

Terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma

Jutellen

Omavalvontasuunnitelma 14.10.2026

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Jutellen
- Lemminkäisentie 8 F 12, 04200 Kerava
- www.jutellen.fi
- Y-tunnus: 1747318-9

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Jutellen
- Lemminkäisentie 8 F 12, 04200 Kerava
- www.jutellen.fi
- Vastuuhenkilön nimi: Jutta Tiensuu
- Vastuuhenkilön yhteystiedot: jutta.tiensuu@jutellen.fi, 050 589 0286

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Jutellen tuottaa yksityisiä puheterapiapalveluja Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen asiakkaille, vakuutusyhtiöille, hyvinvointialueille, HUS:lle, työterveyshuolloille ja yksityisille asiakkaille.

Palvelut tuotetaan ensisijaisesti asiakkaan omaan kotiin ja hänen normaaliin toimintaympäristöönsä. Osa asiakkaan tapaamisista voidaan toteuttaa myös etäyhteydellä. Jutellen tuottaa puheterapiapalveluja myös vastaanotolla Terveystalo Kampissa. Palveluita tuotetaan Vantaan ja Keravan, Keski-Uudenmaan, Itä-Uudenmaan ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueiden sekä Helsingin kaupungin alueella. Etäyhteydellä palveluja voidaan tarjota myös muille alueille. Jutellen on rekisteröity kaupparekisteriin ja Valviran Soteri-rekisteriin.

Jutellen tuottaa puheterapiaa vuosittain noin 400-600 puheterapiakäyntiä keskimäärin kuudellekymmenelle henkilölle. Puheterapiassa ei käytetä alihankkijoita. Kaikki palvelut tuottaa puheterapeutti Jutta Tiensuu. Palvelua tuotetaan pääosin ostopalveluna Kelalle, hyvinvointialueille ja HUS:lle, joiden kanssa on sopimus palvelujen tuottamisesta. Lisäksi palvelua ostavat vakuutusyhtiöt, työterveyshuolto ja puheterapia-asiakkaat itse.

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia puheterapiapalveluita asiakkaan omassa kommunikointiympäristössä, heidän kodeissaan ja erilaisissa asumisympäristöissä. Asiakkaat ovat aikuisia henkilöitä, joilla on kommunikaation tai nielemisen haasteita. Puheterapia perustuu kuntoutussuunnitelmaan ja asiakkaan omiin tavoitteisiin. Puheterapiassa etsitään toimivia keinoja kommunikointiin ja vahvistetaan asiakkaalla jo olevia keinoja. Asiakkaan kommunikointikumppanit otetaan aktiivisesti mukaan puheterapiakuntoutukseen.

Asiakkaiden kanssa laaditaan puheterapiasitoumus, johon kirjataan puheterapiajakson kesto, maksaja, mahdollinen omavastuuosuus, kuntoutuspaikka ja käyntien tiheys ja kesto. Puheterapiasitoumuksessa määritellään hoitaako asiakas itse asioinnin (esimerkiksi terapia-ajoista sopimisen) puheterapeutin kanssa, vai onko asiakkaalla asiassa edustaja.

1.4 Päiväys

14.10.2026, omavalvontasuunnitelman versio 3.3

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Puheterapeutti Jutta Tiensuu toimii toimintayksikön vastuuhenkilönä ja vastaa sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Jutta Tiensuu on laillistettu puheterapeutti. Hän on vastuussa omavalvonnasta ja johtamisjärjestelmästä. Hän johtaa yritystä hyvän johtamiskäytännön mukaisesti ja noudattaen voimassa olevaa lainsäädäntöä. Hän valvoo, että säädetyt edellytykset täyttyvät koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen internetsivuilla ja on siellä julkisesti nähtävissä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain syyskuussa. Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelmaa täydennetään tarpeen mukaan yrityksen palvelujen laajentuessa. Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään yrityksen tietojärjestelmässä. Omavalvontasuunnitelman lisäksi yrityksellä on erillinen tietoturvasuunnitelma, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma.

