

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 27 §:n mukainen palveluntuottajan

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

### Palveluntuottaja:

Äänneloikka Oy (Äännekoulu)  
Pasilankatu 2  
00240 Helsinki  
y-tunnus: 2622683-3

### Palvelu ja vastuhenkilö:

Puheterapia, lääketieteellinen johtaja Mika Pekkonen

### Palveluyksikkö ja palvelupisteet:

Palveluyksikkö: Äänneloikka Oy, Pasilankatu 2, 00240 Helsinki  
osa N Health -terapiayhteisöä

Tähän palveluyksikköön kuuluvat seuraavat 33 palvelupistettä, joissa palvelua annetaan:

### ESPOO:

#### Palvelupiste 1:

**Äännekoulu Haukilahti**, Ahventie 4 A 27, 02170 Espoo

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Askola, Espoo, Hamina, Hanko, Helsinki, Hyvinkää, Hämeenlinna, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Kotka, Kouvola, Lapinjärvi, Lohja, Loviisa, Miehikkälä, Myrskylä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Pukkila, Pyhtää, Raasepori, Sipoo, Siuntio, Tuusula, Vantaa, Vihti, Virolahti

#### Palvelupiste 2:

**Äännekoulu Leppävaara**, Lars Sonckin kaari 12, 02600 Espoo

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Askola, Espoo, Hamina, Hanko, Helsinki, Hyvinkää, Hämeenlinna, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Kotka, Kouvola, Lapinjärvi, Lohja, Loviisa, Miehikkälä, Myrskylä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo,

Pukkila, Pyhtää, Raasepori, Sipoo, Siuntio, Tuusula, Vantaa, Vihti, Virolahti

Palvelupiste 3:

**Äännekoulu Tapiola**, Revontulentie 8 C 5, 02100 Espoo

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Askola, Espoo, Hamina, Hanko, Helsinki, Hyvinkää, Hämeenlinna, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Kotka, Kouvola, Lapinjärvi, Lohja, Loviisa, Miehikkälä, Myrskylä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Pukkila, Pyhtää, Raasepori, Sipoo, Siuntio, Tuusula, Vantaa, Vihti, Virolahti

**HELSINKI:**

Palvelupiste 4:

**Äännekoulu Ala-Malmi**, Malminkaari 9 C, 00700 Helsinki

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Espoo, Hamina, Helsinki, Hyvinkää, Järvenpää, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Kotka, Kouvola, Lohja, Miehikkälä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Pyhtää, Sipoo, Tuusula, Vantaa, Vihti.

Palvelupiste 5:

**Äännekoulu Herttoniemi**, Sorvaajankatu 11 A 4 krs, 00880 Helsinki

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Askola, Espoo, Hamina, Hanko, Helsinki, Hyvinkää, Hämeenlinna, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Kotka, Kouvola, Lapinjärvi, Lohja, Loviisa, Miehikkälä, Myrskylä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Pukkila, Pyhtää, Raasepori, Sipoo, Siuntio, Tuusula, Vantaa, Vihti, Virolahti

Palvelupiste 6:

**Äännekoulu Kamppi**, Ruoholahdenkatu 8, 00180 Helsinki

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Askola, Espoo, Hamina, Hanko, Helsinki, Hyvinkää, Hämeenlinna, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Kotka, Kouvola, Lapinjärvi, Lohja, Loviisa, Miehikkälä, Myrskylä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Pukkila, Pyhtää, Raasepori, Sipoo, Siuntio, Tuusula, Vantaa, Vihti, Virolahti

Palvelupiste 7:

**Äännekoulu Pitäjänmäki**, Höyläämötie 14, 03380 Helsinki

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Askola, Espoo, Hamina, Hanko, Helsinki, Hyvinkää, Hämeenlinna, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Kotka, Kouvola, Lapinjärvi, Lohja, Loviisa, Miehikkälä, Myrskylä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Pukkila, Pyhtää, Raasepori, Sipoo, Siuntio, Tuusula, Vantaa, Vihti, Virolahti

Palvelupiste 8:

**Äännekoulu Ylä-Malmi**, Malmin kauppatie 8 B, 00700 Helsinki

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Askola, Espoo, Hamina, Helsinki, Hyvinkää, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Kotka, Kouvola, Lohja, Loviisa, Miehikkälä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Pyhtää, Sipoo, Tuusula, Vantaa, Vihti, Virolahti

## VANTAA:

Palvelupiste 9:

