

**OMAAVALVONTASUUNNITELMA**

LAATIJA: PÄIVI HOMANEN

**1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**

**Palveluntuottajan perustiedot**

Yrityksen nimi: HLS-Fondo Oy

Y-tunnus: 2685135-6

Yhteystiedot: [asiakaspalvelu@hlsfondo.fi](mailto:asiakaspalvelu@hlsfondo.fi), p. 020 7343810

**Palveluyksikön perustiedot**

Palveluyksikkö:

HLS-Fondo Oy

Kauppakatu 23 A 80100 Joensuu

Tähän palveluyksikköön kuuluvat seuraavat palvelupisteet, joissa palvelua annetaan:

Palvelupiste 1: OULU: Vanhantullinkatu 3 A 90100 Oulu

Palvelupiste 2: TAMPERE: Hammareninkatu 7, 2. krs, 33100 Tampere

Palvelupiste 3: TURKU: Läntinen Pitkätie 33 20100 Turku

Palvelupiste 4: PORVOO: Linnankoskenkatu 28, 2.krs, 223, 06100 Porvoo

Palvelupiste 5: ESPOO: Kutojantie 6-8 02630 Espoo

Palvelupiste 6: VANTAA: Rajatorpantie 8, 5.krs, 01600 Vantaa

Palvelut, jotka tämä suunnitelma käsittää:

- Puheterapia
- Toimintaterapia

**Vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot** (Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisesti):

Yrityksen toiminnasta vastaa toimitusjohtaja Petri Pehkonen. Hänen vastuullaan on palvelujen tuottaminen lakien, asetusten ja määräysten mukaisesti

Petri Pehkonen

[petri.pehkonen@hl-s.fi](mailto:petri.pehkonen@hl-s.fi)

050 388 6615

Käytännön toiminnasta vastaa terveystieteiden palveluista vastaava johtaja Päivi Homanen. Hänen vastuullaan on valvoa toiminnan täyttävien laadulliset ja eettiset kriteerit. Hän seuraa palvelujen toteuttamista ja ohjeistaa henkilöstöä toimimaan määräysten ja eettisten periaatteiden mukaisesti. Hän huolehtii myös mittareiden asettamisesta ja seuraa niistä saatavaa tietoa ja suunnittelee vaadittavat jatkotoimenpiteet.

Terveyspalveluista vastaava johtaja  
Päivi Homanen  
[paivi.homanen@hlsfondo.fi](mailto:paivi.homanen@hlsfondo.fi)  
040 640 1999

Tietosuojasta vastaa tietosuojavastaava Satu Seppäläinen. Hän laatii ohjeet, seuraa tietosuojakoulutusten suorittamista ja ottaa vastaan mahdolliset ilmoitukset (poikkeamat, reklamaatiot). Hän hallinnoi tietosuojaan liittyviä prosesseja ja tekee ilmoitukset mahdollisista tietosuojarikkeistä tietosuojavaltuutetun toimistoon.

Tietosuojavastaava  
Satu Seppäläinen  
[satu.seppalainen@hl-s.fi](mailto:satu.seppalainen@hl-s.fi)  
050 381 8511

### **Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

HLS-Fondo Oy tuottaa kuntoutus- ja terapiapalveluita. Lisäksi yritys tuottaa erilaisia koulutus-, konsultaatio- ja työnohjauspalveluja. Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kuntoutuspalvelujen omavalvonnan. Tämän omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on taata, että terveydenhuollon organisaatiomme toiminta täyttää kaikki terveydenhuollon alalla sovellettavat vaatimukset ja standardit. Suunnitelman avulla pyritään varmistamaan asiakkaidemme turvallisuus, tarjoamaan laadukkaita palveluita sekä ehkäisemään virheitä ja riskejä.

HLS-Fondo Oy:n tehtävä osana Honkalampi-konsernia on edistää vammaisten asumis- ja toimintamahdollisuuksia, tukea ja järjestää vammaisten, toimintarajoitteisten henkilöiden ja heidän omaistensa kuntoutumista sekä edistää palveluiden laadullista kehittymistä. Konsernin arvot ovat rohkeus, kekseliäisyys ja vastuullisuus. Yhtiön toiminta-ajatuksena on tuottaa ja kehittää uusia toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä edistäviä palveluita ja toimintamalleja kuntoutuksen toiminta-alueilla henkilöille, jotka tarvitsevat tukea arkeensa. HLS-Fondo OY:n laadun tuottamisen perusta on osaava henkilöstö. Henkilöstö sitoutetaan laatuun ja jokainen vastaa toimintansa tuloksena syntyvästä laadusta. Yhtiö tukee henkilöstöä laadun kehittämisessä sekä oman ammattitaidon ylläpitämisessä ja kehittämisessä.

HLS-Fondolla on ISO 9001 laatustandardi, joka ohjaa toimintaa. Sertifikaatin myöntäminen edellyttää sekä sisäistä että ulkoista auditointia kahden vuoden välein.