Yrityksellä ei ole kiinteitä toimitiloja, vaan toiminta toteutetaan sopimuksen mukaisesti asiakkaiden kotona ja heidän normaalissa toimintaympäristössään. Lisäksi yritys tuottaa puheterapiapalveluja Terveystalossa ammatinharjoittajasopimuksella.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaiden pääsy palveluun varmistetaan niin, että asiakkuuksia vastaanottaessa varmistetaan ostopalvelun laajuus ja luonne, jotta asiakkaalle voidaan tuottaa sopimuksen mukaista palvelua laadukkaasti. Yritys ei käytä alihankkijoita tai ostopalveluja palvelujen toteuttamiseen.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakasmäärän odottamaton kasvu	Pieni riski	Varmistetaan asiakkaan kotipaikka eli terapian toteutuspaikka ja kuntoutusmäärä ennen asiakkuuteen sitoutumista.
Henkilöstön poissaolot	Pieni tai kohtalainen riski	Varaudutaan henkilöstön osalta alan normaaliin poissaolojen määrään. Yllättävän pitkän poissaolon sattuessa ilmoitetaan asiasta asiakkaan lähettävälle taholle ja tarvittaessa autetaan etsimään asiakkaille korvaava palveluntuottaja.
Asiakkaan muutto käynnissä olevan jakson aikana toiminta-alueen ulkopuolelle	Pieni riski	Otetaan yhteyttä palvelun tilaajaan ja tarvittaessa autetaan korvaavan palveluntuottajan etsimisessä.
Ennakoimaton asiakaskohtaisen käyntimäärän kasvaminen tai kuntoutuspäätöksen viivästymisestä johtuva jakson keston lyhentyminen ilman käyntimäärän vähenemistä.	Pieni riski	Ohjataan asiakkaita hakemaan kuntoutuspäätöksiä kunkin toimijan aikataulut huomioiden hyvissä ajoin. Pyydetään asiakkaan kuntoutusta suunnittelevalta taholta ennakoilmoitusta, mikäli kuntoutusmääriin suunnitellaan muutoksia.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Jutellen muodostaa yhden palveluyksikön. Yhteistyötä tehdään muiden kuntoutukseen välittömästi liittyvien tahojen kanssa asiakkaiden suostumuksella. Yhteistyötahot kirjataan puheterapiasitoumukseen. Sama periaate koskee myös muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa tehtävää yhteistyötä. Monialaista yhteistyötä tehdään niiden toimijoiden kanssa, jotka ovat asiakkaan palvelun toteuttamisen kannalta merkittäviä. Yhteistyössä huomioidaan aina yksilönsuoja ja tietoturvasuus.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Jutta Tiensuu, puheterapeutti, jutta.tiensuu@jutellen.fi, 050 589 0286

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Sopimusten jatkuminen	kohtalainen riski	Palveluntuottaja osallistuu kilpailutuksiin silloin kun hänellä on tuotannossa ko. alueen ko. palvelua, jotta asiakkuudet voivat jatkua sopimuskauden vaihtuessa. Asiakkaita tiedotetaan mahdollisista muutoksista viipymättä

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Jutellen noudattaa sopimuksissa edellytettyä palvelu- ja laatutasoa tarjoamissaan palveluissa. Palvelun laatu varmistetaan uuden asiakkuuden alkaessa käymällä läpi

tilaajan edellyttämä palvelukuvaus ja sen laatuvaatimukset sopimusasiakirjoista. Lisäksi palvelun tilaajan kanssa keskustellaan uuden asiakkuuden alkaessa tähän liittyvät erityispiirteet ja tarvittavat osaamisalueet.

Jutellen seuraa palveluntuottamisen muutoksia, kuten yksittäisten palvelutapahtumien peruutuksia, jaksojen keskeytyksiä, asiakkaiden ja jaksojen lukumääriä ja toteutuneita käyntimääriä kuukausi- ja vuositasolla. Poikkeamista raportoidaan tilaajalle sopimuksissa edellytetyllä tavalla. Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta työskentelyjakson päättyessä ja vuosittain maaliskuussa. Asiakaspalautte kerätään tarkoitukseen laaditulla kyselyllä ja/tai tilaajan sitä tarkoitusta varten laatimalla kyselyllä.

Puheterapeutti Jutta Tiensuu vastaa palveluyksikön riskienhallinnasta ja se toteutuu vuosikellon mukaan.

