


# OMAVALVONTASUUNNITELMA

Adeta Oy

3000764-1

Velvollisuus laatia palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 27 §:n ja sen perusteella laadittuun Valviran määräyksen 1/2024. Palveluyksiköllä tarkoitetaan toiminnallisesti ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- ja terveyspalveluita. Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on keskittyä erityisesti riskien tunnistamiseen ja riskien ennalta ehkäisyyn konkreettisin omavalvontasuunnitelmaan kirjattavin keinoin. Omavalvontasuunnitelmalla valvotaan myös palveluyksikön toimintaa, asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään 4 kuukauden välein.

# Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Yhteystiedot:
Adeta Oy
Eteläsalmentie 7 B 18, 21620 Kuusisto
Y-tunnus: 3000764-1

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja:
Adelina Svärd, laillistettu puheterapeutti (FM)
Eteläsalmentie 7 B 18, 21620 Kuusisto
Puhelin: 0413197857
Sähköposti: info@adeta.fi
www.etapuheterapia.com

**ALUEHALLINTOVIRASTON LUPA:**

| | |
|---|---|
| Toiminnan aloittamispäivä: | 13.09.2021 |
| Nimi: | Adeta Oy |
| Tuotettavat palvelut: | Puheterapia (ept, toimipaikassa ja potilaan kotona) |
| Käyntiosoite: | Eteläsalmentie 7 B 18, 21620 Kuusisto |
| Puhelinnumero: | 0413197857 |
| OID-tunnus: | 1.2.246.10.30007641.10.1 |
| Sijaintikunta: | Kaarina |
| Toimintakunta: | Kaarina |

Palveluyksikkö: Adeta Oy:n palveluyksikkö:
Kaarinan sosiaali- ja terveyslautakunnan alainen viranhaltija on tarkastanut toimipaikan Adeta Oy:n (Eteläsalmentie 7 B 18, 21620 Kuusisto) tilat ja laitteet 1.9.2021.
Vastuuvakuutuksen voimassaolo: Fennia
Toimiala: Yksityinen terveydenhuolto/Puheterapia
Palvelut: Lähi- ja etäpuheterapia (verkkokurssit, materiaalit ja pelit)
Vastuuhenkilö: Adelina Svärd
Kielitaito: Suomi, Ruotsi, Englanti

# Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

**Arvot**

Yrityksen arvot: *1.Tyytyväisyys, 2. Luovuus, 3. Luotettavuus*

1. Asiakkaiden tyytyväisyys on yritykselleni tärkeä arvo. Pyrin toteuttamaan asiakkaille yksilöllisen suunnitelman tavoitteiden saavuttamista varten ja ylläpidän heidän motivaatiotansa heidän omien toiveidensa mukaisesti. Pyrin siihen, että etenkin

lapsiasiakkailla olisi hauskaa ja mukavaa puheterapiakäynniellä. Pyrin myös siihen, että asiakkaat olisivat tyytyväisiä kaikkiin palveluihini, ohjeisiin, edistymiseen, tehtäviin ja materiaaleihin.

2. Yrityksen vahvuutena ja yhtenä arvona on luovuus, joka näkyy yrityksen materiaaleissa, brändissä, videoissa ja medioissa. Uusien materiaalien, harjoitusten, harjoitusalustojen, videoiden ja ideoiden kehittäminen on yritykselle tärkeää. Lapsiasiakkaat saavat myös paljon yksilöllisiä harjoituksia, jotta heidän puheterapiansa olisi mahdollisimman hauskaa ja tehokasta samaan aikaan.

3. Kouluttaudun säännöllisesti kuntoutukseen liittyviin uusiin menetelmiin. Pyrin myös kouluttautumaan ja opiskelemaan säännöllisesti tietotuvallisuuteen liittyviin asioihin. Otan lakisääteiset määräykset vakavasti ja pyrin tiedottamaan asiakkaitani tietoturvallisuuteen liittyvistä mahdollisista riskeistä.

**Toiminta-ajatus**

Yrityksen ideana on tehostaa etenkin julkisen puolen puheterapiaa ja auttaa erityisesti niitä alueita, jotka tarvitsevat puheterapiapalveluja eniten. Puheterapiassa painotetaan nykyään kotiharjoittelua, joka on tärkeä osa kuntoutusta. Yritys toteuttaa pääsääntöisesti etäpuheterapiaa, mutta lähiasiakkaita käy toimitiloissa myös välillä. Lähiasiakkaat tulevat pääsääntöisesti lähialueilta. Arkikäyntejä toteutuu myös välillä. Lähikäynteinä toteutetut arviointikäynnit ovat sovittavissa erikseen. Puheterapeutti osallistuu myös säännöllisesti tarvittaviin lisäkoulutuksiin ja pysyy ajan tasalla etäkuntoutukseen liittyvistä asioista ja siihen liittyvistä uusista tutkimuksista. Etäpuheterapiaa yritys toteuttaa tällä hetkellä ainoastaan hyvinvointialueille, itsemaksaville asiakkaille tai vakuutusasiakkaille. Asiakkaat ovat yleensä yli 3,5-vuotiaita.
Lähiympäristössä toteutettu etäpuheterapia sitouttaa vanhemmat paremmin kuntoutukseen. Kuntoutuksen tavoitteiden asettaminen perustuu määrättyihin tavoitteisiin sekä perheen ja asiakkaan toiveisiin ja ne ovat arkeen sidottuja. Yrityksessä otetaan aina huomioon asiakkaan motivaatio ja yksilölliset tarpeet. Asiakkaalle tehdään mm. yksilöllisiä tehtäviä ja yksilöllinen suunnitelma kuntouksen tehostamisen ja tavoitteiden saavuttamisen vuoksi.
Yritys tarjoaa myös verkkokursseja lapsiperheille ja aikuisille mm. äännevirheiden kotiharjoitteluun.
Yrityksen tavaramerkki *Adeta* suojaa tällä hetkellä yrityksen ilmaisia ja maksullisia materiaaleja sekä ideoita.