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, korkeatasoisia ja viimeisimpään tutkimustietoon pohjautuvia arviointi- ja kuntoutuspalveluja puhe- ja toimintaterapia-asiakkaille. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan aina asiakaslähtöisesti asiakkaan ja hänen lähiympäristönsä erityispiirteet ja -tarpeet huomioiden. Yhteistyö asiakkaan lähihenkilöiden kanssa on keskeinen osa työskentelyä.

Palvelut tuotetaan HLS-Fondo Oy:n palveluyksiköissä vastaanottopalveluina, asiakkaan lähiympäristössä tai etäyhteydellä.

### **Palveluiden laadulliset edellytykset**

HLS-Fondo Oy:n laadun tuottamisen perustana on osaava henkilöstö, jonka kliiniset taidot pohjautuvat viimeisimpään tieteelliseen tutkimustietoon ja kliinisiin käytänteisiin. Yritys on vastuussa yritystoiminnassa syntyneistä ongelmatilanteista normaalina työaikana. HLS-Fondo vastaa terapiasuunnitelmien toteutumisesta sekä mahdollisista haasteista tai vaaratilanteista terapiasuunnitelmien toteutumisessa. Asiakkaiden kuntoutuksesta vastaa heille nimetty vastuusterapeutti. Asiakkaalle voidaan nimetä uusi vastuusterapeutti esimerkiksi alkuperäisen vastuusterapeutin poissaolon ajaksi, mikäli kuntoutuksen keskeyttäminen poissaolon ajaksi ei ole tarkoituksenmukaista tai mahdollista.

HLS-Fondossa on laajasti erityisosaamista mm. puhemotoriikan ja syömisestä kuntoutuksessa, aistihäiriöiden kuntoutuksessa, toiminnanohjauksessa sekä eri-ikäisten kielen ja vuorovaikutuksen kuntoutuksessa. Yritys tarjoaa myös työnohjausta. Kuntouttavat terapeutit käyvät säännöllisesti täydennyskoulutuksissa päivittämässä kliinistä osaamistaan.

### **Vastuu palvelujen laadusta**

HLS-Fondo Oy:n toimitusjohtaja vastaa palvelujen laadusta kaikissa tilanteissa. Terveyspalvelusta vastaava johtaja on koulutettu ja Valviran valvoma terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (559/1994) tarkoittama ammattihenkilö. Yritys huolehtii siitä, että yrityksen toiminta täyttää sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset sekä laadulliset vaatimukset ja ryhtyy tarvittaessa toimiin epäkohtien korjaamiseksi.

Palvelun laadun takaamiseksi jokaiselle asiakkaalle laaditaan terapiasuunnitelma, jossa määritellään tavoitteet ja menetelmät. Puheterapeutteja koulutetaan sisäisesti kirjausten tekemisessä, vaaditut sisällöt on määritelty ja niitä arvioidaan kehityskeskustelujen yhteydessä sekä satunnaisin pistokokein. Myös palautteiden kirjoittamiseen on ohjeistus ja sisäinen koulutus kerran vuodessa.

Palvelun laatua seurataan asiakaspalautteiden kautta. Asiakaspalautteet käsitellään henkilöstöpalaverissa 2 krt vuodessa. Lisäksi seurataan toteutuneita käyntejä, peruutusten määrää sekä mm. aikataulujen pitävyyttä (esim. palautteiden lähettäminen) .

Laadun kehittämiseksi henkilökunta osallistuu ammatillisiin täydennyskoulutuksiin (4 pv/v). Terapiamateriaalien hankintaan budjetoidaan vuosittain terapeuttimäärään pohjautuva summa. Käytettävissä on myös laaja sähköinen materiaalipankki.

## **2. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet**

### **Asiakkaan informointi ja tiedonsaantioikeus**

Yritys toimii asiakkaan asemaa ja oikeuksia säätelevän lainsäädännön mukaisesti. Asiakasta informoidaan ensikäynnillä hänen henkilötietojensa käsittelystä sanallisesti ja kirjallisesti. Asiakkaalle kerrotaan hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista.

Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetyn lain 5 §:n mukaisesti potilaalle on annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan. Viitatus lain 6 §:n nojalla potilaalla on oikeus tulla hoidetuksi yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy jostain tietystä hoitotoimenpiteestä, on potilasta hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

### **Asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ja hoitoon**

Yritys kohtelee kaikkia asiakkaita potilaan asemasta ja oikeuksista säädetyn lain 3 §:n mukaisesti, jonka mukaan jokaisella on oikeus tulla kohdelluksi ja kohdatuksi asianmukaisesti 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 yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon.