Palveluyksikön asiakasturvallisuus varmistetaan noudattamalla asiakastietojärjestelmän suojausohjeita. Asiakkaiden henkilöllisyys varmistetaan henkilötodistuksella tai asiakkaan tuntevan henkilön vahvistuksella. Kun palvelua tuotetaan digitaalisesti, käytetään suojattua yhteyttä henkilökohtaisella kutsulla.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Yrityksen toimisto sijaitsee puheterapeutti Jutta Tiensuun kodissa erillisessä huoneessa. Yrityksen salassa pidettävä kirjallinen materiaali säilytetään lukitussa kaapissa ja sähköinen aineisto kahdella salasanalla suojattuna. Asiakastapaamiset toteutuvat asiakkaiden kodeissa. Yrityksellä on käytössä myös Terveystalo Kampissa esteetön vastaanottohuone, joka on viranomaishyväksytty.

Puheterapiassa käytetään yleisesti puheterapiaan tai kommunikointiin tarkoitettuja välineitä.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Puheterapeutti Jutta Tiensuu (jutta.tiensuu@jutellen.fi, 050 589 0286) toimii Asiakastietolain 7 §:n mukaisena johtajana, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta sekä tietosuojavastaavana.

Toiminnassa huomioidaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen ((EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta siten kuin palvelun tilaaja sopimuksen laatimisen yhteydessä edellyttää.

Tietoturvasuunnitelma, jossa on tietosuojaa ja asiakas- ja potilastietojen kirjaamista koskevia ohjeita, säilytetään yrityksen kansiossa ja se päivitetään vuosittain, tarpeen vaatiessa useammin.

Asiakkuuden alkaessa asiakas tarkastaa omat tietonsa rekisteriselosteesta ja vahvistaa tarkastamisen allekirjoituksellaan. Tietoja luovutetaan tilaajalle tämän määrittelemien käytäntöjen mukaisesti tietosuojasäännökset huomioiden. Potilastiedot ovat asiakkaan saavutettavissa Kannassa.

Asiakastietojen kirjaamisessa käytetään Diarium-järjestelmää, joka on Kanta-yhteensopiva. Silloin kun asiakastiedot ovat palvelun tilaavan hyvinvointialueen omaisuutta ne siirretään asiakkuuden päätyttyä tiedot tietoturvallisesti tilaajan osoittamalla tavalla hyvinvointialueen haltuun. Puheterapeutti Jutta Tiensuu on asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjä hallinnoi yrityksen Diarium-käyttöoikeuksia. Puheterapeutti Jutta Tiensuulla on käyttö- ja katseluoikeus vain niiden asiakkaiden tietoihin, joiden kanssa hän työskentelee.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Jutellen käyttää asiakastietojärjestelmänä Diarium-ohjelmistoa, joka täyttää asiakastietolain vaatimukset ja on Kanta-yhteensopiva. Puheterapeutti Jutta Tiesuu ylläpitää osaamistaan Diarium-ohjelmiston käyttäjänä Nordhealth Connect tarjoaman koulutuksen avulla.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma päivitetään vuosittain maaliskuussa. Sen toteutumisesta vastaa palvelun vastuuhenkilö, puheterapeutti Jutta Tiensuu. Rekisterinpitäjänä toimii Jutellen ja osassa palveluja rekisterinpitäjä on palvelut tilaava hyvinvointialue. Hyvinvointialue vastaa rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta ohjeistamalla palveluyksikköä hyvinvointialueen toimintakäytäntöjen mukaisesti. Rekisterinpitäjän velvollisuutena on informoida asiakasta hänestä kerättävistä henkilötiedoista ja niiden käsittelystä.

Mikäli toiminnan puitteissa huomataan tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä, niistä ilmoitetaan Asiakastietolain 90 §:n mukaisesti tietojärjestelmän tuottajalle, Nordhealth Connect Oy:lle.