**Äännekoulu Myyrmäki**, Vapaalantie 2, 10650 Vantaa

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Askola, Espoo, Hamina, Hanko, Helsinki, Hyvinkää, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Kotka, Kouvola, Lapinjärvi, Lohja, Loviisa, Miehikkälä, Myrskylä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Pukkila, Pyhtää, Raasepori, Salo, Sipoo, Siuntio, Tuusula, Vantaa, Vihti, Virolahti

Palvelupiste 10:

**Äännekoulu Tikkurila**, Leinikkitie 20 B, 01350 Vantaa

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Askola, Espoo, Hamina, Helsinki, Hyvinkää, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Kotka, Kouvola, Lapinjärvi, Lohja, Loviisa, Miehikkälä, Myrskylä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Pukkila, Pyhtää, Raasepori, Sipoo, Tuusula, Vantaa, Vihti, Virolahti

## MUU SUOMI:

Palvelupiste 11:

**Äännekoulu Huittinen**, Risto Rytin katu 33 B 3, 32700 Huittinen

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Huittinen, Punkalaidun, Sastamala, Säkö, Urjala

Palvelupiste 12:

**Äännekoulu Hyvinkää**, Oikokuja 2, 05800 Hyvinkää

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi, Tuusula

Palvelupiste 13:

**Äännekoulu Hämeenlinna**, Visamäentie 33, 13100 Hämeenlinna

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Forssa, Hattula, Hausjärvi, Humppila, Hämeenlinna, Janakkala, Jokioinen, Loppi, Riihimäki, Tammela, Ypäjä

Palvelupiste 14:

**Äännekoulu Joensuu**, Länsikatu 15, 08110 Joensuu

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Heinävesi, Ilomantsi, Joensuu, Juuka, Kitee, Kontiolahti, Lieksa, Liperi, Nurmes, Outokumpu, Polvijärvi, Rääkkylä, Tohmajärvi

Palvelupiste 15:

**Äännekoulu Jyväskylä**, Yliopistonkatu 28 A, 40100 Jyväskylä

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä, Keuruu, Laukaa, Luhanka, Multia, Muurame, Petäjävesi, Toivakka, Uurainen

Palvelupiste 16:

**Äännekoulu Järvenpää**

Mannilantie 44, 04400 Järvenpää

Askola, Espoo, Hamina, Hanko, Helsinki, Hyvinkää, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Kouvola, Lapinjärvi, Lohja, Loviisa, Miehikkälä, Myrskylä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Pukkila, Pyhtää, Sipoo, Tuusula, Vantaa, Vihti, Virolahti

Palvelupiste 17:

**Äännekoulu Kouvola**, Käsityöläisenkatu 4, 45100 Kouvola

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Hamina, Kouvola, Kotka, Miehikkälä, Virolahti

Palvelupiste 18:

**Äännekoulu Kuopio**, Käsityökatu 41, 70100 Kuopio

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Kaavi, Kuopio, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus ja Vesanto

Palvelupiste 19:

**Äännekoulu Lahti**, Vapaudenkatu 6, 15110 Lahti

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Asikkala, Hartola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Orimattila, Padasjoki

Palvelupiste 20:

**Äännekoulu Lappeenranta**, Pormestarinkatu 6A, 53100 Lappeenranta

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Imatra, Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale, Taipalsaari

Palvelupiste 21:

**Äännekoulu Muonio**, Puthaanrannantie 10 as 3, 99300 Muonio

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Enontekiö, Kittilä, Kolari, Muonio, Pello, Ylitornio

Palvelupiste 22:

**Äännekoulu Oulu**, Mäkelininkatu 20-22 B 1, 90100 Oulu

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Hailuoto, Ii, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Oulainen, Oulu, Pudasjärvi, Pyhäjoki, Raahe, Ranua, Rovaniemi, Siikajoki, Tyrnävä, Utajärvi, Vaala, Ylitornio

Palvelupiste 23:

**Äännekoulu Pori**, Eteläkauppatori 4 B, 28100 Pori

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Harjavalta, Jämijärvi, Kankaanpää, Merikarvia, Nakkila, Pomarkku, Pori, Siikainen, Ulvila

Palvelupiste 24:

**Äännekoulu Porvoo**, Papinkatu 19, 06100 Porvoo

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila, Sipoo

Palvelupiste 25:

**Äännekoulu Raahe**, Fellmanin puistokatu 20 A 5, 92100 Raahe

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Alavieska, Halsua, Kalajoki, Kannus, Kaustinen, Kokkola, Lestijärvi, Merijärvi, Oulainen, Perho, Pyhäjoki, Raahe, Sievi, Siikajoki, Toholampi, Veteli, Ylivieska

Palvelupiste 26:

**Äännekoulu Rovaniemi**, Maakuntakatu 29-31, 96200 Rovaniemi

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Enontekiö, Inari, Kemi, Kemijärvi, Kittilä, Kolari, Muonio, Pelkosenniemi, Pello, Posio, Ranua, Rovaniemi, Salla, Savukoski, Simo, Sodankylä, Tervola, Tornio, Utsjoki, Ylitornio

Palvelupiste 27:

**Äännekoulu Salo**, Hossiankatu 7, 24240 Salo

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Salo, Paimio, Kemiönsaari, Sauvo, Somero, Marttila, Koski Tl

Palvelupiste 28:

**Äännekoulu Seinäjoki**, Keskustori 4, 60100 Seinäjoki

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Alajärvi, Alavus, Evijärvi, Ilmajoki, Isokyrö, Karijoki, Kauhajoki, Kauhava, Kuortane, Kurikka, Lappajärvi, Lapua, Seinäjoki, Soini, Teuva, Vimpeli, Ähtäri

Palvelupiste 29:

**Äännekoulu Tampere**, Saapastie 2, 33950 Pirkkala

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Akaa, Alajärvi, Hämeenkyrö, Hämeenlinna, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Punkalaidun, Tampere, Urjala, Valkeakoski, Ylöjärvi

Palvelupiste 30:

**Äännekoulu Tornio**, Länsiranta 9, 95400 Tornio

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Kemi, Keminmaa, Simo, Tervola, Tornio, Ylitornio

Palvelupiste 31:

**Äännekoulu Turku**, Eerikinkatu 6 A, 20100 Turku

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Aura, Kaarina, Lieto, Marttila, Masku, Mynämäki, Naantali, Nousiainen, Paimio, Parainen, Pöytyä, Raisio, Rusko, Salo, Turku, Uusikaupunki, Vehmaa

Palvelupiste 32:

**Äännekoulu Turku Iso-Heikkilä**, Iso-Heikkiläntie 8, 20200 Turku

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Aura, Kaarina, Lieto, Marttila, Masku, Mynämäki, Naantali, Nousiainen, Paimio, Parainen, Pöytyä, Raisio, Rusko, Salo, Turku, Uusikaupunki, Vehmaa

Palvelupiste 33:

**Äännekoulu Vaasa**, Kasarminkatu 18, 65100 Vaasa

Vastaanotto- ja etäkäynnit sekä lähikäynnit seuraavissa kunnissa: Hämeenkyrö, Kaskinen, Kauhava, Kokkola, Kristiinankaupunki, Kurikka, Laihia, Lapua, Maalahti, Mustasaari, Närpiö, Pietarsaari, Uusikaarlepyy, Vaasa

Äännekoulun käyttämät 17 alihankkijaa, jotka tämä suunnitelma käsittää:

|                                      |                                   |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Anna Koskela                         | 3347680-6, Äännekoulu Ylä-Malmi   |
| Anna Siikanen                        | 3355658-2, Äännekoulu Ylä-Malmi   |
| Avainsana puheterapia /Taru Pirhonen | 3354055-6, Äännekoulu Turku       |
| KatjaVox Oy /Katja Koski             | 2687077-6, Äännekoulu Pitäjänmäki |
| Leena Urrio Tmi                      | 3212318-7, Äännekoulu Herttoniemi |
| Niina Nylander Tmi                   | 2678491-5, Äännekoulu Kampi       |
| Puheterapia Johanna Äikäs            | 3242353-4, Äännekoulu Hämeenlinna |
| Puheterapia Kati Aholainen           | 2584764-6, Äännekoulu Tapiola     |
| Puheterapia Kuiske Ky /Enni Kuusela  | 3251827-7, Äännekoulu Ala-Malmi   |

# Äännekoulu

Puheterapia Pikkukarhu /Anu Karhu  
Puheterapeutti Maria Widenius  
Puheterapeutti Meeri Ihalin  
Puheterapeutti Minna Palosaari  
Tavulinna /Heidi Ripatti  
T:mi Lotta Martio  
T:mi Puheterapeutti Terhi Evakoski  
Uudenmaan puheterapia /Hannele Valkama

2677444-2, Äännekoulu Herttoniemi  
2743790-7, Äännekoulu Haukilahti  
3321522-7, Äännekoulu Turku  
2607802-5, Äännekoulu Tapiola  
3450254-3, Äännekoulu Turku  
2174316-1, Äännekoulu Ala-Malmi  
3184222-7, Äännekoulu Kamppi  
3596097-6, Äännekoulu Tikkurila

## 1. Omavalvonnan toteuttaminen Äännekoulussa

Tällä omavalvontasuunnitelmalla valvotaan Äänneoloikka Oy:n (Äännekoulu, osa N Health -terapiayhteisöä) ja sen palvelupisteiden toimintaa sekä palvelupisteissä käytettyjen alihankkijoiden toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma perustuu sote-valvontalain 27 §:n.