**Kohderyhmät**

Yrityksen kohderyhmät ovat hyvinvointialueet ja itsemaksavat asiakkaat. Jaksolle voi myös tulla vakuutusyhtiön ja esim. säätiön kustantamana. Yritys ei tällä hetkellä ota vastaan KELA-asiakkaita. Asiakaskohderyhmänä ovat asiakkaat, jotka saavat maksusitoumuksen tai palvelusetelin puheterapiaan. Yritys on kuntouttanut mm. aikuisia ja lapsia, jotka ovat olleet pitkään jonossa puheterapiaan. Lisäksi asiakkaita tulee ympäri maailmaa etäohjauskäynneille.

**Asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ja hoitoon**

Jokaisella on oikeus tulla kohdelluksi ja kohdatuksi aina asianmukaisesti asiakkaiden taustasta tai vammasta riippumatta. Jokaisella on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Jokaisen hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä siten, että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. Näistä oikeuksista säädetään tarkemmin laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslaki, 785/1992).

**Potilaslaki** (itsemääräämisoikeus & tiedonsaantioikeus)

Asiakkaiden oikeuksien toteutumisessa noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua laki, erityisesti lain 5 §:ää jonka mukaan asiakkaalla on oikeus saada tietoa erilaisista hoito- ja jatkohoitovaihtoehdoista kuten asiakkaan valinnanvapauteen tai julkisesti järjestetyn hoidon suorahankintoihin liittyvistä kysymyksistä, sekä erityisesti potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 §:n eli potilaan itsemääräämisoikeuteen liittyvissä kysymyksissä. Viitatun 6 §:n nojalla potilaalla on oikeus tulla hoidetuksi yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy jostain tietystä hoitotoimenpiteestä, on potilasta hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan täysimääräisesti, eikä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä käytetä. Mikäli rajoittamistoimenpiteitä joudutaan käyttämään, muutetaan tätä omavalvontasuunnitelmaa. Kuntoutus on vapaaehtoista ja potilaalla on aina mahdollisuus kieltäytyä tälle tarjottavista terapiatoimenpiteistä.

**Lastensuojelu**

Terveydenhuollon ammattihenkilöiden velvollisuudesta tehdä lastensuojeluilmoitus noudatetaan sitä, mitä lastensuojelulain 25 §:ssä on määrätty. Terveydenhuollon ammattihenkilöillä on lakiin perustuva velvollisuus lastensuojeluilmoituksen tekemiseen hyvinvointialueelle, mutta ilmoitus voidaan tehdä myös lastensuojelulain 25 a §:n nojalla yhdessä lapsen tai hänen vanhempansa kanssa. 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 lasta koskevan tuen tarpeen selvittäminen.

**Hoitoon pääsy**

Yrittäjä ylläpitää julkisesti verkossa nettisivuillaan tietoa yrityksen asiakaspaikkatilanteesta mm. kohdassa UKK. Asiakkaita pyydetään tiedustelemaan hoitoon pääsyä soittamalla, sähköpostitse tai yhteydenottolomakkeen kautta yrittäjältä. Etäohjauskäynneille pääsee usein nopeasti. Etäpuheterapiajaksolle pääsääntöisesti max kuukauden sisällä. Vuositasolla arvioidut asiakas- ja potilasmäärät, joille palvelua tuotetaan: Vuositasolla yrityksellä on yli 60 asiakasta, koska puheterapeutti toteuttaa paljon ohjauskäyntejä.

**Terapiasuhteen aloitus**

Terapiasuhteen alussa puheterapeutti (Adelina Svärd) kartoittaa asiakkaan tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet, lukee esitiedot tarkasti läpi sekä sopii tarkoitetun asiakkaan kanssa yksityiskohdista. Asiakkaan kanssa laadittava terapiasuunnitelma ja tavoitteet perustuu asiakkaan kuntoutus- ja hoitosuunnitelmaan, mikäli sellainen on saatavilla. Asiakkaan henkilöllisyys tunnistetaan aina vahvalla sähköisellä allekirjoituksella ennen puheterapiajakson aloittamista etäpuheterapiassa.

**Asiakaspalaute**

Asiakaspalaute lähetetään asiakkaalle kuntoutusjakson päätteeksi, tai tehdään yhdessä etänä asiakkaan/asiakkaan vanhemman kanssa. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus koska tahansa lähettää palautetta nettisivujen kautta. Asiakkailta kysytään myös usein suullisesti palautetta käyntien yhteydessä.

