

Omavalvontasuunnitelma

(päivitetty 3.6.2026)

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Premera Oy (2929993-1)

Kiviharjunlenkki 1 B 3. krs.

90220 Oulu

Puh. 044 240 3997

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Premera puheterapia

Kiviharjunlenkki 1 B 3. krs.

90220 Oulu

Palveluista vastaava johtaja:

Olli Liukkonen

Puheterapeutti, FM

olli.liukkonen@premera.fi

Puh. 044 240 3997

Vastaava puheterapeutti, Tietosuojavastaava:

Elisa Jaakola

Puheterapeutti, FM

elisa.jaakola@premera.fi

Puh. 044 970 4619

Aluejohtaja, tiiminvetäjä:

Sanna Tikkanen

Puheterapeutti, FM

sanna.tikkanen@premera.fi

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen ja vastuunjako

Palveluista vastaava johtaja vastaa sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta sekä omavalvontasuunnitelman hyväksymisestä ja toteutumisesta palveluyksikön koko toiminta huomioiden.

Omavalvontasuunnitelman päivityksen päivämäärät on kirjattu toimintasuunnitelmaan ja kalenteriin. Toiminnasta vastaava johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja päivitettyjen tietojen kirjaamisesta. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja muutokset kirjataan kaksi kertaa vuodessa, omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yrityksen nettisivuilla.

Tällä omavalvontasuunnitelmalla valvotaan palveluyksikön toimintaa, toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Tämän omavalvontasuunnitelman kattama henkilöstö on velvollisia ilmoittamaan välittömästi vastaavalle johtajalle kaikista työssään havaitsemistaan epäkohdista, asiakkaiden turvallisuutta vaarantavista tilanteista tai käytännöistä, lainvastaisista menettelyistä sekä tilanteista, joissa asiakkaan oikeudet eivät ole toteutuneet. Ilmoituksen tarkoituksena on varmistaa, että mahdolliset ongelmat voidaan ratkaista nopeasti tai niiden synty voidaan ennaltaehkäistä.

Palveluyksiköllä on lisäksi velvollisuus ilmoittaa palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialueelle) ja tarvittaessa valvontaviranomaiselle (aluehallintovirasto tai Valvira) kaikista niistä epäkohdista, tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista, jotka ovat olennaisesti vaarantaneet tai vakavasti vaarantavat asiakas- ja potilasturvallisuutta. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä palveluntuottajan omaa toimintaa että sen alihankkijoiden toimintaa. Mikäli palveluntuottaja ei pysty korjaamaan havaittuja puutteita omavalvonnan keinoin, asiasta ilmoitetaan viipymättä edellä mainituille viranomaisille.

3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

3.1 Palveluyksikön palvelut

- Puheterapia vastaanotolla
- Puheterapia asiakkaan toimintaympäristössä
- Puheterapia etäkuntoutuksena
- Puheterapeuttinen arviointi etänä tai vastaanotolla
- Äänneohjaus etänä tai vastaanotolla

3.2 Palveluyksikön asiakasryhmät:

- Hyvinvointialueiden asiakkaat: lapset, nuoret, aikuiset
- Kelan asiakkaat: lapset, nuoret, aikuiset
- Vakuutusyhtiöiden asiakkaat: lapset, nuoret, aikuiset
- Kuluttaja-asiakkaat: lapset, nuoret, aikuiset

3.3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Premera Oy:n toteuttaa puheterapiapalveluita hyvinvointialueiden, Kelan ja vakuutusyhtiöiden asiakkaille. Puheterapeutti on laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Terveystuho perustuu lainsäädäntöön ja kaikessa toiminnassa noudatetaan sekä eettisiä että sosiaalisia normeja ja hyvää kuntoutuskäytäntöjä. Puheterapiaa toteutetaan pääasiassa puheterapia-asiakkaiden toimintaympäristössä/lähiympäristöön lähikontaktilla toteutuvana puheterapiana tai etäpuheterapiana. Valtaosa asiakkaista on alle kouluikäisiä lapsia. Vanhemmat ovat isossa roolissa kuntoutuksen toteutumisessa ja usein mukana puheterapiassa.

Premera painottaa toiminnassaan asiakaslähtöistä, vastuullista ja laadukasta palvelua. Jatkuvien ammattitaitoa ylläpitävien ja kehittävien sisäisten ja ulkoisten koulutusten järjestäminen sekä vahva kollegiaalinen tuki ovat osa puheterapeuttiemme arkea. Premeran toiminta perustuu yrityksen arvoihin, jotka ovat määritelty yhdessä työntekijöiden kanssa. Tärkeänä arvona asiakaslähtöisen palvelun lisäksi on työntekijöiden hyvinvointi, jota pyrimme kaikin mahdollisin keinoin työaikana ja työajan ulkopuolella. Tarpeen mukaan tuemme työntekijää vaikeammissa tilanteissa varhaisen tuen mallin mukaan yhdessä työterveyshuollon kanssa.