### Omavalvontasuunnitelman tarkoitus

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on keskittyä erityisesti riskien tunnistamiseen ja riskien ennalta ehkäisyyn konkreettisin tähän omavalvontasuunnitelmaan kirjattavin keinoin. Omavalvontasuunnitelma on käytännön hoito- ja kuntoutustyön apuväline, jota päivitetään tarpeen mukaisesti ja säännöllisesti, vähintään neljän kuukauden välein. Tällä omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan Äännekoulun palvelupisteiden päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus ja turvallisuus sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.

### Toiminnan laadun takaamiseksi tehtävät pääasialliset toimenpiteet

- henkilöstö perehdytetään ja täydennyskoulutetaan erillisen täydennyskoulutus- ja henkilöstösuunnitelman mukaisesti
- asiakkaille sovitaan vastuuterapeutit
- soveltuvien osien asiakkaan terapiavastuu voidaan osoittaa myös terapeuttiparille
- työ- ja toimintaohjeet pidetään ajan tasalla
- terapeuteille on tarjolla tukea ja työnohjausta.

### Äännekoulun arvot ja toimintaperiaatteet

1. Yhteiskunnan tukena: Kuntien niukkenevissä sekä ruuhkaisissa resursseissa tarjoamme ja kehitämme kustannustehokkaita verkkopohjaisia terapiaratkaisuja.
2. Tiede edellä: Kehitämme ja tutkimme hierarkkisia terapiamalleja, jolloin kuntoutuksesta tulee tasalaatuista sekä prosessiohjattua.
3. Tehostamme työtä: Terapeutti voi keskittyä osaamiseensa, kun uloskirjoitetut prosessit sekä organisaatorakenne tukevat hänen työnsä.
4. Luottamus keskiössä: Ajatteleminen että ihminen on pohjimmiltaan hyvä ja hän tietää parhaiten mitä tarvitsee. Tämä koskee sekä asiakkaitamme että työntekijöitämme.

Organisaation johto on sitoutunut luomaan sellaiset olosuhteet, jotka mahdollistavat asiakas- ja kehittämismyönteisen toimintakulttuurin olemassaolon.

### Äännekoulun toiminta-ajatus ja perustehtävät



Äännekoulu tarjoaa laadukkaita ja viimeisimpään tutkimustietoon pohjaavia puheterapiapalveluita. Äännekoulun palvelupisteissä mahdollistetaan sekä asiakkaiden että työntekijöiden kasvu. Terapeutit auttavat omia asiakasperheitään kuntoutumaan. Samalla työntekijät saavat syventää omaa osaamistaan ja kehittyä omalla urallaan terapeuttina. Tavoitteenamme on helpottaa kuntien puheterapeuttipulaa erilaisten verkkoratkaisujen avulla ja mottomme onkin ”laadukasta terapiaa mahdollisimman monelle”.

Äännekoulun keskeinen työkalu on verkkokuntoutusympäristö, joka toimii jokaisen terapeutin ja asiakkaan tukena.

Äännekoulun yksiköt tuottavat monipuolisia puheterapiapalveluita: Kelan vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta, resurssipuheterapiaa, puheterapiaa vastaanotolla, puheterapia-arvioita, etäpuheterapiaa, hybridipuheterapiaa sekä nettiterapiaa.

Kehitämme työtä jatkuvasti ja meillä on oma tiimi sitä varten.

## **Lääketieteellisen johtajan eli terapiapalveluiden vastuuhenkilön rooli**

Lääketieteellinen johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta yhteistyössä palvelupäällikön, vastaavan puheterapeutin, tukitiimin ja liiketoimintajohtajan kanssa. Lääketieteellinen johtaja on henkilöstön tavoitettavissa ongelmatilanteita varten sähköpostitse ja soittamalla.

Lääketieteellinen johtaja seuraa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeistuksia sekä valvoo, että toiminta on lainsäädännön ja viranomaisohjeiden mukaista ja palvelua tuotetaan tilaajien kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti. Keskeiset sopimuskumppanit kuten KELA voivat auditoida tarvittaessa toimintamme. Teemme myös yksityisen terveydenhuollon muutosilmoitukset. Toimintaohjeet ja menettelytavat on kirjattu Laatukäsikirjaan, joka on sähköisessä muodossa Sharepoint-kansiossa.