Asiakaspalaute kerätään sähköisesti. Asiakaskyselyiden tulokset käsitellään ja palautteissa esille tulevat asiat huomioidaan toiminnan ja laadun kehittämisessä. Mahdolliset korjaavat toimenpiteet kirjataan ja raportoidaan myös omavalvontasuunnitelmaan.
Tähän mennessä on ainoastaan tullut positiivista palautetta.

**Epäasiallisen kohteluun puuttuminen**

Mikäli asiakas tulee epäasiallisesti kohdelluksi, voi asiakas olla suoraan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse Adelina Svärd:iin epäasiallisen kohtelun oikaisemiseksi. Yrittäjä kirjaa asiakkaalta saadun ilmoituksen muistutuksena ja varmistaa ilmoituksessa kerrottujen epäkohtien poistumisen.

**Muistutusten käsittely**

Asiakkailla tai näiden laillisella edustajalla on potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 luvun 10 §:n nojalla oikeus tehdä hoidostaan tai kohtelustaan vapaamuotoinen muistutus yrittäjälle. Myös potilaan omaisella tai läheisellä on joissain tilanteissa oikeus tehdä muistutus.

Yrittäjä käsittelee potilaan antamat muistutukset ja varmistaa epäkohtien korjaamisen viipymättä. Saadusta muistutuksesta ja sen perusteella tehdyistä hoitoon liittyvistä ratkaisuista tehdään merkintä muistutuksen antaneen potilaan potilasasiakirjoihin.

Muistutukset ja niiden perusteella tehdyt toiminnan oikaisuun liittyvät toimet käsitellään läpi asiakkaan kanssa ja asiassa tehtyjen oikaisujen pohjalta tehdään tarpeelliset muutokset yrityksen toimintaan ja tähän omavalvontasuunnitelmaan.

Toimitaan alla olevien ohjeiden mukaisesti muistutusten käsittelyn osalta (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992):

Potilaslain 10 §:n perusteella terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän potilaan asiaa. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Kohtuullisena aikana voidaan yleensä pitää 1–4 viikon vastausaikaa, jollei ole erityisiä perusteita pidempään käsittelyaikaan. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleensa kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta,
mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. 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. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta tehdä saamastaan palvelusta kantelua valvovalle viranomaiselle, eli aluehallintovirastolle tai Valviralle.

Valviran antamassa ohjeessa 2:2012 on tarkemmat ohjeet muistutusmenettelystä ja siihen liittyvistä käytännöistä terveydenhuollossa.

*Mikäli asiakas tulee epäasiallisesti kohdelluksi, voi asiakas olla suoraan puhelimitse yhteydessä yrittäjään epäasiallisen kohtelun oikaisemiseksi. Asiakkaalla on myös oikeus saada alueen 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).*

**Yhteystiedot hyvinvointilalueiden omiin potilasvastaaviin:**

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue:
https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/

Varsinais-Suomen hyvinvointialue:
https://www.varha.fi/fi/palveluhakemisto/potilasasiavastaavapalvelut

Etelä-Savon hyvinvointialue:
https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/sosiaalijapotilasasiavastaava/

Satakunnan hyvinvointialue:
https://satakunnanhyvinvointialue.fi/asiointiopas/potilaan-oikeudet-ja-tietosuoja/potilasasiavastaava-ja-sosiaaliasiavastaava/

Kymenlaakson hyvinvointialue:
https://kymenhva.fi/meilla-asiakkaana/sosiaaliasiavastaava-ja-potilasasiavastaava/

**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.

## Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Omavalvonnasta vastaava ja tehtävät:
Adelina Svärd, yrityksen toimitusjohtaja, perustaja ja ainoa työntekijä
Sähköposti: info@adeta.fi

Omavalvonnan suunnittelu:
Adelina Svärd laatii omavalvontasuunnitelman itse ja kantaa vastuun siitä, että noudattaa omavalvontasuunnitelman ohjeita sekä lainsäädäntöä. Yrittäjä (Adelina Svärd) vastaa myös palvelujen laadusta, riskitilanteista ja yritystoiminnassa syntyneistä ongelmatilanteista. Adelina Svärd on terveyspalveluista vastaava henkilö ja laillistettu puheterapeutti, joka vastaa palvelujen laadusta kaikissa tilanteissa.

Puheterapeutti kouluttautuu säännöllisesti tietoturvallisuuteen liittyviin uusiin tietoihin. Tietoturvallisuus ja sen noudattaminen on yritykselle tärkeää. Omavalvonnan suunnittelua tehdään aina tarpeen mukaan. Vähintään 4 krt vuodessa. Adelina Svärd vastaa yrityksen tietoturvallisuudesta. Tällä hetkellä yritys ei ole palkkaamassa työntekijöitä tai opiskelijoita. Puheterapeutti ohjaa välillä Åbo Akademin opiskelijoita ryhmissä heidän yksilöllisissä harjoittelujaksoissansa. Lisäksi puheterapeutti on pitänyt etäpuheterapiasta koulutuksia.

