailto:henna@avainpuheterapia.fi)

[www.avainpuheterapia.fi](http://www.avainpuheterapia.fi)

puh. 040 046 6062

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen ja vastuunjako

Palveluista vastaava johtaja vastaa sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta sekä omavalvontasuunnitelman hyväksymisestä ja toteutumisesta palveluyksikön koko toiminta huomioiden. Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4kk:n välein sekä aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä yrityksen verkkosivuilla.

Yrittäjällä on velvollisuus ilmoittaa palvelunjärjestäjälle ja tarvittaessa valvontaviranomaiselle (aluehallintovirasto tai Valvira) kaikista niistä asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista, tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista, joita yrittäjä ei ole kyennyt tai kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

### 3. Toimintaa koskevat tiedot

#### 3.1 Palveluyksikön palvelut

- puheterapia lähikuntoutuksena (asiakkaan toimintaympäristössä)
- puheterapia etäkuntoutuksena
- puheterapia hybridikuntoutuksena (lähi- ja etäkuntoutuksen yhdistelmänä)

#### 3.2 Palveluyksikön asiakkaat

- Hyvinvointialueiden asiakkaat: lapset, nuoret, aikuiset
- Vakuutusyhtiöiden asiakkaat: lapset, nuoret, aikuiset
- Itse maksavat asiakkaat: lapset, nuoret, aikuiset

#### 3.3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Avainpuheterapia Oy tuottaa puheterapiapalveluita hyvinvointialueiden ja vakuutusyhtiöiden asiakkaille sekä itse maksaville asiakkaille. Palveluja ei toistaiseksi tuoteta Kelan asiakkaille. Yrityksen pääasiallinen kohderyhmä on lapsiasiakkaat, joista suurin osa on alle kouluikäisiä. Yritys tarjoaa puheterapiaa pääasiallisesti etäkuntoutuksena, mutta yrityksen palveluihin kuuluvat myös puheterapia lähikuntoutuksena lapsen omassa toimintaympäristössä tai hybridimallilla (lähi- ja etäkuntoutuksen yhdistelmänä).

Puheterapeutti on laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Terveydenhuollon palvelut perustuvat lainsäädäntöön, joka säätelee myös puheterapiapalvelujen tuottamista (mm. potilaslaki, lastensuojelulaki). Lisäksi kaikessa toiminnassa noudatetaan eettisiä ja sosiaalisia normeja sekä hyviä kuntoutuskäytäntöjä.

#### 3.4 Yrityksen arvot

Avainpuheterapian toimintaa ohjaavat vahvat arvot, joista tärkeimpiä ovat terapeutin hyvinvointi, kohtaaminen sekä luottamus ja turva. Näille arvoille perustettu yritystoiminta tuottaa laadukasta palvelua, joka lisää asiakkaan itsenäisyyttä ja osallisuutta omassa arjessaan.

#### TERAPEUTIN HYVINVOINTI

Terapeutin hyvinvointi on kuntoutustyön perusta – ilman hyvinvoivaa puheterapeuttia ei ole myöskään laadukasta, turvallista ja vaikuttavaa kuntoutusta. Tästä syystä terapeutin hyvinvointia tukevat asiat ovat yrityksessäni keskeisessä roolissa niin työ- kuin vapaa-ajallakin. Ammattitaitoa ylläpitäviin ja kehittäviin täydennyskoulutuksiin osallistuminen säännöllisesti on hyvinvointia ja työssäjaksamista tukeva asia. Kollegiaalisten suhteiden vaaliminen on minulle tärkeä arvo. Työnohjausta hankin työni tueksi tarpeen mukaan.

#### KOHTAAMINEN

Haluan kohdata jokaisen asiakkaani ainutlaatuisena, arvokkaana yksilönä ja vahvuuksien kautta. Asiakkaisen haasteita, tarpeita ja tilanteita lähestytään tältä pohjalta. Kuntoutujan ohella asiakkaita ovat myös asiakkaan perhe ja muut lähi-ihmiset (esim. päivähoidon ja koulun henkilökunta), jotka pyritään niin ikään kohtaamaan lämmöllä ja arvostuksella sekä ottamaan lähiympäristö mahdollisimman hyvin mukaan kuntoutusprosessiin. Asiakkaan edun mukaista on myös hyvän yhteistyön vaaliminen lähettäviin tahoihin.