Premeran arvot

ASIAKASLÄHTÖISYYS

Kaiken toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaat ja heidän tarpeensa. Asiakkaitamme ovat sekä puheterapeuttisesti kuntoutettavat tai arvioitavat asiakkaat perheineen, että lähettävän tahon yhteistyökumppanimme. Haluamme palvelulla asiakkaitamme hyvin, laadukkaasti ja niin, että yhteistyötä halutaan jatkaa.

TYÖNTEKIJÄN HYVINVOINTI

Muistamme huolehtia itsestämme ja toisistamme, sekä järkevistä työnteon rajoista, jotka ylläpitävät motivaatiota, jaksamista ja innostunutta otetta. Rajojen sisällä joustamme asiakkaita varten mielellämme. Keskustelemme säännöllisesti työhyvinvointia ylläpitävistä asioista ja pidämme yllä toisiamme tukevaa ja arvostavaa ilmapiiriä.

ARVOSTAVA KOHTAAMINEN

Meille on tärkeää luottamuksen, arvostuksen, inhimillisyyden ja kunnioituksen ilmapiiri. Luotamme omaan ja toistemme ammattitaitoon, eikä virheiden ääneen sanomista tarvitse pelätä, vaan päinvastoin. Kaikki tunteet ovat sallittuja ja kohtaamme toisemme arvostavasti, niin kehujen kuin kritiikinkin hetkellä

HUUMORI

Teemme töitä tosissaan, mutta ei vakavissaan. Työnteko ja puheterapi saavat olla hauskaa! Naurun hetket saavat kuntoutuksen usein jalkautumaan paremmin arkeen, ja kollegoiden kanssa höpöttely ja nauraminen poistavat myös stressiä.

VASTUULLISUUS

Haluamme tehdä asiat vastuullisesti ja oikein, niin työntekijöiden, yrityksen kuin asiakkaidenkin kannalta. Koemme tekevämme myös yhteiskunnallisesti merkittävää ja vastuullista työtä, auttaessamme asiakkaita ympäri Suomen, aiemmin ja nopeammin, tasoittaen eroja puheterapian saatavuudessa. Ajoissa hoidetut puheen ja kielenkehityksen haasteet tuovat myös säästöjä yhteiskunnalle ja ennaltaehkäisevät lieveilmiöitä, kuten kiusaamista ja syrjäytymistä ym.

LAATU

Meille on tärkeää tehdä työmme laadukkaasti. Huolehdimme asiantuntijuuden ylläpitämisestä mm. täydennyskoulutuksin, yrityksen omalla mentorointiohjelmalla. Pidämme tärkeänä, että käytössämme on mahdollisimman tuoreet, tehokkaat puheterapiamenetelmät. Osallistumme myös alan kehittämiseen käyttämällä vuosittaisesti merkittävän resurssin puheterapiaa tukevien digitaalisten palveluiden kehitykseen.

4. Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.1 Palvelun laadun varmistaminen

Premera Oy tarjoaa laadukasta ja asiakaslähtöistä puheterapiaa, jossa keskiössä ovat lapsen osallisuus, lähiyhteisö ja yksilöllinen eteneminen. Laadun varmistaminen on jatkuvaa kehittämistä, jossa yhdistyvät ammattitaito, asiakaspalaute ja näyttöön perustuva työskentely.

Laadun osa-alueet

- Rakenteellinen laatu:
 - Puheterapeuttien ammattitaito
 - Turvalliset ja soveltuvat tilat
 - Selkeät toimintamallit
- Prosessilaatu:
 - Yksilöllisyys huomioiva puheterapiasuunnitelma
 - Yhteistyö perheen ja lähiverkoston kanssa,
 - Vaikuttavat menetelmät/metodit
- Tuloksen laatu / Puheterapian vaikuttavuus:
 - Asiakkaan edistyminen ja kokemus (asiakaspalaute)
 - Osallisuuden vahvistuminen

Laadun auditointi toteutuu palveluntilaajien toimesta arvioiden toteutuuko puheterapiapalvelut palvelukuvausten mukaisesti. Lisäksi yritys arvioi ja kehittää prosesseja erillisissä kehitystyöryhmissä, jotka toteutuvat 2kk:n välein. Yritys toteuttaa sisäisen laajan auditoinnin kerran vuodessa. Laadun omavalvonnasta, raportoinnista ja päivityksistä vastaa palveluista vastaava johtaja yhdessä kehitystyöryhmän kanssa. Kehitystyöryhmään kuuluu vastaava puheterapeutti sekä tiiminvetäjät.