## Henkilöstö

Yrityksessä Adeta Oy toimii ainoastaan yksi työntekijä: Puheterapeutti Adelina Svärd. Hän vastaa kaikista yritykseen liittyvistä asioista. Varapuheenjohtajana toimii Stina Svärd. Adelina Svärdin erityisosaaminen mm. etäpuheterapia, epäselvä puhe, myofunktionaalinen terapia, kielellis-kognitiiviset haasteet, monikielisyys, afasia ja tietoturvallisuus. Puheterapeutti osallistuu kaikkiin tarvittaviin koulutuksiin. Täydennyskoulutuksia Adelina käy suomeksi,

englanniksi, espanjaksi ja ruotsiksi. Puheterapeutti osallistuu aina myös kattavimpiin lisäkoulutuksiin, joista hyötyy työssään. Adeta Oy pysyy tällä hetkellä yhden hengen yrityksenä.
Yrityksen sijaisuustarpeet pyritään tarvittaessa täyttämään alihankkijan tai määräaikaisen työntekijän avulla. Sijaisen on täytettävä samat tilaajan asettamat sopimuksista ilmenevät edellytykset kuin vakituisellekin henkilöstölle asetetaan. Mahdollisen sijaisen pätevyys tarkistetaan etukäteen.
Kuntoutusalalla erityisiä lakiin perustuvia henkilöstömitoituksia ei ole. Mikäli palvelun tilaajat, kuten Kela tai hyvinvointialueet, esittävät henkilöstön määrää tai laatua koskevia vaatimuksia, niitä noudatetaan.

# Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Yrittäjä vastaa toimialueellansa käytettävien välineiden asianmukaisesta huollosta ja yrittäjä perehtyy tai kouluttautuu laitteiden käyttöön ennen laitteiden käyttöönottoa.

**Toimitilat**

Toimitila sijaitsee Kaarinan Kuusistossa, palveluntuottajan kotitoimistolla. Itse terapiahuone on n. 8 m2 suuruudeltaan. Lähipuheterapian toteuttamista varten toimitiloista löytyy tarvittavat huonekalut, materiaalit, pelit, välineet ja arviointimateriaalit, sekä Adeta Oy:n manuaalinen asiakasrekisteri. Manuaalista rekisteriä käytetään yleensä vain häiriötilanteissa tai jos esim. ulkomaalaisella asiakkaalla ei ole hetua. Etäpuheterapiaa varten huoneeseen on asennettu lisävalaistukset ja äänieristykset. Toimitiloissa on kaikki tarvittavat laitteet etäpuheterapian toteuttamiseen. Jos terapiaympäristössä tapahtuisi merkittävä terapiasopimukseen vaikuttava muutos, informoidaan siitä lähettävää/maksavaa tahoa sekä asiakasperhettä.

**Toimitilojen suojaaminen**

Toimitilat ovat tarkastettu 1.9.2021 Kaarinan kaupungin ylilääkärin Antti Sandénin toimesta. Toimitilat siivotaan ja desinfioidaan useamman kerran viikossa. Terapiahuoneen yhteydessä on myös asiakas-WC, joka toimii käsienpesupisteenä. Hygieniasta pidetään huolta. Lähiasiakkaiden välissä pinnat desinfioidaan. Toimitilojen yleiset pinnat, kalusteet ja laitteistot ovat helpot pitää puhtaina. Siivoojaa ei tarkastajan mielestä tarvittu toimitiloihin. Tiloissa on sammutuspeite sekä kaksi uloskäyntiä. Erillistä turvallisuussuunnitelmaa eli pelastussuunnitelmaa ei tarkastajan mielestä tarvittu. Asunnon ulko-ovet on aina lukittu. Toimitilassa on palovaroitin. Toimitilassa ei säilytetä lääkkeitä tai laboratoriolaitteita. Puheterapeutti Adelina Svärd vastaa tilojen tarkoituksenmukaisuudesta, siisteydestä ja turvallisuudesta.

**Laitteet & Ohjelmistot**

Yrityksessä käytetään ainoastaan Applen laitteita tietotuvallisuuden ja luotettavuuden vuoksi. Yritys saa internetyhteydensä valokuitukaapelin kautta. Valokuidun voi liittää suoraan koneeseen CAT7 johdolla reitittimen kautta, jolloin internetin nopeus on yli 600 mbps. Yhteyttä suojataan myös palomuurilla, tietoturvaohjelmalla ja VPN:llä.
Yrityksen ohjelmat toimivat täysin selaimessa ja ovat itsessään kryptattuja sekä todettu tietoturvallisiksi lain mukaan. Näiden ohjelmien tietotuvallisuudesta vastaa ohjelman tekijät ja suunnittelijat (Diarium, TheraPlatform ja VismaSign). Etäohjelma noudattaa EU:n GDPR-säännöksiä. Lisäksi tietyillä hyvinvointialueilla on käytössä palvelusetelijärjestelmä palse.fi -palvelu, jota yritys käyttää.
Jos Diarium lakkaisi toimimasta, kirjoitetaan käynnit manuaalisesti ja säilytetään arkistokaappiin, kunnes Diarium taas alkaa toimimaan.

**Terveydenhuollon laitteet**

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Toimipaikassa ei ole em. terveydenhuollon laitteita. Toimipaikassa on kuitenkin joitakin puhe- ja oraalimotoriikan kuntoutuksessa käytettäviä tarvikkeita, jotka ovat kertakäyttöisiä ja jos ei, niin ne puhdistetaan asianmukaisesti käytön jälkeen.