### **Poikkeamien käsittely**

Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus heidän huomattessaan toiminnassa ohjeiden ja käytäntöjen vastaisia poikkeamia. Poikkeamista ilmoitetaan nimettömästi sähköiseen järjestelmään. Järjestelmän kautta ilmoitus ohjautuu välittömästi palvelujohtajalle sekä tietosuojavastaavalle, joiden on käsiteltävä ilmoitus 2 vrk sisällä. Poikkeamat käydään läpi henkilöstöpalavereissa, tarvittaessa muokataan käytäntöjä/ohjeita, jotta vastaavia poikkeamia ei jatkossa pääse syntymään.

### **Hoitoon pääsy**

Yritys ottaa asiakkaita vain niissä puitteissa, kuin heidät on mahdollista hoitaa ostopalvelusopimuksissa sovittujen ehtojen mukaisesti. Itse maksavia asiakkaita yritys ottaa vastaan toimintaedellytystensä puitteissa huomioiden asiakkaalle koituvan kohtuullisen odotusajan. Itse maksavat asiakkaat voivat tiedustella vapaita vastaanottoaikoja asiakaspalvelusta puhelimitse tai sähköpostitse.

### **Asiakkaan itsemääräämisoikeus**

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan täysimääräisesti, eikä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä käytetä. Mikäli rajoitustoimenpiteitä olisi käytössä, niistä tehtäisiin erilliset lain edellyttämät päätökset ja etukäteiset suunnitelmat sekä merkinnät myös tähän omavalvontasuunnitelmaan erillisen ”rajoitustoimenpiteet” otsikon alle. Rajoitustoimenpiteiden on lähtökohtaisesti perustuttava lakiin ja ne ovat aina viimesijainen keino. Alaikäisen asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutetaan hänen ikänsä huomioiden.

Arviointi ja kuntoutus on vapaaehtoista ja potilaalla on aina mahdollisuus kieltäytyä hänelle tarjottavista toimenpiteistä. Menestyksekkäs kuntoutuminen edellyttää asiakkaalta myös omaa aktiivisuutta ja motivaatiota kuntoutumisensa tukemiseksi, johon pyritään tyypillisesti

pääsemään asiakkaan motivoinnilla, ohjauksella ja harjoituksilla. Yrityksellä ei ole erillisiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadittuja ohjeita tai suunnitelmia. Asiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti kysymällä näiden tyytyväisyydestä yrityksen tarjoamaan palveluun.

### **Asiakkaan palvelua koskevien suunnitelmien laadinta ja päivitys**

Asiakassuhteen alussa asiakkaasta vastuussa oleva terapeutti kartoittaa asiakkaan tarpeet ja arvioinnin/kuntoutuksen tavoitteet. Arviointi- tai kuntoutusjakson yksityiskohtaiset tavoitteet määritellään aina yhdessä asiakkaan ja/tai hänen laillisen edustajansa kanssa ja ne kirjataan terapiasuunnitelmaan. Asiakkaan kanssa laadittava suunnitelma perustuu erilliseen asiakkaan kuntoutus- ja hoitosuunnitelmaan, mikäli sellainen on saatavilla (Kelan vaativa lääkinnällinen kuntoutus sekä hyvinvointialueen maksusitoumuksella toteutettavat jaksot).

Jakson aikana asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa käydään jatkuvaa vuoropuhelua tavoitteiden edistymisen seuraamiseksi. Tavoitteita määriteltäessä kuvataan myös, miten asiakkaan omakuntoutus toteutetaan (esim. viikoittaiset kotiharjoitukset, niiden seuranta ja palaute).

Tarvittaessa laadittua suunnitelmaa voidaan päivittää kesken jakson. Terapiasuunnitelma uudistetaan kuntoutusjakson päätteeksi tai kerran vuodessa.

### **Epäasiallisen kohteluun puuttuminen ja potilasasiavastaava**

Mikäli asiakas tulee epäasiallisesti kohdelluksi, voi asiakas olla suoraan puhelimitse tai kirjeitse yhteydessä yritykseen epäasiallisen kohtelun oikaisemiseksi. Yritys kirjaa asiakkaalta saadun ilmoituksen muistutuksena ja varmistaa ilmoituksessa kerrottujen epäkohtien poistumisen. Potilaalla on myös oikeus saada alueen potilasasiavastaavalta lisätietoja potilaan oikeuksistaan.

Yrityksen vastaanottotilassa ja tässä omavalvontasuunnitelmassa on potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot, joilta asiakas saa tarvittaessa lisätietoja ja neuvoja potilaan oikeuksistaan. Potilasasiavastaavana toimivat hyvinvointialueiden potilasasiavastaavat.

### **Lastensuojelu**

Terveystieteiden ammattihenkilöiden velvollisuudesta tehdä lastensuojeluilmoitus noudatetaan sitä, mitä lastensuojelulain 25 §:ssä on säädetty. Terveystieteiden ammattihenkilöillä on lakiin perustuva velvollisuus lastensuojeluilmoituksen tekemiseen hyvinvointialueelle, mutta ilmoitus voidaan tehdä myös lastensuojelulain 25 a §:n nojalla yhdessä lapsen tai hänen vanhempansa kanssa.