Mittarit

- Asiakastyytyväisyys $\geq 4,5 / 5$
- Ammattitaitoa ylläpitävät ja kehittävät koulutukset ≥ 16 h / työntekijä / vuosi

4.1 Henkilöstö

Palveluyksikössä työskentelee 23 puheterapeuttia, jotka tekevät 20-100 %:sta työaikaan sekä palvelukoordinaattori, palvelusihteri ja taloushallinnon työntekijä.

Premeran hallinnosta ja johdosta vastaa toimitusjohtaja, henkilöstöjohtaja sekä vastaava puheterapeutti. Oulussa on kaksi tiimiä, joiden tiiminvetäjät vastaavat alueen toiminnasta yhdessä palveluista vastaavan johtajan ja henkilöstöjohtajan kanssa. Tiiminvetäjät ovat osa esihenkilöstöä ja roolissaan osallistuvat esihenkilöpalaveriin 2x/kk sekä kehitystyöryhmiin 1x/kk.

Premera käyttää palveluissaan ainoastaan ammattilaisia, joilla on lainasettamattomat oikeudet toteuttaa puheterapiapalveluita. Todentaminen tapahtuu tarkistamalla laillistus julkiterhikki-rekisteristä. Lisäksi tarkistamme rikosrekisteriotteen ennen työn aloittamista. Kielitaito vahvistetaan tarpeen mukaan tutkintotodistuksella (vaaditaan lainmukaista suomen kielen taitoa puheterapeutilta).

Yritys varmistaa palveluiden riittävyyden arvioimalla säännöllisesti yksikön tarjoamien palveluiden tarvetta. Yhtiö rekrytoi uusia puheterapeutteja palvelun tarpeen mukaan. Riittävästä resurssista ja rekrytoinnista vastaa palveluista vastaava johtaja.

4.1.2 Perehdytys, täydennyskouluttautuminen ja kehityskeskustelut

Premerala on oma perehdytysmateriaali, joka on muodostettu yhdessä kokeneen johtoryhmän kanssa. Perehdytyksessä käydään työntekijän kanssa läpi yrityksen omavalvontasuunnitelma ja tietosuojaan sekä tietoturvan perusteiden käsittely (ks. liite tietoturvasuunnitelma). Työntekijältä edellytetään tiettyjen tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvien verkko- tai läsnäkoulutusten läpikäyntiä vuosittain. Suositeltu vähimmäislaajuus on vähintään yksi tunti vuodessa.

Ammattitaitoa pidetään yllä kollegiaalisella tuella, lisäkoulutuksilla ja yrityksen omalla mentorointiohjelmalla. Lisä- ja täydennyskoulutuksien määrää ja laatua ohjaa palveluntilaajien palveluntilaajien antamat velvoitteet laadun varmistamiseksi sopimuskauden ajalle.

Kehityskeskusteluja käydään jokaisen työntekijän kanssa ennen koeajan loppua sekä tästä eteenpäin vuoden välein. Kehityskeskustelut dokumentoidaan ja niiden avulla seurataan mm. yksilöiden sekä tiimien työtyytyväisyyttä, osaamista (esim. vahvat asiakasryhmät).

4.1.3 Ensiapuvalmius

Jokainen yrityksen asiakastyötä tekevä työntekijä huolehtii ensiapuvalmiuskoulutuksen suorittamisesta ja sen päivittämisestä kolmen vuoden välein. Kaikki käydyt koulutukset löytyvät koulutusten seurantajärjestelmästä (lisä- ja täydennyskoulutukset, ensiapukoulutukset ja tietoturvakoulutukset). Yrityksen toimitiloissa on käytettävissä yleisimmät tarvittavat ensiapuvälineet.

4.2 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Toimitilat ovat laadukkaan puheterapiapalvelun antamiseen soveltuvat ja turvalliset sekä viranomaisen tarkistamat:

Puheterapiaa toteutuu tällä hetkellä:

- Asiakkaan toimintaympäristössä kotikäynteinä
- Vastaanotolla yrityksen toimipisteessä
- Etäterapiana asiakkaan kotiin Premeran toimipaikasta tai puheterapeutin kotoa

4.2.1 Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta

Tietoturvasuunnitelman mukaisesti: Tilojen kuluvalvonnasta (pääsystä tiloihin) pidetään kirjaa. Lähtökohtaisesti Premeran tiloihin ei päästetä muita kuin työntekijöitä ja asiakkaita lähiyhteisöineen. Avaimia tiloihin on vain työntekijöillä. Organisointi ja valvonta toteutuu yhdessä työsuojelupäällikön ja aluejohtajan toimesta.