Vastuuhenkilö (Adelina Svärd) huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Linkki Valviran määräyksiin:
https://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Lisäksi puheterapiakuntoutuksessa ei käytetä lääkkeitä.

## Potilasasiamies

Yrityksen potilasasiamies on Tiina Lehmuskoski Potilasasiamies Atlaksesta:

Potilasasiamies: Tiina Lehmuskoski
Sähköposti: tiina.lehmuskoski@potilasasiamies.fi
Puhelin: 0445597777
Koulutus ja ammatti: fysioterapeutti, osteopaatti, MSc
Osoite: Potilasasiamies Atlas, Piispansilta 9 B, 02230 Espoo
Työskentely: Ei työskentele toimintayksiköissä
Tiina on toiminut Adeta Oy:n potilasasiamiehenä 1.9.2021 lähtien.

Potilasasiamiehen yhteystiedot ovat esillä vastaanotolla ja potilasasiamiehen yhtyestiedot lähetään asiakkaalle terapiasopimuksen yhteydessä ennen puheterapian aloittamista. Vastaavan tehtävänä on neuvoa ja avustaa asiakasta/omaisia muistutusten teossa ja tiedottaa oikeuksista.

## Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Mahdolliset riskit ja epäkohdat liittyvät pääsääntöisesti teknologiaan ja tietoturvallisuuteen, koska yritys toimii pääsääntöisesti etänä.

**Ongelmatilanteet yhteyksissä**

Jos asiakkaan nettiyhteys ei toimi/etäyhteys katkeilee liikaa, asiakkaalle annetaan uusi (maksuton) aika. Etäyhteyksissä voi välillä olla sellaisia ongelmia, joita hyvä nettiyhteyskään ei pysty korjaamaan. Jos puheterapeutin kone/nettiyhteys tai muu vastaava, ei toimi ja vaikuttaa negatiivisesti kuntoutuksen toteuttamiseen, otetaan käyttöön varalaitteisto.

Nettiyhteyden kaatuessa, jaetaan netti puhelimesta. Puhelimelta jaettu internetyhteys on todettu kestävän tarpeeksi hyvin ongelmatilanteissa. Jos etäohjelmassa on ongelmia, otetaan käyttöön joku toinen kryptattu ohjelma hetkeksi, tässä tilanteessa Zoom tai Teams. Suurin osa teknisistä ongelmista johtuu kuitenkin asiakkaan laitteistoista. Tämän vuoksi asiakkaille lähetetään jakson alussa ohjeet, miten tulee toimia ongelmatilanteissa.

**Tietoturvallisuuden suojaaminen**

Yrityksen tietosuojavaltuutettu on perehtynyt potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin ja pitää yllä osaamistaan.

Tietosuojavastaavan nimi: Adelina Svärd (yhteistiedot ensimmäisellä sivulla)

Adelina Svärd on tietoinen tietoturvallisuuteen liittyvistä riskeistä. Laitteiden ja ohjelmien salasanat tulee vaihtaa vähintään kerran 3 kk ja niiden pituus tulee olla vähintään 15 merkkiä. Yrityksen käytössä on myös Signal-sovellus, jonka avulla asiakkaat voivat lähettää tietoturvallisesti viestejä tai videoita terapeutille.

**Katastrofien suojaaminen**

Katastrofeilta suojaudutaan. Jos huoneistossa tapahtuisi esim. tulipalo, kaikki potilaisiin liittyvät tiedot ovat tallennettu potilastietojärjestelmään. Yritys pyrkii myös tallentamaan ja varmuuskopioimaan yritykseen liittyvät asiakirjat pilvipalveluun (Huom! Ei potilasasiakirjoja).

**Muut riskit**

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

Mikäli puheterapeutti kokee asiakastilanteen uhkaavaksi, hän varmistaa esteettömän pääsyn poistumistielle. Puheterapeutti tunnistaa mahdolliset vaaratilanteet ja poistaa vaaraa aiheuttavat asiat. Riskitilanteet käydään läpi kuntoutujan ja tämän lähiympäristön kanssa välittömästi tapahtuneen jälkeen. Mahdolliset vaaratekijät poistetaan ympäristöstä. Mikäli on vaaratilanne on mahdollista uusiutua, siitä tiedotetaan asianosaisille.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuol- lon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: https://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326

Lisäksi yrityksellä on erillinen potilasvakuutuslain mukainen potilasvakuutus, joka kattaa hoitotilanteissa tapahtuneet tapaturmat. Edellytyksenä on, että tapaturma tapahtuu hoito- tai tutkimustilanteen yhteydessä. Riskinä voi myös olla esim. potilaan ruoka-allergia, mutta puheterapeutti selvittää potilaan allergiat aina ennen syömisterapiatilannetta.

Puheterapeutilla on EA1-koulutus voimassa muita riskitilanteita ajatellen ja se tulee aina olla voimassa.

**Infektioiden torjunta**

Tartuntautilain 17 §:n mukaan terveydenhuollon palveluntuottajalla on oltava infektioiden torjuntasuunnitelma. Toimintayksikössä noudatetaan THL:n infektioiden torjuntaohjeiden tavanomaisia varotoimia.