## LUOTTAMUS JA TURVA

Luottamuksellisen ja turvallisen terapiasuhteen rakentaminen on minulle erityisen tärkeää, sillä tältä pohjalta myös asiakkaan kuntoutukselliset tavoitteet toteutuvat parhaiten. Luottamuksen ja turvan ilmapiirissä uskaltaa harjoitella ja myös epäonnistua. Samaa luottamuksellista suhdetta rakennetaan myös perheisiin ja yhteistyötahoihin mm. selkeällä viestinnällä ja ohjauksella, aikatauluissa pysymisellä ja laadukkailla kirjallisilla palautteilla.

### 4. Asiakas- ja potilasturvallisuus

#### 4.1 Palvelun laadun varmistaminen

Avainpuheterapia Oy pyrkii tarjoamaan mahdollisimman laadukasta puheterapiaa, joka vastaa sekä asiakkaan että hänen lähiympäristönsä tarpeisiin sekä täyttää myös palvelun tilaajan vaatimukset. Palvelun laatu muodostuu monesta osatekijästä, kuten puheterapeutin ammattitaidosta, toimivista etäyhteyksistä ja laitteistoista sekä selkeistä toimintamalleista ja prosesseista.

Laadun arviointi toteutuu palveluntilaajien toimesta arvioiden, toteutuuko puheterapiapalvelut palvelukuvausten mukaisesti. Yrittäjä itse arvioi ja kehittää prosesseja jatkuvasti sekä vastaa laadun omavalvonnasta, raportoinnista ja päivityksistä. Yritys kerää asiakaspalautetta säännöllisesti toiminnan kehittämisen pohjaksi.

#### 4.2 Henkilöstö

Avainpuheterapia Oy työllistää ainoastaan yrittäjän itsensä, joka vastaa kaikista yritykseen liittyvistä asioista. Henna Liukkonen on ammatiltaan puheterapeutti, FM ja terveydenhuollon laillistama henkilö. Yrittäjä pitää huolta omasta ammattitaidostaan kollegiaalisen tuen ja täydennyskoulutusten avulla. Lisä- ja täydennyskoulutuksien määrää ja laatua ohjaa palveluntilaajien antamat velvoitteet laadun varmistamiseksi sopimuskauden ajalle. Yrittäjällä on voimassa oleva ensiapukoulutus, jonka päivittämisestä hän huolehtii kolmen vuoden välein.

#### 4.3 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Puheterapiakäynnit toteutuvat joko lähikuntoutuksena asiakkaan toimintaympäristössä tai etäkuntoutuksena Avainpuheterapia Oy:n toimipaikasta käsin. Tilat ovat etäpuheterapian antamiseen soveltuvat. Tilojen siivouksesta ja jätehuollosta vastaa yrittäjä itse. Henkilöstöturvallisuutta pyritään varmistamaan pitämällä työpaikka hyvässä järjestyksessä ja työskentelyvälineet niille tarkoitetuissa paikoissa. Ulko-ovi pidetään lukossa ja tiloihin pääsee vain yrittäjä. Yrittäjä vastaa tiloihin päästetyistä henkilöistä. Toimintayksikössä noudatetaan THL:n infektioiden torjuntaohjeiden tavanomaisia varotoimia, jotka löytyvät thl.fi-sivustolta. Toimitiloissa ei toteuteta lähipuheterapiaa ts. vastaanottokäyntejä. Yrityksessä käytettävät laitteet ja tarvikkeet ovat turvalliset ja puheterapiaan soveltuvat. Yrityksessä ei järjestetä lääkehoitoa, eikä käsitellä lääkkeitä, joten erillistä lääkehoitosuunnitelmaa ei ole.