Terveystieteiden ammattihenkilöillä ei ole oikeutta pidättäytyä lastensuojeluilmoituksen tekemisestä, 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.

### **Muistutusten käsittely**

Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 luvun 10 §:n nojalla oikeus tehdä hoidostaan tai kohtelustaan vapaamuotoinen muistutus yritykselle tai potilasasiavastaavalle. Myös potilaan omaisella tai läheisellä on oikeus tehdä muistutus, jos potilas ei siihen itse kykene.

Muistutusten käsittelystä vastaa yrityksen laaturapäällikkö, jolle muistutukset myös osoitetaan. Muistutukset käsitellään Valviran ohjeiden mukaisesti ja näitä periaatteita noudattaen ([Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille muistutuksen käsittelyyn | Valvira](#)).

Yritys käsittelee potilaan antamat muistutukset ja varmistaa epäkohtien korjaamisen viipymättä. Muistutukset ja niiden perusteella tehdyt toiminnan oikaisuun liittyvät toimet käsitellään soveltuvin osin asiakkaan kanssa ja asiassa tehtyjen oikaisujen pohjalta tehdään tarpeelliset muutokset yrityksen toimintaprosesseihin tai tähän omavalvontasuunnitelmaan. Saadusta muistutuksesta ja sen perusteella tehdyistä hoitoon liittyvistä ratkaisuista tehdään merkintä muistutuksen antaneen potilaan potilasasiakirjoihin.

### **3. Henkilöstö**

Yrityksessä työskentelee puhe- ja toimintaterapeutteja sekä hallinnon henkilöstöä. Yritys käyttää myös toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa. Yrityksen työntekijät ovat Valviran laillistamia terapeutteja, joiden ammattioikeudet voi tarkistaa JulkiTerhikistä. Työntekijät käyvät säännöllisesti täydennyskoulutuksissa täydentämässä ammattitaitoaan.

Yritys tarkastaa rikosrekisteriotteen lasten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltään työsuhteen alkaessa.

Yritys ylläpitää henkilöstönsä ensiapuvalmiutta. Yrityksen toimitiloissa on käytettävissä yleisimmät tarvittavat ensiapuvälineet.

Yrityksen sijaisuustarpeet pyritään tarvittaessa täyttämään ensisijaisesti yrityksen sisäisesti. Kelan vaativassa lääkinnällisessä kuntoutuksessa ja ostopalveluissa sijaisen on täytettävä samat tilaajan asettamat sopimuksista ilmenevät edellytykset kuin vakituisellekin henkilöstölle asetetaan.

Opiskelijoiden ja harjoittelijoiden käyttö on rajattua. Harjoitteluun voidaan ottaa opinnoissaan suunnitellusti edennyt opiskelija. Opiskelijoiden toimintaa ohjataan nimeämällä näille kirjallisesti ohjaajaksi terapeutti, joka selvittää opiskelijan edellytykset suoriutua tälle annettavista työtehtävistä aina ennen ensi kertaa tehtäviin ryhtymistä. Opiskelijan osallistumiselle asiakastyöskentelyyn tulee olla maksavan tahon ja asiakkaan suostumus. Harjoitteluissa noudatetaan kunkin oppilaitoksen ohjeita ja määräyksiä harjoittelujen suorittamisesta. Ohjaaja seuraa opiskelijan työskentelyä oppilaitoksen ohjeiden mukaisesti ja hyväksyy jokaisen opiskelijan tekemän potilasasiakirjamerkinnän. Asiakkaiden kokemuksia opiskelijan kanssa työskentelystä tiedustellaan tarvittaessa, jonka lisäksi kuntoutumisen edistymistä seurataan tehtyjen potilasasiakirjamerkintöjen perusteella.

Joensuun ja Tampereen toimipisteessä työskentelee myös muita terveydenhuollon ammattihenkilöitä, mutta he eivät kuulu yrityksen henkilökuntaan.

### **Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Kuntoutuspalvelut ovat tyypillisesti kasvokkain yhden terapeutin antamia terveyspalveluita, jotka eivät tyypillisesti toteudu lainkaan, jos terapeutti tai asiakas puuttuvat. Yritys seuraa asiakkaiden hoitoon pääsyä ja kuntoutuksen toteutumista. Yritys ottaa asiakkaita vastaan vain toimintaedellytystensä puitteissa, joten henkilöstön riittävyys ei normaalitilanteissa ole ongelma. Yrityksen työntekijän sairastuessa yksittäiset käynnit siirretään myöhempään ajankohtaan ja tarvittaessa maksusitoumukselle voidaan anoa lisääaikaa.