Premeran henkilöstöturvallisuus- ja tietoturvasuunnitelmat ohjaavat toimintaa. Tilojen, laitteiden ja ohjelmien käyttöoikeus perustuu aina tehtäväkohtaiseen tarpeeseen. Käyttöoikeuksista pidetään lain edellyttämää lokia.

**Tietoturvasuunnitelma toimipaikassa sille merkityllä paikalla sekä saatavana myös sähköisenä sitä pyydettyäessä.*

4.2.2 Kuvaus siivous, jätehuoltoon ja ongelmajätteen käsittelyyn liittyvistä menettelyistä

Toimitiloihin on järjestetty ulkopuolinen siivous- ja jätehuolto. Jätteen käsittelyssä toteutetaan suositusten/standardien mukaista lajittelua.

4.2.3 Henkilöstöturvallisuus

Henkilöturvallisuuteen liittyvän ohjeistuksen tarkoitus on varmistaa:

- Yhtiön palveluita saavien asiakkaiden turvallisuus
- Työntekijöiden turvallisuus työskennellessä yhtiön nimiin

Erytistilanteiden (riski- ja vaaratilanteet) ennaltaehkäisyyn liittyvillä toimenpiteillä pyrimme minimoimaan riski- ja vaaratilanteita, jotka suoraan a) suoraan vähentävät riskiä erityistilanteille b) välillisesti vähentävät riskiä erityistilanteille.

Ennaltaehkäisyyn ja erityistilanteisiin liittyvät toimintaohjeet käydään läpi 1) perehdytyksen yhteydessä työntekijän aloittaessa työskentelyn 2) koko henkilöstön kanssa kerran vuodessa työsuojelupäällikön/yksiköstä vastaavan tiiminvetäjän toimesta

4.2.3.1 Ennaltaehkäisy ja yleiset toimet:

- Työpaikka pidetään hyvässä järjestyksessä ja työskentelyvälineet niille tarkoitetuissa paikoissa
- Ulko-ovi pidetään lukossa ja tiloihin pääsee vain henkilökunnalle jaettavalla avaimella
- Tiloihin päästetään henkilöitä, jotka ovat välttämättömiä ajatellen palvelun toteutusta tai perusteltua ajatellen yrityksen toimintaa
- Tiloihin päästetyistä henkilöistä vastaa heille oven avannut työntekijä
- Odotusaula ja työhuoneen työskentelyalue rajataan selkeästi henkilökunnalle kuuluvasta alueesta
- Pelastusteiden läpikäynti toimipaikassa työskentelevien kanssa
- Työntekijöiden ensiapuvalmiuksien tarkistus ja dokumentointi
- Riskitilanteiden havainnointi ja niiden käsittely työsuojelutoimen kanssa.

**Pelastussuunnitelma ja vaaratilanteiden toimintataulu niille merkityllä paikalla odotusaulassa*

4.2.3.2 Infektioiden torjuntasuunnitelma (tartuntatautilaki 17 §)

Toimintayksikössä noudatetaan THL:n infektioiden torjuntaohjeiden tavanomaisia varotoimia, jotka löytyvät thl.fi-sivustolta.

4.2.3.3 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Epäkohtien korjaaminen on vastaavan johtajan vastuulla. Asiakas- ja potilasturvallisuutta heikentävät epäkohdat toiminnassa tai laitteistoissa on korjattava välittömästi. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle yrityksen sisäisellä tiedotuskanavalla tai henkilöstön säännöllisissä kokouksissa.

Yrityksessä kirjataan vaaratapahtumat ylös yrityksen erilliselle Läheltä piti -lomakkeelle. Vaaratapahtumiin ei kirjata asiakkaiden henkilötietoja. Vaaratapahtumakirjaukset eivät korvaa asiakaskohtaisia potilas- ja asiakasasiakirjamerkintöjä. Edellisen kuukauden vaaratapahtumat käydään läpi yrityksen vastuuhenkilön tai tämän sijaisen johdolla aina seuraavan kuukauden henkilöstön kuukausipalaverissa, kuitenkin vähintään kerran neljässä kuukaudessa. Vaaratapahtumista tehdään tarvittavat täsmennykset ja lisäykset tähän omavalvontasuunnitelmaan.