# Diarium ja Kantapalvelut

**Diarium potilastietojärjestelmä.**

**Toiminta Diarium-ohjelmaan liittyvissä virhe- ja ongelmatilanteissa**

Diarium-ohjelmisto toimii Nordhealth Finland Oy:n omistamalla palvelinlaitteistolla. Toimittaja seuraa palvelinlaitteiden toimintaa automaattisin seurantavälinen. Ohjelmistossa havaittavista virheistä ilmoitetaan viipymättä ohjelmiston tuottajan tukipalveluun. Ilmoitus voidaan tehdä sähköpostilla osoitteeseen tuki@diarium.fi tai puhelimitse numeroon 09 427 04358.

Internet-yhteyteen liittyvissä virhetilanteissa ongelmasta ilmoitetaan verkkoyhteyden tarjoavalle operaattorille, joka on Telia.

Palvelinlaitteiden verkkoyhteydestä vastaa tietojärjestelmän toimittaja. Verkkoyhteys on kahdennettu siten, että toisen yhteyden vikaantuminen ei estä palvelun käyttöä. Mahdol-lisissa verkkoyhteyteen liittyvissä ongelmatilanteissa otetaan yhteyttä Diarium-ohjelman asiakastukeen.

Kaikista tietojärjestelmän toimintaan liittyvistä poikkeamista ilmoitetaan tietojärjestelmän toimittajalle.

**Järjestelmien käyttöohjeiden hallinnointi ja saatavuus**

Diarium-ohjelmiston käyttöohjeet on upotettu ohjelmiston sisään. Käyttöohjeet on toteutettu ns. inline-tyylisinä ohjeina ja video-opasteina. Käyttöohjeet ovat kaikkien käyttäjien saatavilla ja tavoitettavissa.

Käyttöohjeita päivitetään ohjelmiston toimittajan toimesta aina, kun ohjelmistoon tehdään muutoksia. Päivitykset jaetaan asiakkaalle automaattisesti.

Pääkäyttäjä vastaa uusien työntekijöiden perehdytyksestä tietojärjestelmän käyttöön. Tietojärjestelmän toimittaja tarjoaa koulutuspalveluita, joita voidaan käyttää hyödyksi henkilökunnan perehdytyksessä.

**Järjestelmien asennus ja ylläpito yleisesti**

Diarium-ohjelmiston asennuksesta, teknisestä ylläpidosta ja päivityksistä vastaa tietojär-jestelmän toimittaja Finnish Net Solutions Oy.

Toimittaja ilmoittaa tulevasta versiopäivityksestä ennakkoon asiakkaalle. Ilmoituksessa kuvataan päivityksen mukanaan tuomat uudet ominaisuudet ja mahdolliset muutokset vanhoihin toimintoihin. Päivitysilmoituksesta selviää myös päivityksen tarkka asennus-ajankohta ja tieto siitä, aiheutuuko päivityksen asentamisesta käyttökatkoa. Päivitystiedotteet toimitetaan Diarium-ohjelmiston sisäiselle tiedotepalstalle, jossa ne ovat kaikkien käyttäjien saavutettavissa.

Asiakkaan vastuulle jää uusien ominaisuuksien käyttöönotto. Tietyissä tilanteissa ohjelmistoon tuodaan uusia ominaisuuksia, jotka asiakkaan pääkäyttäjä voi määrittää käyt-töön haluamilleen käyttäjäryhmille.

Ylläpitotoimet vaativat teknistä osaamista ja asiantuntemusta. Tietojärjestelmän toimittaja huolehtii oman henkilöstönsä osaamisen ylläpitämisestä ja kouluttamisesta. Kaikki

ylläpitotoimia tekevät henkilöt ovat saaneet riittävät koulutuksen ylläpitotoimien suorittamiseen.

Päivitys testataan huolellisesti ennakkoon ohjelmiston toimittajan toimesta. Päivitys asennetaan asiakkaille mahdollisimman rauhalliseen aikaan ja asennuksesta vastaa toimittajan koulutettu asiantuntija. Ohjelmiston päivityksen jälkeen toimittaja varautuu mahdollisiin ongelmatilanteisiin tarvittavin lisäresurssein, jolloin ongelmatilanteisiin voidaan puuttua nopeasti.

Toimittaja käyttää kehitystyössä versionhallintatyökalua, joka pitää kirjaa kaikista järjestelmään tehtävistä muutoksista. Mahdollisiin päivityksen aiheuttamiin häiriötilanteisiin on varauduttu niin, että toimittaja voi palauttaa asiakkaalle käyttöön järjestelmän edellisen toimivan version.

**Tilojen, työasemien, tallennusvälineiden ja tulosteiden turvallisuus**

Diarium-ohjelmisto toimii Nordhealth Finland Oy:n omistamalla palvelinlaitteistolla. Palvelintilat sijaitsevat fyysisesti Espoossa. Asiakas ottaa yhteyttä Diarium-ohjelmaan salatun Internet-yhteyden välityksellä. Palvelintila on lukittu ja kameravalvottu tila ja sinne on pääsy ainoastaan määrätyillä järjestelmän ylläpidosta vastaavilla henkilöillä.