Yritys hallinnoi henkilöstönsä työkuormaansa siten, että työkuorma ei muodostu liian kuormittavaksi ja että asiakkaiden kuntoutumisella on aina olemassa onnistumisen edellytykset.

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

### **Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan saadun maksusitoumuksen ehtojen mukaisesti. Monialaista yhteistyötä voidaan tehdä esimerkiksi asiakkaan kotikäyntien/arkiympäristökäyntien yhteydessä tai erillisillä verkostokäynneillä, sekä myös puhelimitse.

## **4. Toimitilat ja välineet**

HLS-Fondo Oy tuottaa terapiapalveluita vuokratiloissa HLS-Fondon ym. toimipisteissä. Valvira on hyväksynyt toimitilat terveydenhuollon palveluja tuottaviksi tiloiksi. Toimitilat on suunniteltu esteettömiksi ja turvallisiksi. Toimitilojen esteettömyyden lisäksi tilajärjestelyissä kiinnitetään huomiota tilojen soveltuvuuteen osana kuntoutusta ja asiakasturvallisuutta. Tiloissa on riittävä äänieristys, jotta asiakkaan yksityisyyden suoja ei vaarannu. Tiloissa ei ole lääkehuolto- tai laboratoriotiloja. Kulunvalvonta ja murto- sekä palosuojaus on hoidettu asianmukaisella tavalla. Tilat on suojattu lukituksella. Kiinteistölle on laadittu pelastussuunnitelma, johon henkilöstö on perehtynyt. Kaikki toimitilat siivotaan kerran viikossa. Käytössä on jätteiden kierrätys. Kierrätetyt jätteet toimitetaan asianmukaisesti kierrätyspisteille.

Yritys vastaa toimialueellansa käytettävien välineiden asianmukaisesta huollosta ja perehtyy tai koulutautuu laitteiden käyttöön ennen laitteiden käyttöönottoa.

## **Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

### **Lääkinnälliset laitteet**

HLS-Fondo Oy:n palveluissa ei ole käytössä 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.

### **Tietojärjestelmät**

HLS-Fondo toimii rekisterinpitäjänä Kelan vaativan lääkinällisen kuntoutuksen, itse maksavien tai vakuutusyhtiön korvaamien asiakkaiden osalta. Hyvinvointialueiden maksusitoumusasiakkaiden rekisterinpitäjä on hyvinvointialue. Ostopalvelutilanteissa potilastietojen vienti Kantaan on joko yrityksen vastuulla tai toimeksiantajan vastuulla, mikäli toimeksiantaja on antanut ylihankkijalle erillisen ostopalvelun valtuutuksen Kantaan.

Yrityksellä on käytössään Diarium-potilastietojärjestelmä, joka on rekisteröity Valviran tietojärjestelmärekisterin A-luokkaan. Järjestelmä on suunniteltu erityisesti kuntoutusalan yrittäjien käyttöön ja vastaa siten käyttötarkoitukseltaan yrityksen toimintaa. Terapeutti saa järjestelmään oman henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen. Kaikki potilasasiakirjamerkinnät tehdään Diarium-järjestelmään riippumatta siitä, tuottaako yritys palvelua ostopalvelusopimuksen puitteissa vai suoraan itse maksavalle asiakkaalle. Yritys perehdyttää terapeutin potilastietojärjestelmän käyttöön ennen toiminnan aloittamista ja pitää tämän jälkeen yllä osaamista järjestelmän käytössä.

Yritykselle on laadittu asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma.

Mahdolliset potilasrekisteriä koskevat tietopyynnöt ja tietoturvaloukkausepäilyt ohjataan viipymättä kulloisenkin rekisterinpitäjän ratkaistavaksi. Yrityksen omaan rekisterinpitoon kuuluvissa asioissa tietopyynnöt ja tietoturvaloukkaukset käsitellään, ratkaistaan ja kirjataan itse.

Tietojärjestelmiin kohdistuvista vakavista häiriöistä ilmoitetaan järjestelmätoimittajalle tai Valviralle tietoturvasuunnitelman mukaisesti. Muissa häiriötilanteissa toimitaan erillisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti.

### **Muu teknologian käyttö**

Terapeuteilla on käytössään puhelin ja kannettava tietokone, jolta kirjaudutaan potilastietojärjestelmään. Tietokoneella on käytössä HLS-Fondon O365 Premium -paketti, joka sisältää 24/7 valvotun tietoturvan. Terapeuteilla on käytössään HLS-Fondon Teams ja sähköpostiosoite, jonka kautta hoidetaan kaikki asiakkaisiin liittyvä viestintä tietosuoja- ja -turvaohjeita noudattaen. Terapeuteilla on myös pääsy HLS-Fondon sähköiseen materiaalipankkiin. Teknologian tietoturvallinen käyttö on kuvattu tarkemmin yrityksen tietoturvasuunnitelmassa.