4.2.3. Toiminta poikkeus- ja häiriötilanteissa sekä toimintaohjeet näihin tilanteisiin:

(LIITE: Erityistilanteiden menettelyohje)

5. Asiakkaiden asema ja oikeudet

5.1 Asiakaan oikeus hyvään hoitoon ja kohteluun

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

5.2 Potilaslain mukaiset oikeudet, kuten tiedonsaantioikeus ja itsemääräämisoikeus

Asiakkaiden oikeuksien toteutumisessa noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Erityisesti huomioidaan lain 5 §, jonka mukaan asiakkaalla on oikeus saada riittävästi tietoa erilaisista hoito- ja jatkohoitovaihtoehdoista, mukaan lukien asiakkaan valinnanvapauteen ja julkisen hoidon suorahankintoihin liittyvät asiat. Lisäksi noudatetaan lain 6 §:ää, joka koskee potilaan itsemääräämisoikeutta. Sen mukaan potilaalla on oikeus siihen, että häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi sekä vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Otamme huomioon yksilölliset tarpeet ja tavoitteet kuntoutuksessa.

5.3 Hoitoon pääsyn varmistaminen

Premera on yhteydessä asiakkaaseen ja palvelee asiakkaita ilman aiheetonta viivytystä. Jos kuitenkin hoitoa ei ole saatavilla kohtuullisessa määräajassa, tästä kerrotaan erikseen asiakkaalle.

5.4 Terapiasuhteen aloitus

Asiakkaasta vastuussa oleva terapeutti kirjoittaa asiakkaan tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet yhdessä asiakkaan ja/tai huoltajan kanssa terapiasuunnitelmaan. Asiakkaan kanssa laadittava

terapiasuunnitelma perustuu erilliseen asiakkaan kuntoutus- ja hoitosuunnitelmaan, mikäli sellainen on saatavilla.

5.5 Potilaan yksityisyydensuoja & teknologian käyttö

Jo pelkkä tieto siitä, että henkilö on terveydenhuollon asiakas, on lain mukaan salassa pidettävä ja kuuluu potilassalaisuuden piiriin. Potilastietojen säilytyksessä, käsittelyssä ja kirjaamisessa noudatetaan lain asettamia salassapitosäädöksiä. Premera Oy käyttää sähköistä potilastietojärjestelmää, Diariumia, joka täyttää EU:n tietosuojakriteerit. Etäkuntoutuksessa noudatetaan Valviran ohjeistuksia varmistaen tietoturvallinen palvelun toteutus. Premera perehdyttää työntekijät potilasasiakirjojen käsittelyyn ja muihin tietosuojaan liittyviin asioihin ennen työn aloittamista (asiakirjojen luovuttamista). Ennen koeajan loppumista tehdään kontrolli, jossa käydään läpi, noudattaako työntekijä ohjeistuksia. Henkilöstö käy tietoturvakoulutuksia vuosittain ja tietoturvakoulutuksen toteutumisesta pidetään lokia.

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

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

Yritys on liittynyt Kanta-arkistoon, ja Kanta-palveluihin liittyneellä palveluntuottajalla on velvollisuus tallentaa kaikki rakenteisesti kirjatut potilastiedot valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon. Asiakas voi halutessaan kieltää tietojensa edelleen luovutuksen Kanta-palveluiden kautta, mutta tietojen tallentaminen Kantaan on palveluntuottajalle lakisääteinen velvollisuus.

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

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

5.6 Asiakaspalautteen kerääminen

Premera kerää sähköistä asiakaspalautetta, joka ei sisällä asiakastietoa. Palautteet käsitellään johtoryhmän toimesta pyrkien hyödyntämään nämä palvelun kehittämisessä.

5.7 Muistutusten käsittely

Muistutus käsitellään vastaavan puheterapeutin johtamana puheterapeutin ja asiakkaan välisesti, pyrkien yhteisymmärrykseen. Jos palvelussa on hyvistä hoitokäytännöistä poikkeavaa toimintaa,

tehdään tarpeen mukaan lisäselvitys. Lisäselvityksessä mietitään asiakaslähtöisesti tilanteen ratkaisemista niin, että tästä ei seuraa taloudellista kuormaa asiakkaalle.

5.7 Epäasiallisen kohteluun puuttuminen ja potilasasiavastaava

Mikäli asiakas on tyytymätön kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus (potilaslaki 10§). Muistutuksen tullessa toimimme Valviran antaman 2:2012 ohjeen mukaisesti. Muistutus käsitellään vastaavan puheterapeutin johtamana puheterapeutin ja asiakkaan välisesti, pyrkien yhteisymmärrykseen. Jos palvelussa on hyvistä hoitokäytännöistä poikkeavaa toimintaa, tehdään tarpeen mukaan lisäselvitys. Lisäselvityksessä mietitään asiakaslähtöisesti tilanteen ratkaisemista niin, että tästä ei seuraa taloudellista kuormaa asiakkaalle. Muistutukset säilytetään lukollisessa, paloturvallisessa kaapissa, jos ne eivät sisällä potilasasiakirjoja. Potilaalla on myös oikeus saada alueen potilasasiavastaavalta lisätietoja potilaan oikeuksistaan.