**Käyttäjäryhmät**

Diarium-ohjelman käyttäjä liitetään käyttäjäryhmään ja käyttöoikeuden määräytyvät valitun käyttäjäryhmän perusteella. Ajantasainen dokumentaatio käyttäjäryhmistä löytyy Dia-rium-ohjelman ylläpitotoimintojen kautta. Käyttäjäryhmiä hallitaan ”Ylläpito” -> ”Käyttäjä-ryhmät” -toiminnon avulla. Käyttäjäryhmiin liitetyt käyttäjät luetellaan käyttäjäryhmänäkymään, jonka saa avattua käyttäjäryhmän nimeä klikkaamalla.

Kanta-yhteyden käyttäminen edellyttää Kanta-palvelun aktivointia asiakkaan Diarium-ohjelmaan. Aktivoinnin tekee asiakkaan pyynnöstä järjestelmätoimittaja. Kanta-yhteys aktivoidaan käyttöön asiakkaan haluamille käyttäjille.

**Käyttövaltuushallinnan ja käytön seurannan käytännöt**

Käyttöoikeuksia hallinnoi pääkäyttäjä. Pääkäyttäjä myöntää käyttöoikeuden järjestel-mään, vastaa käyttöoikeuksien määrittämisestä ja käytön seurannasta. Käyttöoikeus myönnetään työsuhteen aloituksen yhteydessä ja käyttöoikeus poistetaan työsuhteen päättyessä. Käyttöoikeuden poisto tehdään Diarium-ohjelman käyttäjähallinnan kautta arkistointitoiminnolla. Käyttäjätunnuksen arkistoinnin jälkeen käyttäjä ei voi käyttää ohjelmaa.

Diarium-ohjelmassa käyttäjä tunnistetaan käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla. Pää-käyttäjä toimittaa tunnistautumistiedot käyttäjille. Käyttäjä muuttaa itse salasanan halua-makseen ohjelman salasanan vaihtotoiminnon avulla. Ohjelma varmistaa, että käyttäjä syöttää salasanaksi riittävän vahvan salasanan. Ohjema pakottaa käyttäjän vaihtamaan salasanan uudeksi 90 vuorokauden välein.

Lokitapahtumia seurataan Diarium-ohjelman lokitoiminnon avulla. Toiminto löytyy kohdasta ”Raportit” -> ”Lokitapahtumat”.
Lainvastaisesta asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ilmoitetaan viipymättä viranomasille ja tietojärjestelmän toimittajalle.
Kanta-yhteyteen liittyvät tapahtumat kirjataan erilliseen lokiin. Lokitapahtumia seurataan ”Raportit” -> ”Kanta-loki”. Lokiin kirjataan kaikki Kanta-arkistoon tehtävät lähetykset, haut ja virhetilanteet.

**Kanta-palvelujen käytön tietoturvakäytännöt**

Pääkäyttäjä vastaa siitä, että Kanta-palveluita käyttävät henkilöt on perehdytetty ja koulutettu palvelujen käyttämiseen.
Kanta-palveluiden käyttäjä tunnistetaan aina ennen palveluiden käyttöä terveydenhuollon varmenteella käyttäjän omalta toimikortilta. Palveluiden käyttö estetään, jos varmenne ei ole voimassa tai henkilöllä ei ole ammattioikeutta. Kanta-palveluita käyttävällä henkilöllä tulee olla Väestörekisterikeskuksen myöntämä terveydenhuollon käyttöön tarkoitettu toimikortti. Kanta-yhteyteen liittyvät tapahtumat kirjataan erilliseen lokiin. Lokitapahtumia seurataan "Raportit" -> "Kanta-loki". Lokiin kirjataan kaikki Kanta-arkistoon tehtävät lähetykset, haut ja virhetilanteet. Kanta-palveluiden käyttäjä tunnistetaan aina ennen palveluiden käyttöä terveydenhuollon varmenteella käyttäjän omalta toimikortilta. Palveluiden käyttö estetään, jos varmenne ei ole voimassa tai henkilöllä ei ole ammattioikeutta. Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon dokumentit eritellään palvelutapahtumakohtaisesti.

Diariumissa hoitojakson perustiedoissa valitaan rekisteri, johon dokumentti tallennetaan. Vain terveydenhuollon dokumentteja voi lähettää Kanta-arkistoon. Diarium-järjestelmän toimittaja Nordhealth Finland Oy Oy on toimittanut vaatimuksenmukaisuustodistuksen.
Poikkeustilanteessa järjestelmätoimittaja sulkee liityntäpisteen, jonka jälkeen liikenne Diarium-järjestelmän ja Kanta-palveluiden välillä keskeytyy. Liityntäpisteen sulkemisen jälkeen Diarium-ohjelma toimii normaalisti, mutta kommunikointi Kanta-palveluiden kanssa on estetty. Järjestelmätoimitta pyrkii omilla toimillaan ratkaisemaan ongelmatilanteen mahdollisimman nopeasti, jonka jälkeen liityntäpiste voidaan ottaa jälleen käyttöön.