## **Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskouluttamisesta**

Perehdytyksestä ja sen kehittämisestä vastaa Äännekoulun HR-tiimi. Perehdytys kestää noin kolme kuukautta, ja se sisältää seuraavat aiheet: työsuhteasiat, potilastietojärjestelmä, Äännekoulun verkkoalustan käyttö, laatukäsikirja (sis. omavalvontasuunnitelma), KANTA, potilasasiakirjojen kirjaukset, säilytys sekä tietoturvallisuusperiaatteet, it-laitteiden käyttö ja muu työssä tarvittava tieto (esim. KELAn standardi). Perehdyttäjinä toimivat tukitiimiläiset sekä kokenut puheterapeutti.

Uusi työntekijä saa itselleen oman luotsin, jonka tehtävä on neuvoa päivittäisissä työhön liittyvissä kysymyksissä. Luotsi on kokenut Äännekoulun puheterapeutti. Perehdytyksen sisällöt on kirjattu, ja niitä tarkastellaan HR-tiimissä tasaisesti.

Työntekijän velvollisuus on tuntea ja noudattaa omavalvontasuunnitelmaa.

Omaevalvontasuunnitelma käydään läpi työntekijöiden kanssa vuosittain, ja siihen tehdään tarvittavat korjaukset.

Äännekoululle on laadittu työyhteisön kehittämissuunnitelma sekä sähköinen koulutuslupaus, joka auttaa työntekijää suunnittelemaan omaa kouluttautumistaan. Investoimme noin 2 % liikevaihdosta kouluttautumiseen, joka on yhteisesti kaikkien työntekijöiden käytössä. Ammatinharjoittajilta edellytämme 2 koulutuspäivää/vuosi. Pidämme kehityspäivät kerran vuodessa ja puheterapeutit osallistuvat ryhmätyönohjaukseen. Seuranta tehdään keräämällä työntekijöiltä koulutustodistukset.

## 2. Äännekoulun henkilöstö

Äännekoulussa työskentelee työsuhteessa 157 puheterapeuttia. Yrityksen terapiapalveluissa hyödynnetään myös 17 ammatinharjoittajan työpanosta, jotka toimivat Äännekoulun alihankkijoina.

### Henkilöstön rekrytointin periaatteet

1. Varmistetaan kelpoisuus tarkistamalla JulkiTerhikistä oikeus ammatinharjoittamiseen.
2. Varmistetaan haastattelemalla kielitaito ja kyky toimia terapeuttina sekä sopivuus yrityksen toimintakulttuuriin. Käytössä on kaksivaiheinen haastattelu eli rekrytoinnista vastaava henkilö ja tuleva tiimi haastattelevat.
3. Tarkistetaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisella tavalla rikosrekisteriotteet ennen työskentelyn aloittamista.

Lopullisen rekrytointipäätöksen tekee tiimi, johon uusi työntekijä liittyy.

### Ensiapuvalmius

Äännekoulu edellyttää ja mahdollistaa kaikille terapeuteille voimassa olevan EA1-koulutuksen. Näin ollen kaikilla terapeuteilla on ensiapupätevyys. Yrityksen toimitiloissa on käytettävissä yleisimmät tarvittavat ensiapuvälineet.

### Henkilöstön riittävyys

Äännekoulun henkilöstömitoitus sovitetaan vastaamaan asiakaskysyntää siten, että asianmukaisen koulutuksen omaavaa henkilöstöä on riittävästi. Pyrimme vastaamaan yhteiskunnalliseen puheterapiatarpeeseen myös verkkopohjaisilla terapiaratkaisilla.

Mahdollisista puheterapiaan pääsyn viivästyksistä tiedotetaan Äännekoulun verkkosivuilla ilmoittamalla, että avoimia terapiapaikkoja on tai ei ole saatavilla.

### **3. Toimitilat ja välineet**

#### **Tilojen soveltuvuus**

Äännekoulun omavalvontasuunnitelma kattaa tämän dokumentin alussa luetellut kaikki palvelupisteet. Kaikki tilat on todettu terveydenhuollon käyttöön soveltuvaksi huomioiden tilojen ilmanvaihto, äänieristys sekä siivous- ja terapiavälineiden säilytys.

#### **Tilojen esteettömyys**

Äännekoulun toimitilat järjestetään asiakaskunnan tarpeiden edellyttämällä tavalla esteettömiksi siten, että kaikkia yrityksen asiakkaita voidaan kohtuullisesti palvella. Toimitilarakennusten on täytettävä rakennusluvan aikana voimassa olleet esteettömyysvaatimukset.

#### **Pelastussuunnitelma**

Äännekoulun käytössä olevien tilojen osalta on olemassa ajantasaiset pelastussuunnitelmat, joiden laatimisesta vastaa kiinteistön omistaja. Äännekoulun henkilökunta on perehdytetty pelastussuunnitelmaan.