5.8 Potilasasiavastaava ja yhteystiedot

Vastuu potilasasiahenkilön järjestemisestä kuuluu hyvinvointialueelle julkisen ja yksityisen terveydenhuollon palveluiden osalta. Potilasasiavastaava neuvoo asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa puolueettomasta näkökulmasta. Ole yhteydessä potilasasiavastaavaan esimerkiksi tilanteissa:

- Et ole tyytyväinen saamaasi hoitoon tai kohteluun
- Tarvitset tietoa potilaan oikeuksista
- Sinulla on ongelmia potilasasiakirjojen tai niiden tarkastamisen kanssa
- Tarvitset neuvoja hoitoon pääsyyn tai tiedonsaantiin liittyvissä kysymyksissä

Pohteen potilasasiavastaavan palvelunumero

Puh. 08 669 0600

Katso tarkemmat tiedot ja ohjeet sivulta:

<https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

(LIITE)

Erityistilanteiden menettelyohje

- Fyysisen tai henkisen väkivallan uhka, päihteiden käyttö, tapaturman vaara, tulipalo tai muu tilanne, joka uhkaa asiakkaan, saattajan, omaa tai työkaverisi terveyttä
- Koet/havaitset edellä mainitun tilanteen
- Asiakkaan ollessa moniresistentin mikrobin kantaja

1. Avun hälyttäminen

2. Fyysisen tai henkisen väkivallan uhka tai tilanne, jossa koet/havaitset fyysistä tai henkistä väkivaltaa tai päihteiden käyttöä

3. Sairauskohtaus tai tapaturma

4. Tulipalo & toiminta palohälytystilanteissa

5. Liikuntarajoitteisen avustaminen hätätilanteessa

6. Vakavasta tapaturmasta ilmoittaminen

7. Varotoimikäytännöt asiakkaan ollessa moniresistentin mikrobin kantaja & ohjeistus tartuntatautien varalta

1. Avun hälyttäminen

- Kaikissa kiireellisissä hätätilanteissa, olipa kyse sitten poliisin, pelastustoimen, sairaankuljetuksen tai sosiaalitoimen kiireellisestä avuntarpeesta SOITA NUMEROON: 112
 - Soita hätäpuhelu itse, jos voit
 - Tärkeää on, että hätäpuhelun soittaa se, jota asia koskee. Hänellä on tietoja, joita päivystäjä tarvitsee, määritellessään millaista apua paikalle lähetetään.
- Kerro, mitä on tapahtunut
 - Hätäkeskuspäivystäjä kysyy soittajalta tietoja tapahtuneesta, jotta hän osaa tarvittaessa lähettää tilanteeseen oikean avun.

- Kerro tarkka osoite ja kunta
 - Hätäkeskuksen alueella saattaa olla useita samoja osoitteita eri kunnissa. Siksi on tärkeää kertoa osoitteen lisäksi tapahtumapaikkakunta.
 - Vastaa sinulle esitettyihin kysymyksiin
 - Päivystäjän esittämällä kysymyksillä on tarkoituksensa. Kysymykset eivät viivästytä avun hälyttämistä. Kiireellisessä tapauksessa päivystäjä hälyttää jo puhelun aikana auttamaan tulevat viranomaiset ja yhteistyökumppanit, sekä antaa näille lisätietoja tapahtuneesta.
 - Toimi annettujen ohjeiden mukaan
 - Päivystäjä on koulutettu antamaan ohjeita eri tilanteisiin. On tärkeää noudattaa annettuja ohjeita. Oikein suoritetuilla ensitoimenpiteillä on usein merkitystä tilanteen lopputuloksen kannalta.
 - Lopeta puhelu vasta saatuasi siihen luvan
 - Liian aikainen puhelun päättäminen voi hidastaa auttajien paikalle saapumista. Saatuasi luvan puhelun päättämiseen, sulje puhelin. Pidä linja vapaana. Päivystäjä tai kohteeseen saapuva auttaja voi tarvita lisätietoja tapahtuneesta.
2. Fyysisen tai henkisen väkivallan uhka tai tilanne, jossa koet/havaitset fyysistä tai henkistä väkivaltaa tai päihteiden käyttöä
- Käyttäydy rauhallisesti ja pyri rauhoittamaan henkilö omalla käytökselläsi
 - Varmista, ettet käännä selkääsi tai ajaudu nurkkaan, jotta sinulla on aina pakotie uhkaavasti käyttäytyvän henkilön läheisyydestä.
 - Mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan pyydä apua
 - Pakene ja auta muita pakenemaan paikalta

 - Pidä huolta omasta turvallisuudestasi. Pyri ohjaamaan uhkaava henkilö paikkaan, jossa hän ei voi olla vahingoksi muille. Tapauksen jälkeen ilmoita tapahtuneesta tarvittaessa poliisille.