Asiakkaalta pyydetään aina suostumus asiakkaan toiminnan kuvaamiseen ja äänittämiseen (esim. puhenuhoitteet). Asiakastallenteita käsitellään ja säilytetään voimassaolevan asetuksen mukaisesti. Niitä ei tallenneta pilvipalveluihin ja ne

suojataan kahdella salasanalla. Tallenteita käytetään asiakkaan toiminnan arviointiin ja seurantaan.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Toimintaan ei tyypillisesti liity kohonnutta infektioriskiä. Väestössä esiintyvät normaalit infektiot ja mahdolliset pandemiat heijastuvat yksikön toimintaan. Henkilöstöllä on mukanaan kuljetettava käsidesi ja toimintaohjeena on käsien pesu asiakastapaamisten aluksi. Mikäli puheterapeutti Jutta Tiensuu sairastuu, hän jää sairauslomalle. Jutta Tiensuun tukena on tässä terveydenhuolto.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Yrityksellä ei ole lääkehoitosuunnitelmaa, koska palvelutuotannossa ei käsitellä lääkkeitä.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Toiminnassa ei käytetä lääkinnällisiä laitteita.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan jääminen ilman tarvitsemaansa palvelua esim. säästöjen vuoksi	Kohtalainen tai suuri riski, vaikutus asiakkaan elämään merkittävä	Tuotetaan tilaajalle kunkin asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeesta riittävästi ja ajantasaisesti objektiivista tietoa. Ilmoitetaan viipymättä tilaajalle, mikäli tilatulle jaksolle asetetut tavoitteet, eivät ole saavutettavissa tilatun jakson puitteissa.
Asiakkaan tapaturmariski esim. liukastuminen, kaatuminen tms.	Pieni tai kohtalainen riski, vaikutuksena lievä tai kohtalainen tilapäinen haitta/vamma	Kiinnitetään huomiota turvalliseen toimintaympäristöön ja toimintatapoihin. Vastuuvakuutus tai asiakkaiden tapaturmavakuutus korvaa tarvittaessa sattuneen vahingon.
Työtapaturman riski, esim. liukastuminen, kaatuminen tms.	Pieni tai kohtalainen riski, vaikutuksena lievä tai kohtalainen tilapäinen haitta/vamma	Kiinnitetään huomiota turvalliseen toimintaympäristöön ja toimintatapoihin. Yrittäjän tapaturmavakuutus korvaa tarvittaessa sattuneen vahingon.
Henkilöstön osaamisesta johtuva riski asiakkaan saaman palvelun laadun heikkenemiselle	Pieni riski, vaikutus asiakkaan kuntoutukseen merkittävä.	Huolehditaan puheterapeutti Jutta Tiensuun jatkuvasta täydennyskoulutuksesta. Varmistetaan asiakkuuden alkaessa, että terapeutin osaaminen vastaa asiakkaan tarpeita.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Jutellen yrityksessä työskentelee ainoastaan Jutta Tiensuu, joka on laillistettu puheterapeutti. Ammattioikeudet löytyvät Julki-Terhikki palvelusta. Jutta Tiensuulla ei ole rikosrekisteriä. Sijaisia ei ole toistaiseksi käytetty. Jutta Tiensuu on huolehtinut ammatillisesta osaamisesta osallistumalla säännöllisesti ammatilliseen

täydennyskoulutukseen, kansalliseen puheterapian kehitystyöhön ja kansainvälisiin tutkijatapaamisiin. Hänellä on saatavilla myös työnohjaus, jota hän käyttää jaksottain.

Osaamisen kehittymistä ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan keräämällä ammattitoimintaan liittyvät kehittämishankkeet ja koulutukset yrityksen sisäiseen kalenteriin.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Terapeutin jaksaminen	pieni tai kohtalainen riski, suuri vaikutus	Otetaan vastaan työtä vain sen verran kuin henkilöstö pystyy palvelua tuottamaan. Varmistetaan palauttavat tauot ja riittävät lomat sekä mahdollisuus psykofyysisen kunnon ylläpitämiseen. Hyödynnetään tarvittaessa tukipalveluja. Huolehditaan työn ja vapaa-ajan rajaamisesta.
Osaamistason kehittymisen pysähtyminen	pieni tai kohtalainen riski, pieni vaikutus	Mahdollistetaan osallistuminen osaamisen kehittämiseen koulutuksen ja tutkijayhteistyön avulla.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö on puheterapeutti Jutta Tiensuu, jutta.tiensuu@jutellen.fi

Hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtäviin kuuluu tukea ja varmistaa yhdessä hyvinvointialueen ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien toteutuminen. Heidän tehtäviinsä kuuluu:

- neuvoa ja ohjata potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

puh. 09 41910230

sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:

puh. 040 8074756 Susanna Honkala, 040 8074756 Anne Mikkonen

sähköposti: etunimi.sukunimi@keusote.fi

Helsinki:

puh. 09 31043355

sähköposti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue:

puh: 040 514 2535

sähköposti: asiavastaava@itauusimaa.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

puh: 029 151 2000

Digitaalisesti Lunnassa

Yrityksen toiminnasta tehtyjen muistutusten käsittelijä on puheterapeutti Jutta Tiensuu, jutta.tiensuu@jutellen.fi

Muistutukset käsitellään kahden viikon kuluessa niiden saapumisesta.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot palvelut itse maksavia tai palvelusetelillä palvelut saavia asiakkaita varten:

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

puh. 09 5110 1200

Palvelut tuotetaan ensisijaisesti asiakkaan kotiin tai hänen luonnolliseen toimintaympäristöönsä. Esteettömyys huomioidaan myös asiakasviestinnässä, jossa käytetään asiakkaalle saavutettavia keinoja. Vastaanottotilat Terveystalo Kampissa ovat esteettömät

Asiakkaat ohjautuvat yrityksen asiakkaaksi Kelan kautta, HUS:n, hyvinvointialueiden tai vakuutusyhtiön maksusitoumuksilla. Vastuu asiakkaiden yhdenvertaisesta kohtelusta ja syrjimättömyydestä on tältä osin maksusitoumuksen tekijän vastuulla.

Asiakkaat osallistuvat kuntoutuksensa suunnitteluun yhteistyössä kuntoutussuunnitelman tekijän, kuntoutuksen maksajan ja tuottajan kanssa. Palvelun tuottajana puheterapeutti Jutta Tiensuu raportoi sopimuksen mukaisesti kuntoutuksen edistymisestä ja toteutumisesta, sekä siinä mahdollisesti tapahtuvista poikkeamista.

Yrityksessä noudatetaan asiakasta ja tämän itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa käyttäytymistä ja asiallista kohtelua. Asiakkaiden palautetta kuunnellaan herkillä korvalla ja puheterapeutti Jutta Tiensuu mukauttaa toimintaansa sen mukaan.

Asiakasta ohjataan tarvittaessa tekemään muistutus, mikäli tämä on tyytymätön yritykseltä saamaansa palveluun tai kohteluun. Jos asiakkaan tyytymättömyys kohdistuu lähettäjän toimintaan, asiakasta ohjataan ja tuetaan selvittämään asiaa ko. toimijan kanssa.

Asiakkaan lakisääteisistä suunnitelmista, niiden laatimisesta ja päivittämisestä vastaa julkinen terveydenhuolto. Jutellenin työskentelyn osalta terapiasuunnitelman laatii puheterapeutti Jutta Tiensuu yhdessä asiakkaan, mahdollisesti asiakkaan omaisen ja lähettävän tahon kanssa. Suunnitelma laaditaan kuntoutuksen alkaessa ja päivitetään väliarvion yhteydessä. Työskentely tapahtuu aina kuntoutusuunnitelman mukaisesti.

Yrityksen toiminnasta mahdollisesti tehtyihin muistutuksiin ja kanteluihin vastaa palvelusta vastaava puheterapeutti Jutta Tiensuu.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työskentely ei ole asiakkaan tavoitteiden mukaista	Pieni tai kohtalainen riski	Yhteistyö asiakkaan kuntoutussuunnitelmasta vastaavan työntekijän kanssa
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Pieni tai kohtalainen riski	Työntekijöiden perehdytys ja reagoiminen havaittuihin epäkohtiin
Asiakkaan osallisuus ei toteudu asiakkaan toimintaympäristöstä johtuvista syistä. (esim. toimintaympäristöön vakiintunut tapa puhua tai toimia asiakkaan puolesta)	Kohtalainen tai suuri riski	Asiakkaan toimintaympäristön ohjaaminen ja opastaminen asiakkaan osallisuutta edistävään suuntaan.
Asiakkaan osallistuminen ei onnistu puuttuvan tuen vuoksi. (esim. kommunikaatioapuvälineen, tulkin, avustajan tai kuljetuspalvelun tarve osallistumisessa).	Kohtalainen tai suuri riski	Asiakkaan ohjaaminen sosiaalihuollon palvelujen piiriin.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jos puheterapeutti Jutta Tiensuu huomaa vakavasti asiakasturvallisuutta vaarantavan riskitekijän, hänen velvollisuutensa on informoida asiasta tilaajan edustajaa sovitun menettelytavan mukaisesti. Jutta Tiensuulla on myös ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaisille valvontalain ja sosiaalihuoltolain perusteella.