#### 4.4 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Epäkohtien korjaaminen on vastaavan johtajan vastuulla. Asiakas- ja potilasturvallisuutta heikentävät epäkohdat toiminnassa tai laitteistoissa on korjattava välittömästi. Mahdolliset epäkohdat tai vaaratapahtumat kirjataan asianmukaisesti potilasasiakirjoihin sekä tehdään niihin liittyvät tarpeelliset täsmennykset ja lisäykset tähän omavalvontasuunnitelmaan.

#### 4.5 Toiminta poikkeus- ja häiriötilanteissa sekä toimintaohjeet näihin tilanteisiin

Mahdolliset poikkeus- ja häiriötilanteet liittyvät enimmäkseen teknologiaan ja tietoturvallisuuteen, koska yritys tuottaa palveluita pääsääntöisesti etänä.

##### 4.5.1. Ongelmatilanteet laitteissa tai yhteyksissä

Mikäli terapeutin laitteistossa ilmenee kuntoutusta haittaava ongelma tai vika, otetaan käyttöön varalaitteisto. Mikäli haasteet johtuvat nettiyhteydestä, käytetään varayhteytenä puhelimesta jaettavaa nettiä. Mikäli ongelmat johtuvat etäohjelmasta, otetaan käyttöön jokin toinen etäkuntoutukseen soveltuva ohjelma. Suurin osa teknisistä haasteista johtuu kuitenkin asiakkaan laitteistosta tai nettiyhteydestä, minkä vuoksi myös asiakkaan nettiyhteyden ja laitteiston soveltuvuus etäterapiaan pyritään varmistamaan mahdollisimman hyvin jo ennen kuntoutusjakson alkamista. Mikäli tuokion toteuttaminen kuitenkin hankaloituu liaksi tai estyy teknisistä syistä, annetaan asiakkaalle uusi (maksuton) aika.

##### 4.5.2 Puutteet tietosuojassa

Yrittäjä on perehtynyt potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin sekä on tietoinen tietoturvallisuuteen liittyvistä riskeistä. Lisäksi yritys käyttää tarvittaessa ulkopuolista asiantuntijaa tietosuojan ja tietoturvan arvioimisessa ja varmistamisessa.

Mikäli kuitenkin tapahtuu tietoturvaloukkaus, joka vakavasti vaarantaa potilaan yksityisyyden suojan tai muut oikeudet ja vapaudet, siitä ilmoitetaan viipymättä asiakkaalle tai hänen lailliselle edustajalleen EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisesti. Jos asiakastiedoissa havaitaan virhe, se korjataan viipymättä riippumatta siitä, miten virhe on tullut ilmi.

##### 4.5.3 Muut häiriötilanteet

Jos terapiatilanteissa koetaan tai havaitaan esimerkiksi

- fyysistä tai henkistä väkivaltaa tai sen uhkaa
- päihteiden käyttöä
- tapaturmia tai niiden uhkaa
- tulipalo tai muu tilanne, joka uhkaa omaa, asiakkaan tai asiakkaan lähihenkilön terveyttä

Kaikissa kiireellisissä hätätilanteissa, olipa kyse sitten poliisin, pelastustoimen, sairaankuljetuksen tai sosiaalitoimen kiireellisestä avuntarpeesta soitetaan numeroon 112 tai varmistetaan, että terapiatilanteessa fyysisesti paikalla oleva aikuinen soittaa hätänumeroon ja toimii annettujen ohjeiden mukaisesti. Lievemmän tapaturman sattuessa varmistetaan, että henkilö saa tapaturman vaativaa hoitoa. Palvelun tilaajalle ilmoitetaan välittömästi, jos terapian aikana asiakkaalle sattuu vakava tapaturma, joka aiheuttaa pitkän sairaalahoidon, pysyvän vamman tai kuoleman. Yrityksellä on potilasvakuutuslain mukainen potilasvakuutus, joka kattaa hoitotilanteissa tapahtuneet tapaturmat.