 - Vastaanottotilanteessa huomioitavaa:
 - Käynti keskeytetään
 - Vastaanotto päätetään aina kyseistä havaitessa/kokiessa
 - Mikäli tilanteeseen sopii, asiakasta/saattajaa informoidaan jatkosta: ollaan myöhemmin puhelimitse yhteydessä
 - Ilmoitetaan tapahtuneesta tiiminvetäjälle
 - Ohjeistus jatkon suhteen tulee tiiminvetäjältä
 - Olet vastuussa itsesi ja asiakkaasi turvallisuudesta
 - Mikäli uhan aiheuttaja ei ole asiakas, huolehdi hänen turvallisuudesta kuten omastasi
 - Mikäli asiakas on uhan aiheuttaja, toimi yllä mainitun ohjeistuksen mukaisesti
3. Sairauskohtaus tai tapaturma
- Tarkista
 - Mitä on tapahtunut?
 - Tarkista henkilön tila (herääkö, hengittääkö)
 - Anna tarvittaessa ensiapua
 - Tajuton, mutta hengittävä potilas käännetään kylkiasentoon.

- Jos henkilö ei hengitä, aloita ensiapu EA-koulutuksessa saadun ohjeistuksen mukaisesti
- Tee hätäilmoitus
 - Soita numeroon 112
 - Kerro, mistä soitat: osoite.
 - Kerro, mitä on tapahtunut.
 - Toimi ohjeiden mukaisesti.
 - Ilmoita potilaan tilassa tapahtuneista muutoksista hätäkeskukseen
- Lievä tapaturma (esimerkiksi loukkaantuminen vastaanottotilanteessa, joka ei vaadi kontaktia hätäkeskukseen (akuuttihoitoa): varmista, että asiakas saa tapaturman vaativaa hoitoa
- Vastaanottotilanteessa huomioitavaa:
 - Käynti keskeytetään
 - Vastaanotto päätetään aina sairauskohtauksen tai tapaturman sattuessa
 - Mikäli tilanteeseen sopii, asiakasta/saattajaa informoidaan jatkosta: ollaan myöhemmin puhelimitse yhteydessä
 - Ilmoitetaan tapahtuneesta tiiminvetäjälle
 - Ohjeistus jatkoon suhteen tulee tiiminvetäjältä

4. Tulipalo & toiminta palohälytystilanteissa

- Pelasta ja varoita
 - Pelasta välittömässä vaarassa olevat ja varoita muita.
 - Ohjatkaa ihmiset kokoontumispaikalle.
- Sammuta ja rajoita
 - Yritä alkusammutusta, vältä savua. Älä vaaranna itseäsi.
 - Rajoita palon sekä savun leviämistä sulkemalla palotilaan johtavat ovet ja ikkunat.
- Hälytä
 - Käytä paloilmoinpainiketta palokunnan hälyttämiseen sekä varoittaaksesi muita palokelloilla.
 - Päästyäsi turvalliseen paikkaan soita numeroon 112 (myös käytettyäsi paloilmoinpainiketta).
 - Kerro mistä soitat ja missä palaa (osoite ja kerros) ja onko ihmisiä vaarassa.
 - Älä katkaise puhelua ennen kuin saat luvan.
- Opasta
 - Opasta pelastushenkilöstö paikalle.
 - Hätätilanteessa pelastuslaitos ohjataan paikalle

4.1 Tulipalo - toimintaohjeet, kun turvallinen poistuminen on estynyt

- Joskus toisaalla riehuva tulipalo estää turvallisen poistumisen kiinteistöstä. Näissä tapauksissa on viisainta pysytellä savuttomassa tilassa ovet ja muut aukot suljettuina.
- Jää palo-osastoon, jossa olet.
 - Palo-oven takana on turvallista olla. Palo-ovet kestävät tulipaloa vähintään puoli tuntia.
 - Hyppääminen korkealta johtaa kohtalokkaiisiin seurauksiin, savuttomaan tilaan jääminen ei.
 - Mene ikkunan luo ja herätä huomiota. Jos et onnistu, ilmoita sijaintisi numeroon 112.

- Noudata viranomaisten antamia ohjeita.