## Lääkehoitosuunnitelma

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

### 5. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja sen noudattamisesta huolehtii kohdassa 1.2 mainittu yritys. Laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön salassapitovelvollisuus sitoo terapeutteja kaikessa asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 17 §). Potilastiedot kirjataan Diarium-potilastietojärjestelmään, jonne kirjautuminen vaatii vahvan tunnistautumisen. Potilastietoja kirjoittaessa noudatetaan ohjetta asiakastietojen kirjaamisesta, säilyttämisestä ja luovuttamisesta. Henkilötietoja sisältävän rekisterin tietosuojaselosteet toimitetaan asiakkaille hoitosuhteen alussa.

Mahdolliset virheelliset asiakastietokirjaukset korjataan aina viipymättä riippumatta siitä, miten tieto virheellisestä merkinnästä on tullut ilmi. Potilaan yksityisyyden suojaa tai muita oikeuksia ja vapauksia vakavasti vaarantavista tietoturvaloukkauksista kerrotaan aina rekisterinpitäjän toimesta EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisesti viipymättä potilaalle itselleen tai tämän lailliselle edustajalle, kuten edunvalvojalle tai huoltajalle.

Asiakastietoja luovutetaan eteenpäin vain lakiin perustuvasta syystä, asiakkaan erillisellä suullisella tai kirjallisella suostumuksella tai potilaan Kanta-arkistoon antaman tietojen luovutusluvan perusteella. Suullisesta tietojen luovutussuostumuksesta tehdään aina erillinen merkintä asiakasasiakirjoihin.

Kanta-arkistoon liittyneellä palveluntuottajalla on velvollisuus kirjata kaikki rakenteisesti kirjatut potilasasiakirjamerkinnot valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon Kantaan. Asiakas voi halutessaan kieltää tietojensa edelleen luovuttamisen Kanta-palveluiden kautta, mutta Kantaan kirjaaminen on aina Kanta-palveluihin liittyneen palveluntuottajan lakisääteinen velvollisuus.

Lakiin perustuvissa ostopalveluissa, kuten hyvinvointialueiden tai näiden yhteistyöelinten sekä Helsingin kaupungin tilaamien sote-palveluiden osalta rekisterinpitäjä on lakisääteisesti palvelut tilannut tahon. Rekisterinpitovastuun kuuluessa ostopalveluissa tilaajalle, ei asiakkaalla ole erillistä mahdollisuutta kieltää tai sallia asiakastietojen palauttamista tilaajalle.

Kelan kuntoutuspalveluiden osalta yritys on itsenäinen potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä, eikä tietoja luovuteta eteenpäin lähettävälle tai muulle taholle ilman potilaan suostumusta tai lakiin perustuvaa syytä. Kelan kuntoutuksen osalta lakiin perustuva syy voi olla kuitenkin esimerkiksi Kelan esittämä Kelan kuntoutuslakiin perustuva pyyntö saada tietoja kuntoutuksen edistymisestä, jos tiedolla voi olla vaikutusta etuuspäätöksen käsittelyyn.

Yrityksen tietosuojavastaavana toimii Satu Seppäläinen, satu.seppalainen@hl-s.fi, p. 050 381 8511.

Yrityksen tietoturvaa ja tietosuojaa on suunniteltu täsmällisemmin erillisessä lakisääteisessä tietoturvasuunnitelmassa, joka ei ole julkinen asiakirja.

Henkilöstö käy kerran vuodessa tietoturvan ja tietosuojaan kerta- ja täydennyskoulutuksen toimijan järjestämänä verkkokoulutuksena.

### **Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Asiakkaalla ja/tai hänen omaisillaan on jatkuva palautteenantomahdollisuus. Asiakkailta kerätään palautetta aina arvio- tai kuntoutusjakson päättyessä suullisesti tai kirjallisesti. Yritys käsittelee saadut palautteet asianmukaisesti ja muokkaa tarvittaessa toimintaansa niiden mukaisesti.

Palautteet käsitellään sisäisissä kokouksissa 2 krt vuodessa ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet. Palautteet ja parannusehdotukset / toimenpiteet kirjataan ja toimitetaan konsernin laatupäällikölle.

Terveystietojen asiakkailla on aina oikeus tehdä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 luvun mukainen muistutus. Palveluntuottajan on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta tehdä saamastaan palvelusta kantelua valvovalle viranomaiselle, eli aluehallintovirastolle tai Valviralle

## **6. Omavalvonnan riskienhallinta**

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

Puheterapiapalvelut eivät tyypillisesti sisällä ns. kajoavia toimenpiteitä, joten itse hoidosta aiheutuvat asiakkaan fyysiseen turvallisuuteen liittyvät riskit ovat vähäisiä ja rajattuja. Mahdollisia tällaisia riskejä ovat esimerkiksi liukastuminen tai kaatuminen toimitiloissa tai hoidossa käytetystä aineesta aiheutuva allerginen reaktio. Ulkoisia asiakkaan fyysiseen turvallisuuteen liittyviä riskejä voivat olla esimerkiksi yllättävät väkivaltatilanteet tai tulipalo toimitiloissa. Riskinä on myös työn luonne, työtä tehdään yksin ja ajoittain myös asiakkaan kotona.