Uhkaavassa tilanteessa (esim. fyysisen väkivallan uhka, päihteiden käyttö) pyritään käyttäytymään rauhallisesti sekä poistumaan tilanteesta turvallisesti. Tarvittaessa autetaan myös muita poistumaan ja hälytetään paikalle apua. Uhkaavassa tilanteessa terapiakäynti keskeytetään ja asioihin palataan myöhemmin puhelimitse. Tarvittaessa tehdään lastensuojeluilmoitus lastensuojelulain määräysten mukaisesti.

## 5. Asiakkaiden asema ja oikeudet

### 5.1 Asiakkaan oikeus hyvään hoitoon ja kohteluun

Asiakkaalla on oikeus hyvään hoitoon sekä asianmukaiseen ja arvostavaan kohteluun. Jokaista asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä siten, että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan huomioon. Näistä oikeuksista säädetään tarkemmin laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslaki, 785/1992).

Potilaslain mukaisesti asiakkaalla on oikeus saada riittävästi tietoa erilaisista hoito- ja jatkohoitovaihtoehdoista, mukaan lukien asiakkaan valinnanvapauteen ja julkisen hoidon suorahankintoihin liittyvät asiat. Asiakkaalla on myös itsemääräämisoikeus, jonka mukaan asiakasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asiakkaalla on myös oikeus tulla kuulluksi sekä vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin.

### 5.2 Hoitoon pääsyn varmistaminen ja hoidon jatkuvuus

Asiakkaaseen ollaan yhteydessä viivytyksettä ja viimeistään viikon kuluessa maksusitoumuksen saapumisesta. Jos kuitenkin hoitoa ei ole saatavilla kohtuullisessa määräajassa, tästä informoidaan asiakasta. Hoidon jatkuvuutta pyritään varmistamaan laadukkaan palvelun tuottamisella sekä terapeutin hyvinvoinnista huolehtimalla. Mikäli palveluun olisi tulossa pidempiaikainen katkos (esim. yrittäjän pidempi sairausloma tai vanhempainvapaa), pohditaan määräaikaisen työntekijän tai alihankkijan käytön mahdollisuutta. Sijaisen on täytettävä samat tilaajan asettamat sopimuksista ilmenevät edellytykset kuin vakituisellekin henkilöstölle asetetaan.

### 5.3 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö hyvinvointialueen ja muiden terveydenhuollon tai sosiaalihuollon toimijoiden kanssa järjestetään sopimuksen mukaisella tavalla ja tarpeellisella määrällä hoitoneuvotteluja. Tämän lisäksi monialaista yhteistyötä voidaan tehdä esimerkiksi asiakkaan kotikäyntien/arkiympäristökäyntien yhteydessä tai erillisillä verkostokäynneillä, sekä myös puhelimitse ja suojatulla sähköpostilla.

### 5.4 Terapiasuhteen aloitus

Yhteistyön alkaessa asiakas tunnustetaan aina henkilötunnuksen avulla. Terapiasuhteen alkuvaiheessa laaditaan terapiasopimus, jossa sovitaan keskeisistä yhteistyöhön liittyvistä asioista (esim. käynnin peruuttaminen, tiedonsiirtoluvat). Lisäksi kartoitetaan asiakkaan mielenkiinnon kohteet, vahvuudet ja tarpeet sekä laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai huoltajien kanssa terapiasuunnitelma. Terapiasuunnitelma perustuu asiakkaan kuntoutus- ja hoitosuunnitelmaan, mikäli sellainen on saatavilla.

### 5.5 Lastensuojelu

Terveydenhuollon ammattihenkilöiden velvollisuudesta tehdä lastensuojeluilmoitus noudatetaan sitä, mitä lastensuojelulain 25 §:ssä on säädetty. Terveydenhuollon 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. Lastensuojeluilmoituksen tarkoituksena on aina lasta koskevan tuen tarpeen selvittäminen.