4.2 Toiminta palohälytystilanteissa

- Rakennuksessa on automaattinen paloilmoitinlaitteisto, joka antaa hälytyksen pelastuslaitokselle. Palohälytyksen kuullessaan jokaisen on viipymättä poistuttava rakennuksesta noudattaen pelastussuunnitelman ohjeita
 - Ota mukaasi ulkovaatteet, jos ne ovat lähettyvilläsi.
 - Sulje ovet ja ikkunat.
 - Käytä poistumiseen lähintä mahdollista poistumistietä.
 - Opasta asiakkaita ja vieraita.
 - Soita turvallisesta paikasta numeroon 112 ja anna lisätietoja tilanteesta. Samalla varmistat, että hätäkeskus on saanut tiedon palosta.
 - Siirry kokoontumispaikalle, älä jää sisäänkäyntien edustoille. – Kokoontumispaikalta ei saa poistua ilman erillistä lupaa.

Vaara on ohi vasta, kun pelastuslaitos antaa luvan palata rakennukseen. Kiinteistön turvallisuushenkilöstö välittää tiedon sisälle siirtymisestä henkilökunnalle.

5. Liikuntarajoitteisen avustaminen hätätilanteessa

Liikuntarajoitteisten henkilöiden poistuminen rakennuksesta hätätilanteessa voi olla vaikeaa ja hidasta. Pyri auttamaan heitä mahdollisuuksiesi mukaan.

Huomioitavia asioita autettaessa liikuntarajoitteista henkilöä poistumisessa

- Auta liikuntarajoitteista poistumaan omien kykyjesi mukaan.
- Huolehdi auttamastasi henkilöstä myös ulospääsyn jälkeen.
- Vastaanottotilanteessa huomioitavaa:
 - Vastaanotto päätetään aina tulipalo- tai palohälytystilanteessa
 - Mikäli tilanteeseen sopii, asiakasta/saattajaa informoidaan jatkosta: ollaan myöhemmin puhelimitse yhteydessä
 - Ilmoitetaan tapahtuneesta tiiminvetäjälle
 - Ohjeistus jatkoon suhteen tulee tiiminvetäjältä
 - Olet vastuussa itsesi ja asiakkaasi turvallisuudesta

6. Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

Ilmoita välittömästi esihenkilölle ja palvelun tilaajalle, jos terapian aikana asiakkaalle sattuu vakava tapaturma, joka aiheuttaa pitkän sairaalahoidon, pysyvän vamman tai kuoleman.

- Ilmoita seuraavat asiat:
 - Mikä terapia on kyseessä
 - Kenelle ja milloin tapaturma on sattunut
 - Miten tilanteessa on toimittu
 - Millaisia jatkohoitoja ja toimenpiteitä on toteutettu
 - Mihin toiminepiteisiin palveluntuottaja on ryhtynyt vakavan tapaturman johdosta
 - Tieto vakuutusyhtiöstä sekä korvaushakemuksen jättöpäivä ja käsittelynumero tai viite

7. Asiakas moniresistentin mikrobin kantaja

- Tietoosi kantautuu, että asiakas kantaa moniresistenttiä mikrobia (esim. MRSA, ESBL-Klebsiella, CPE tai VRE)
 - Ota yhteys sairaanhoitopiirin infektio lääkäriin tai tartunnantorjunnasta vastaavaan henkilöön tarvittavan ohjeistuksen saamiseksi
- Jos moniresistentin mikrobin kantajalla on avoin infektoitunut haava tai ihorikko tai voimakkaasti hilseilevä iho, jota ei voi peittää, kuntoutuksen aloittamisajankohtaa voidaan siirtää yhteistyössä asiakkaan, kotipaikkakunnan infektio lääkäriin tai tartunnantorjunnasta vastaavan henkilön, hoitavan tahon ja Kelan kanssa
- Kuntoutus toteutuu, mikäli viranomaisten tulkinnan mukaan on turvallista – asianmukaisia suojaimia käyttäen.
- Tilojen riittävä puhdistaminen asiakaskäyntien välillä toteutetaan, vaikka kantajuutta ei ole tiedossa, mutta on erittäin tärkeää kyseisessä tilanteessa
- Kosketusvaroitoimissa noudatetaan alueen infektio lääkäriä tai tartunnantorjunnasta vastaavalta henkilöltä sekä THL:ltä saatuja ohjeistusta.
- Mahdollisten tartuntatauti epidemioiden ja -pandemioiden osalta noudatetaan THL:n ohjeistusta sekä Kelan ajankohtaisohjeita
- Yrityksellä on erillinen potilasvakuutuslain mukainen potilasvakuutus, joka kattaa hoitotilanteissa tapahtuneet tapaturmat. Edellytyksenä on, että tapaturma tapahtuu hoito- tai tutkimustilanteen yhteydessä.