Henkilötietojen käsittelystä voi aiheutua asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä, mikäli asiakkaan henkilötietoja joutuu väärin käsiin.

### **Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

Epäkohtien korjaaminen on yrityksen vastuulla. Asiakkaita kohdanneista uhka- ja vaaratilanteista ja siihen liittyvistä toimenpiteistä tiedotetaan välittömästi asiakasta. Omaisia tiedotetaan välittömästi silloin, kun omaiset ovat nimetty holhoojaksi. Asiakas- ja

potilasturvallisuutta heikentävät epäkohdat toiminnassa tai laitteistoissa korjataan välittömästi.

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

Palveluntuottajan ja henkilökunnan lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus:

Valvontalain 29 §:n mukaan palveluntuottajan ja sen henkilökunnan velvollisuus on ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Ilmoitus tehdään OP-Pohjolan riskienhallinta-portaalissa ja sen käsittelevät Terveyspalveluista vastaava johtaja sekä tietosuojavastaava. Ilmoittaja voi myös itse valita ilmoituksen vastaanottajan. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti. Portaaliin kirjataan ilmoituksen johdosta tehdyt toimenpiteet. On tärkeää, että kaikki mahdolliset epäkohdat tai ilmeiset epäkohdan uhat asiakkaan tai potilaan palvelun toteuttamisessa tai muu lainvastaisuus tulevat tietoon. Näin asioita voidaan viedä asianmukaisesti eteenpäin ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin.

Henkilöstöllä on myös mahdollisuus tehdä ilmoitus väärinkäytöksistä WhistleBlow-kanavan kautta.

## **7. Toiminta poikkeus- ja häiriötilanteissa sekä toimintaohjeet näihin tilanteisiin**

### **Tapaturmatilanteet**

Yritys huolehtii siitä, että toimipisteen tilat ovat asiakkaalle turvallisia ja esimerkiksi liukastumisen riskit on minimoitu. Taloyhtiön kiinteistöhuolto huolehtii tapaturmariskien torjunnasta esimerkiksi talviaikana torjumalla liukkautta (esimerkiksi hiekoittamalla) yrityksen toimipisteelle saavuttaessa tai järjestämällä muulla tavoin asiakkaille turvalliset kulkuyhteydet yrityksen toimitiloihin. Allergisen reaktion mahdollisuus minimoidaan siten, että asiakkaan allergiat selvitetään ja kirjataan ylös asiakkaan potilaskertomukseen ensimmäisellä vastaanottokäynnillä.

Yrityksellä on erillinen potilasvakuutuslain mukainen potilasvakuutus, joka kattaa hoitotilanteissa tapahtuneet tapaturmat. Edellytyksenä on, että tapaturma tapahtuu hoito- tai tutkimustilanteen yhteydessä. Tapaturman sattuessa yritys antaa asiakkaalle tarvittavan ensiavun ja hälyttää tarvittaessa apua.

### **Väkivallan uhka**

Yritys pyrkii ehkäisemään väkivaltatilanteita tunnistamalla potentiaaliset väkivaltauhkatilanteet mahdollisimman aikaisin etukäteen. Yrityksen toimintatapaan ei kuulu väkivalta missään muodossa. Tilanteen rauhoittamiseksi käytetään aina muita keinoja.

Asiakkaiden tai yrityksen henkilöstön turvallisuuden niin edellyttäessä yritys on velvollinen kutsumaan paikalle poliisin ratkaisemaan väkivallan uhkan tai selvittämään jo tapahtunutta väkivaltaa.

Mikäli asiakkaan tapaamiseen kotikäynnillä liittyy väkivallan uhkaa, terapia toteutetaan joko vastaanotolla tai etäyhteydellä. Vastaanottokäynti suunnitellaan siten, että paikalla on muutakin henkilöstöä. Uhkan ollessa tiedossa jo ennen terapiasuhteen alkamista, terapioiden toteutustapa kirjataan myös terapiasuunnitelmaan. Yllättävään uhkatilanteeseen on annettu toimintaohjeet sekä ennakointiin että tilanteessa toimimiseen: 1) Terapeuteilla tulee olla ladattuna 112-sovellus työpuhelimensa, 2) terapiatilanteeseen pyritään asettautumaan siten, että poistumistie on helposti saavutettavissa, 3) tilanne pyritään ratkaisemaan keskustelemalla myönteiseen sävyyn, 4) tilanteesta poistutaan mahdollisimman nopeasti vedoten esim. pysäköintiluvan puuttumiseen tai kiireiseen puheluun.