## 5.6 Potilaan yksityisyydensuoja ja teknologian käyttö

Jo pelkkä tieto siitä, että henkilö on terveydenhuollon asiakas, on lain mukaan salassa pidettävä tieto. Potilastietojen säilytyksessä, käsittelyssä ja kirjaamisessa noudatetaan lain asettamia salassapitosäädöksiä. Yrityksessä käytetään vain tietoturvallisiksi todettuja ohjelmia. Avainpuheterapia Oy käyttää sähköistä potilastietojärjestelmää, Diariumia, joka täyttää EU:n tietosuojakriteerit. Etäkuntoutuksessa noudatetaan Valviran ohjeistuksia varmistaen tietoturvallinen palvelun toteutus. Yrittäjä on perehtynyt potilasasiakirjojen käsittelyyn ja muihin tietosuojaan liittyviin asioihin ja ylläpitää osaamistaan tietoturvaan liittyen.

Asiakastietoja voidaan luovuttaa eteenpäin vain lakiin perustuvasta syystä, asiakkaan erillisellä suullisella tai kirjallisella suostumuksella tai potilaan Kanta-arkistoon antaman tietojenluovutusluvan perusteella. Suullisesta suostumuksesta tehdään aina merkintä asiakasasiakirjoihin.

Palveluntuottaja liittyy Kanta-arkistoon viipymättä ja liittymisvalmistelut on aloitettu. Kanta-palveluihin liittyneellä palveluntuottajalla on velvollisuus tallentaa kaikki rakenteisesti kirjatut potilastiedot valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon.

Asiakas voi halutessaan kieltää tietojensa edelleen luovutuksen Kanta-palveluiden kautta, mutta tietojen tallentaminen Kantaan on palveluntuottajalle lakisääteinen velvollisuus.

Lakiin perustuvissa ostopalveluissa, kuten hyvinvointialueiden tilaamissa sosiaali- ja terveyspalveluissa, rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja. Näissä tapauksissa asiakkaalla ei ole erillistä mahdollisuutta kieltää tai sallia tietojensa palauttamista tilaajalle.

Kelan kuntoutuspalveluissa palveluntuottaja toimii aina itsenäisenä rekisterinpitäjänä. Tällöin potilas- tai asiakastietoja ei luovuteta eteenpäin ilman potilaan suostumusta tai lakiin perustuvaa syytä. Kelan kuntoutuksen osalta lakiin perustuva syy voi olla esimerkiksi Kelan kuntoutuslakiin perustuva pyyntö saada tietoja kuntoutuksen etenemisestä.

Asiakkaiden käytössä on EU:n tietosuoja-asetuksen mukainen rekisteri- ja tietosuojaseloste. Yrityksen tietosuojavastaavana toimii Henna Liukkonen (p. 040 046 6062).

## 5.7 Asiakaspalautteen kerääminen

Yritys kerää nimettömänä sähköistä asiakaspalautetta, joka ei sisällä asiakastietoa. Palautteet käydään läpi säännöllisesti ja niiden avulla kehitetään yritystoimintaa ja asiakkaiden saamaa palvelua.

## 5.8 Epäasialliseen kohteluun puuttuminen ja potilasasiavastaava

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus (potilaslaki 10§). Muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän potilaan asiaa. Yrittäjä huolehtii siitä, että muistutus käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa ja varmistaa epäkohtien korjaamisen viipymättä. Muistutukseen on myös annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Saadusta muistutuksesta ja sen perusteella tehdyistä hoitoon liittyvistä ratkaisuista

tehdään merkintä muistutuksen antaneen potilaan potilasasiakirjoihin. Lisäksi tehdään tarpeelliset muutokset yrityksen toimintaan ja tähän omavalvontasuunnitelmaan. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin. Valviran antamassa ohjeessa 2:2012 on tarkemmat ohjeet muistutusmenettelystä ja siihen liittyvistä käytännöistä terveydenhuollossa.

Asiakkaalla on myös oikeus saada alueensa potilasasiavastaavalta lisätietoja potilaan oikeuksistaan. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Tehtävästä säädetään laissa potilaan oikeuksista ja asemasta (Potilaslaki 785/1992, Laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavista 793/2023). Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat palvelevat alueen julkisen sekä yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen palveluntuottajien asiakkaita. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät Pohteen verkkosivuilta.

lissä 16.2.2026

*Henna Liukkonen*

*Yrittäjä*

*Puheterapeutti, FM*