#### **Lukitus ja palosuojaus**

Tilat on suojattu lukituksella. Työntekijöillä on avaimet työtiloihin ja jokainen huolehtii niiden tallessa pitämisestä. Paperimuotoista materiaalia ei säilytetä, vaan nämä muunnetaan digitaaliseen muotoon. Riskienhallintadokumentissa (kansio: laatukäsikirja) on kuvattu murto- ja palosuojausohjeet. Jokaisessa toiminnassa olevassa yksikössä on tehty turvallisuuskävely. Avautuvissa yksiköissä tehdään turvallisuuskävely heti kun toimipiste avataan.

#### **Siivous, jätehuolto ja hygieniaohje**

Tilat siivotaan viikoittain ja tarvittaessa useamminkin. Jätehuolto on järjestetty kunnallisen jätehuollon kautta. Äännekoulun toiminnassa ei synny erityisen vaarallisia jätteitä. Äännekoululla on käytössä hygieniaohje, joka kattaa pintojen desinfiointin, suuhun laitettavien terapiavälineiden puhdistuksen sekä eritteiden siivoamisen.

## 4. Asiakkaiden oikeuksien toteutuminen sekä potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Puheterapian toteutuminen dokumentoidaan aina potilasasiakirja-asetuksessa määritellyllä tavalla noudattaen myös kansallisia rakenteisen kirjaamisen ohjeita.

Äännekoulun terapeutit kirjaavat potilastiedot Diarium-potilastietojärjestelmään, johon pääsee henkilökohtaisella salasanalla sekä tekstiviestivarmistuksella. Diarium kerää lokitietoa siitä, kuka on käsitellyt asiakkaan tietoja.

Asiakastietolaki velvoittaa potilasasiakirjamerkintöjen siirtämisen myös Kanta-arkistoon. Asiakas voi tutustua kirjauksiin OmaKannan kautta, ja hän voi halutessaan kieltää tietojen edelleen luovuttamisen Kanta-palveluiden kautta. Tietojen siirtäminen Kanta-arkistoon on kuitenkin palveluntuottajan lakisääteinen velvollisuus.

Asiakastietoja luovutetaan eteenpäin vain lakisääteisestä velvoitteesta, asiakkaan suostumuksella tai potilaan Kanta-arkistoon antaman tietojen luovutusluvan perusteella. Suullisesta tietojen luovutussuostumuksesta tehdään erillinen merkintä.

Ostopalveluissa, kuten hyvinvointialueiden tai näiden yhteistyöelinten sekä Helsingin kaupungin tilaamien sote-palveluiden osalta rekisterinpitäjä on sopimuksen perusteella palvelut tilannut taho. Rekisterinpitovastuun kuullessa ostopalveluissa tilaajalle, ei asiakkaalla ole erillistä mahdollisuutta kieltää tai sallia asiakastietojen palauttamista tilaajalle.

Kelan kuntoutuspalveluiden ja omakustanteisesti terapiaan tulevien osalta Äännekoulu on aina itsenäinen potilasasiakirjatietojen rekisterinpitäjä, eikä tietoja luovuteta eteenpäin lähettävälle tai muulle taholle ilman potilaan suostumusta tai lain perusteella.

Muiden terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan asiakkaan kanssa sovittavalla tavalla tarkoituksenmukaista yhteistyötä, jolla varmistetaan hoidon sujuva jatkuvuus. Pääsääntöisesti tiedot siirtyvät Kanta-arkiston kautta jatkohoitopaikkoihin. Tarvittaessa voidaan olla muihin palvelunjärjestäjiin ja -tuottajiin yhteydessä esim. puhelimitse.

Yrityksen tietoturvasta ja tietosuojasta on suunniteltu täsmällisemmin erillisessä lakisääteisessä tietoturvasuunnitelmassa (viimeksi päivitetty 28.2.2025), joka ei ole julkinen asiakirja. Henkilöstö perehdytetään potilasasiakirjojen käsittelyyn tietoturvasuunnitelman mukaisesti. Henkilöstö käy säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa tietoturvan ja tietosuojan kertaus- ja täydennyskoulutuksen.

Yrityksen tietosuojavastaavana toimii:

Emilia Viljakka  
tietosuojavastaava@aannekoulu.fi  
050 573 3070

Lisätietojen osalta yrityksen asiakkaiden käytettävissä on tietosuojaseloste, joka löytyy Äännekoulun verkkosivuilta osoitteesta <https://aannekoulu.fi/potilasrekisteri/>

## **Palautteen kerääminen ja muistutukset**

Asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta, ks. kohta 7. Asiakas voi aina antaa palautetta saamastaan terapiasta ja asiakaspalvelusta. Kaikki palautteet arvioidaan ja käsitellään huolellisesti ja palautteen antajaan ollaan yhteydessä mahdollisimman nopeasti.