Uhkatilanteesta tehdään aina ilmoitus yrityksen sähköisen ilmoituskanavan kautta. Nämä ilmoitukset käsitellään välittömästi ja viedään myös työsuojelutoimikunnan tiedoksi.

Turvallisuuden seurantaan käytetään mittarina poikkeamien määrää kuukausi- ja vuositasolla.

### **Sähkökatkot ja muut poikkeukselliset tilanteet**

Yrityksessä on asiakasturvallisuuden edellyttämät välineet ja osaaminen välineiden käyttöön myös sähkökatkotilanteessa. Yrityksellä on jatkuvan potilasturvallisuuden edellyttämä varasto kriittisiä hoito- ja hoivatarpeita tai tarvikkeita, jotta hoito tai kuntoutus voidaan myös poikkeus- tai häiriötilanteessa keskeyttää asiakasturvallisella tavalla. Sähkökatko- ja tulipalotilanteissa toimitiloista on mahdollista poistua portaita pitkin. Tällaisissa tilanteissa yritys pyrkii aina ensisijaisesti varmistamaan asiakkaan turvallisuuden.

### **Tietosuoja- ja tietoturvariskit**

Tietosuojan ja tietoturvaan liittyviä riskejä ehkäistään noudattamalla tarkasti ja huolellisesti yrityksen tietoturvasuunnitelmaan kirjattuja ohjeita. Asiakkaan henkilötietojen käsittely tehdään aina siten, ettei ulkopuolisilla henkilöillä ole pääsyä asiakkaan tietoihin.

### **Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset**

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset. Tätä suunnitelmaa laadittaessa viranomaisten antamaa ohjausta tai toimintaa koskevia päätöksiä ei ole ollut. Mikäli tällaista ohjausta tai päätöksiä tulee, tähän kohtaan kirjataan, mitä muutoksia viranomaisten antaman ohjauksen tai päätösten perusteella on tehty, jos ohjausta on saatu.

## **8. Riskienhallinnan seuraaminen, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Vaara- ja uhkatilanteet kirjataan yrityksen sisäiseen vaara- ja uhkatilanteiden raporttiin yrityksen sisäiseen tietoverkkoon. Raporttiin ei kirjata asiakkaiden tunnistetietoja. Vaaratapahtumakirjaukset eivät korvaa asiakaskohtaisia potilas- ja asiakasasiakirjamerkintöjä, vaan ovat täydentäviä tietoja esimerkiksi yrityksen tapaturmavakuutusta tai riskien ehkäisyä varten.

Yrityksen riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan vuosittain omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Tällöin käydään läpi kuluneen vuoden kirjatut vaara- ja uhkatapahtumat ja varmistetaan että niiden jatkossa välttämiseksi tarvittavat toimenpiteet on tehty.

Yrityksessä torjutaan suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Yrityksessä noudatetaan THL:n infektioiden torjuntaohjeiden tavanomaisia varotoimia palvelutuotantoon soveltuvien osien. Tavanomaiset varotoimet ovat luettavissa THL:n sivuilla [Tavanomaiset varotoimet ja varotoimiluokat - THL](#). Sivun sisältö tallennetaan myös erillisenä PDF:nä tai tulosteena käytettäväksi siltä varalta, että verkkosivu ei ole toiminnassa. Yrityksessä noudatetaan lisäksi palveluntuottajien erikseen antamia hygienia- ja infektio-ohjeita, mikäli palveluntuottajat niin edellyttävät.

### **Ostopalvelut ja alihankinta**

Yritys ei toimi ostopalvelujen palvelunjärjestäjänä. Yrityksellä on alihankkijoita puheterapiapalveluissa. Alihankkijoita koskevat kaikki HLS-Fondoa säätelevät ja ohjaavat lait ja ohjeistukset. HLS-Fondo valvoo alihankkijoidensa toimintaa jatkuvasti tapaamisten ja dokumenttien avulla.

### **Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Yritys vastaa henkilökohtaisesti yrityksensä valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta.

## **9. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **Toimeenpano**

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on yrityksen itsensä laatima ja saatavilla kaiken aikaa yrityksen sisäisessä tietoverkossa. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan 3 kk välein ja päivitetään tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset otetaan välittömästi käyttöön yrityksen toiminnassa ja käytännöissä.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä ja vuosittain henkilöstöpalaverissa.

### **Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden nähtävillä yrityksen vastaanottotilassa sekä www-sivuilla [www.hlsfondo.fi](http://www.hlsfondo.fi)

Omavalvontasuunnitelman päivitykset käsitellään ja julkaistaan, kun omavalvontasuunnitelman seuranta muutoin toteutetaan.

04.02.2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Päivi Homanen'. The signature is fluid and cursive, with the first name 'Päivi' and the last name 'Homanen' clearly distinguishable.

Päivi Homanen

Palvelujohtaja

HLS-Fondo OY