Palvelun käyttäjät (asiakkaat) ja heidän läheisensä voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja haitta- ja vaaratilanteista puheterapeutti Jutta Tiensuulle. Mikäli yrityksen toiminnassa ilmenee vakavia puutteita, puheterapeutti Jutta Tiensuu vastaa, että toiminnan asianmukaisuus varmistetaan. Raportoidut epäkohdat käsitellään ja tarvittaessa laaditaan tai päivitetään toimintaohjeet, joiden tarkoituksena on ohjata työskentelemään turvallisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Palveluntuottaja käyttää tukena vakavien vaaratapahtumien tutkinnassa STM:n julkaisemaa opasta. Vaaratapahtumien tunnistamista harjoitellaan ennalta esimerkkien avulla, jotta todellisessa tilanteessa henkilöstön on helpompi tunnistaa vakavat vaaratapahtumat ja toimia niissä turvallisuutta edistään. Kun vaaratapahtuma tunnistetaan, se käsitellään ja tarvittaessa mukaan kutsutaan esim. työnohjaaja, työterveyshuollon edustaja tai yrityksen ICT-asiantuntija. Kirjataan oppaan mukaisesti tapahtuma, tutkinta ja johtopäätökset, joihin sisällytetään tarvittavat muutokset toimintatapoihin. Työterveyshuoltoa käytetään apuna silloin, kun on tarvetta debriefingille. Huolellinen analyysi ja kirjaaminen auttavat hyödyntämään tietoa palveluiden kehittämisessä.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Yrityksen toiminnassa ilmenevien epäkohtien käsittelyn tarkoituksena on kehittää toimintaprosessia niin, että epäkohdat poistuvat tai vähenevät. Puutteen tai epäkohdan tullessa esiin asia käsitellään. Yrityksen toimintaa ohjaa jatkuvan parantamisen kulttuuri, jossa ymmärretään, että virheet mahdollistavat toiminnan kehittämisen. Havaittuja puutteita tai epäkohtia käsitellään työnohjauksessa ja tarvittaessa palvelun tilaajan / lähettäjän kanssa ja etsitään niihin uudenlaisia ratkaisuja. Palautetieto hyödynnetään toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämisessä. Samoin menetellään mahdollisten muistutusten ja kanteluiden ja mahdollisten valvontaviranomaisten reaktioiden osalta.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Mahdollisten laatupoikkeamien syitä ja taustatekijöitä arvioidaan niiden käsittelyn yhteydessä siinä laajuudessa kuin toiminnan kehittämisen kannalta on tarpeen. Ratkaisukeskeisyyden ja jatkuvan laadun parantamisen kulttuuri ohjaa kehittämään toiminnan laatua ja turvallisuutta. Sovitut kehittämistoimet kirjataan ja samalla päätetään, koska ja miten sovittujen toimenpiteiden vaikutusta.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Omavalvontasuunnitelman päivitys	vuosittain syyskuussa	Jutta Tiensuu	
Tietoturvasuunnitelman päivitys	vuosittain maaliskussa	Jutta Tiensuu	
Toimintaohjeen laadinta	2026	Jutta Tiensuu	vuosikertomus

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Yrityksen toimintaa arvioidaan keräämällä säännöllisesti asiakaspalautetta puheterapia-asiakkailta. Tilaajilta (Kela, Hyvinvointialueetm HUS) palautteen kerääminen ei ole systemaattista. Suoraa tilaajapalautetta vastaanotetaan tyypillisesti tilaajien vastuutyöntekijöiltä henkilökohtaisissa kontakteissa. Se on toistaiseksi vähäistä eikä laadun- ja riskienhallinnalle ole sovittua seuranta- ja raportointimenettelyä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan ja kehittämistoimien seuranta liitetään yrityksen toiminnan ohjauksen vuosikelloon, jolla varmistetaan valvonnan, kehittämisen ja arvioinnin säännönmukaisuus.