Asiakkailla on tarvittaessa myös lakiin perustuva oikeus tehdä muistutus saamastaan hoidosta ja kohtelusta. Käsittelemme muistutukset asianmukaisesti ja lääketieteellinen johtaja antaa niihin kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutusten yhteydessä mahdollisesti ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta tehdä saamastaan palvelusta kantelua valvovalle viranomaiselle (eli Lupa- ja valvontavirastolle).

## **Potilaan neuvonta sekä potilas- ja asiakasasiavastaavat**

Hyvinvointialueiden lakisääteisenä tehtävänä on järjestää alueen kaikille potilaille ja asiakkaille potilas- ja asiakasvastaavapalvelut. Nämä palvelut ovat potilaalle ja asiakkaalle maksuttomia. Lakisääteisen palvelun puitteissa riippumaton potilas- tai asiakasasiavastaava neuvoo asiakasta tämän lakisääteisistä oikeuksista. Eli jos esimerkiksi asiakas on tyytymätön terveydenhuollossa saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, voi hän olla yhteydessä potilasasiavastaavaan. Potilasasiavastaavat voivat myös neuvoa kantelun tai valituksen vireille saamisessa sekä edistää muutenkin asiakkaan oikeuksia. Potilasasiavastaavaan voivat ottaa yhteyttä asiakkaat, heidän lailliset edustajansa, omaiset tai muut läheiset.

Potilasasiavastaavan ajantasaiset yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta:

Etelä-Karjalan hyvinvointialue: <https://www.ekhva.fi/asiakkaalle/etsitko-tietoa/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

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

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

HUS: <https://www.hus.fi/potilaalle/opas-potilaalle/oikeutesi-potilaana/potilasasiavastaavat#potilasasiavastaavien-yhteysti>

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: <https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-asiakkaillemme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Kanta-Hämeen hyvinvointialue: <https://omahame.fi/potilasasiavastaava>

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue: <https://soite.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Keski-Suomen hyvinvointialue: <https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/potilasasiavastaava>

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: <https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Kymenlaakson hyvinvointialue: [https://socom.fi/kymenhva\\_sosiaali\\_ja\\_potilasasiavastaava/](https://socom.fi/kymenhva_sosiaali_ja_potilasasiavastaava/)

Lapin hyvinvointialue: <https://lapha.fi/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava>

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Pirkanmaan hyvinvointialue: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava>

Pohjanmaan hyvinvointialue: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava/>

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue: <https://www.siunsote.fi/potilasasiamies>

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

Pohjois-Savon hyvinvointialue: <https://pshyvinvointialue.fi/potilasasiavastaava>

Päijät-Hämeen hyvinvointialue: <https://paijat-sote.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Satakunnan hyvinvointialue: <https://satakunnanhyvinvointialue.fi/asiointiopas/potilaan->

[oikeudet-ja-tietosuoja/potilasasiavastaava-ja-sosiaaliasiavastaava/](#)

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

<https://vakehyva.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Varsinais-Suomen hyvinvointialue:

<https://www.varha.fi/fi/palvelut/potilasasiavastaavapalvelut>

Äännekoulun asiakkaat ovat oikeutettuja käyttämään tarvittaessa maksutta myös Kuntoutusyritykset ry:n potilasneuvontapalvelua, joka on hyvinvointialueen lakisääteistä potilasasiavastaavan palvelua täydentävä palvelu. Palvelun tavoittaa tästä osoitteesta:  
<https://kuntoutusyritykset.fi/potilasneuvonta/>

## 5. Tarttuvien tautien torjuntasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman liitteenä on tarttuvien tautien torjuntasuunnitelma, ja siihen liittyvät torjuntaohjeet.

## 6. Kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä sekä epäkohtien korjaamisesta

### Läheltä piti -tilanteet ja tapaturmat

Tilanne käydään läpi asiakkaan, asiakkaan huoltajan tai edustajan sekä tilanteessa olleen työntekijän kanssa. Tapahtuma kirjataan asiakkaan terapiamuistiinpanoihin. Jos tapahtuma on merkittävä, siitä tehdään tapaturmailmoitus vakuutusyhtiölle ja se ilmoitetaan maksavalle taholle sekä mahdollisesti Lupa- ja valvontavirastolle. Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan tietosuojavaltuutetun toimistolle. Tarvittaessa työntekijä saa kriisiapua ja työnohjausta tilanteen käsittelyyn.