**Kanta-palveluihin liittyvät tietojärjestelmät**

Ohjelmisto: Diarium
Toimittaja: Nordhealth Finland Oy
Yhteystiedot: Tekniikantie 12, 02150 Espoo, tuki@diarium.fi, puh. 09 427 04358
Vaatimuksenmukaisuustodistus: FI160613-21
8.9. Tietojärjestelmäkohtaiset ohjeet ja suunnitelmat

**Ohjelmisto**: Diarium 1.1.21
**Toimittaja**: Nordhealth Finland Oy
**Yhteystiedot**: Tekniikantie 12, 02150 Espoo, tuki@diarium.fi, puh. 09 427 04358
**Vaatimuksenmukaisuustodistus**: FI160613-21
**Käyttötarkoitus**: Potilasrekisteri, ajanvaraus ja laskutustoiminnot.
**Käyttäjäryhmät**: Kaikki yrityksen työntekijät

# Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Jo pelkkä tieto terveydenhuollon asiakkuudesta on lain mukaan salassa pidettävä potilassalaisuuden suojaama tieto. Yrityksen asiakas- ja potilasrekisteri on salainen sekä tarpeellisin toimenpitein suojattu.

Kaikki potilaan käynnit kirjataan Diarium-potilastietojärjestelmään ja viedään useimmiten Kantaan joka viikon torstai tai perjantai. Asiakirjoissa noudatetaan lakia asiakirjojen säilyttämisestä. Sähköisten asiakirjojen arkistointi tapahtuu Diarium-ohjelman kautta (jos ei esim. hyvinvointialueen kanssa ole sovittu toisin). Paperiset liitteet säilytetään tarvittaessa (esim. häiriötilanteessa tai muussa erityistilanteessa) lukitussa arkistokaapissa, muutoin ne tallennetaan Diariumiin. Yrityksen toiminta ja puheterapeutti noudattaa salassapitovelvollisuutta.

Asiakkaalta pyydetään lupa tietojen antamiseen, pyytämiseen ja säilyttämiseen. Tämä tulee esille terapiasopimuksessa, jossa tarkastetaan asiakkaan antamat suostumukset.

Toimitaan asiakkaan luvan mukaisesti. Terapiasopimus tehdään VismaSign:in avulla, jossa asiakas/asiakkaan vanhempi tunnistaa henkilöllisyytensä ja allekirjoittaa terapiasopimuksen vahvalla sähköisellä allekirjoituksella (Asiakkaan tunnistaminen 7.8.2009/617:) (tämä koskee lähinnä etäpuheterapiajaksoja). Asiakkaille ilmoitetaan myös EU:n tietosuoja-asetuksista terapiasopimuksen yhteydessä (2016/679). Lisäksi linkataan tämä omavalvontasuunnitelma asiakkaan luettavaksi. Asiakkaan kanssa voidaan vielä erikseen käydä läpi terapiasopimukseen, tietoturvallisuuteen ja puheterapian toteuttamiseen liittyviä asioita, mikäli asiakas näin haluaa.
Asiakas voi halutessaan kieltää tietojen edelleen luovuttamisen Kanta-palveluiden kautta, muutoin Kantaan kirjaaminen on aina Kanta-palveluihin liittyneen palveluntuottajan lakisääteinen velvollisuus.

Yritys huomioi Kanta-palveluihin ja potilastietojärjestelmiin liittyvät velvoitteet kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Toiminnassa noudatetaan ensisijaisesti lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023), EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (2016/679) sekä Kanta-palveluihin liittyviä valtakunnallisia ohjeistuksia ja toimintamalleja.

Lisäksi yritys ottaa huomioon hyvinvointialueiden kanssa solmitut sopimukset, tilaajakohtaiset ohjeistukset sekä mahdolliset alueelliset käytännöt, jotka voivat koskea esimerkiksi kirjaamista, tietojen luovutusta ja Kanta-palveluiden käyttöä. Näin ollen käytännöt voivat vaihdella tilaajasta ja palvelukokonaisuudesta riippuen, ja toimintaa toteutetaan aina sopimus- ja tilaajakohtaisten vaatimusten mukaisesti.

Osa hyvinvointialueista käyttää myös palvelusetelijärjestelmä palse.fi -palvelua, jonka käyttö ja siihen liittyvät toimintatavat huomioidaan osana palveluntuotantoa kyseisten alueiden ohjeistusten mukaisesti.

Yrityksen tietosuojavastaavana toimii rekisterinpitoasioista vastaava henkilö:

Adelina Svärd
info@adeta.fi
041319 7857

Lisätietojen osalta yrityksen asiakkaiden käytettävissä on EU:n tietosuojaasetuksen mukainen tietosuojaseloste, josta myös lähetetään linkki asiakkaalle ennen puheterapian aloittamista terapiasopimuksen yhteydessä. Asiakas saa myös linkin tähän omavalvontasuunnitelmaan ennen jakson alkamista.

## Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Palveluntarjoajana havainnoin työskentelytapaani jatkuvasti ja teen tarpeellisia muutoksia toimintatapaani tai toimintaympäristööni. Päivitän omavalvontasuunnitelmaa 4 kk välein.

Yrittäjällä on velvollisuus ilmoittaa palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialue) ja valvontaviranomaiselle (aluehallintovirasto tai Valvira) yrittäjän toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita yrittäjä ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Ilmoitusvelvollisuutta ei ole, mikäli yrittäjä kykenee omatoimisesti korjaamaan puutteet tai uhkaavat puutteet itsenäisesti omilla toimillaan.

Kaarina, 9/2026:
Adelina Svärd, puheterapeutti (FM) ja yrityksen toimitusjohtaja

Seuraavat tarkistukset: 12/2026