### Kuvaus menettelystä, jolla epäkohdat korjataan

Tapahtuman jälkeen tehdään purku HR-tiimin ja tarvittaessa vastaavan puheterapeutin kanssa. Työsuojelutoimikunnassa kehitetään prosesseja vaaratilanteiden ehkäisemiseksi huomioiden esiin tulleet tilanteet.

Alihankkijoiden toiminnassa havaituista epäkohdista pyydetään selvitys alihankkijalta sekä edellytetään havaittuja puutteita korjaamista. Korjaustoimenpiteiden toteutumista valvotaan.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle yrityksen sisäisellä tiedotuskanavalla.

## **7. Asiakkailta sekä heidän omaisiltaan ja läheisiltään kerätty palaute**

Käytämme automatisoitua NPS-kyselyä. Kysely lähtee asiakkaille kuuden kuukauden välein, ja sen avulla saamme jatkuvaa dataa siitä, miten asiakkaamme näkevät palvelumme laadun. Lisäksi jokainen terapeutti pyytää palautetta asiakkaalta/perheeltä terapiajakson päättyessä. Palautteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalautteen perusteella tehdyt muutokset: ei ollut tarvetta tehdä muutoksia omavalvontasuunnitelmaan (8.9.2026).

## **8. Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset**

Äännekoulun omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä otetaan huomioon valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Viranomaisten antaman ohjauksen tai päätösten perusteella on tehty seuraavat muutokset: ei ollut tarvetta tehdä muutoksia omavalvontasuunnitelmaan (8.9.2026).

## **9. Omavalvontasuunnitelman julkisuus ja toteutumisen seuranta**

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti. Suunnitelmaan voi tutustua yrityksen vastaanottotiloissa ja verkkosivuilla.

Äännekoulun omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen puheterapiapalveluiden toteutumista seurataan. Seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan viipymättä.

## **10. Vastuu tämän suunnitelman ylläpidosta ja noudattamisesta**

Äännekoulu ja lääketieteellinen johtaja vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa.

Äännekoulun omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa Äännekoulun henkilökunta. Henkilökunta on perehtynyt ja koulutettu tämän omavalvontasuunnitelman noudattamiseen.

## **11. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**



Tämän omavalvontasuunnitelman kattamalla henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa työssään havaitsemistaan epäkohdista ja asiakkaille vaarallisista tilanteista tai käytännöistä sekä muusta havaitsemastaan lainvastaisuudesta tai asiakkaan oikeuksien toteutumatta jäämisestä viipymättä kyseisestä asiasta vastaavalle tiimille (esim. HR tai IT), jotta mahdolliset ongelmat voidaan ratkaista tai niiden synty ehkäistä.

Äännekoululla on velvollisuus ilmoittaa palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialue tai Helsingin kaupunki) ja valvontaviranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto) sen omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita se ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Myös henkilöstöllä on sote-valvontalain 29 §:n nojalla oikeus ilmoittaa havaitsemistaan puutteista valvovalle viranomaiselle (Valvira), jos yritys ei ilmoituksen saatuaan korjaa epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa viipymättä.

Sote-valvontalain mukaisesta ilmoitusoikeudesta ja ilmoitusvelvollisuudesta tehdään merkinnät tähän omavalvontasuunnitelmaan ja henkilökunta on perehdytetty näistä oikeuksista ja velvollisuuksista.

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

### **Väkivaltatilanteet**

Äännekoulussa pyritään ehkäisemään väkivaltatilanteita kouluttamalla henkilöstöä tunnistamaan potentiaaliset väkivaltauhkatilanteet mahdollisimman aikaisin etukäteen. Äännekoulun toimintatapaan ei kuulu väkivalta missään muodossa. Tilanteen rauhoittamiseksi käytetään aina muita keinoja. Asiakkaiden tai henkilöstön turvallisuuden niin edellyttäessä Äännekoulun henkilöstö on velvollinen kutsumaan paikalle poliisin ratkaisemaan väkivallan uhan tai selvittämään jo tapahtunutta väkivaltaa.

### **Tapaturmatilanteet**

Äännekoululla on erillinen potilasvakuutuslain mukainen potilasvakuutus, joka kattaa hoitotilanteissa tapahtuneet tapaturmat. Edellytyksenä on, että tapaturma tapahtuu hoito- tai tutkimustilanteen yhteydessä.

## **Sähkökatkot ja muut poikkeukselliset tilanteet**

Äännekoulussa on asiakasturvallisuuden edellyttämät välineet ja henkilöstöllä taito niiden käyttöön sähkökatkotilanteessa.

Palveluysiköllä on erillinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa lääketieteellinen johtaja.