

# **Omavalvontasuunnitelma**

## **Kuulotekniikka Hakala Oy**

18.11.2025

Versio 1.0

Hyväksyjä: Timo Laine & Juha Hakala

Laatija: Juha Hakala

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksiköiden perustiedot.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	4
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	4
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	4
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	5
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden ja osaamisen varmistaminen.....	7
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	8
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	8
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	8
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	9
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	9
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	9
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	9
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	9
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	9
Päivityshistoria.....	10

18.11.2025

Versio 1.0

Hyväksyjä: Timo Laine &amp; Juha Hakala

Laatija: Juha Hakala

## 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Kuulotekniikka Hakala Oy

Y-tunnus 2235208-2

Yhteystiedot: Ilmalankuja 3, 00240 Helsinki, p. 020 7290 500

### 1.2 Palveluyksiköiden perustiedot

Yhtiöllä on useampi palveluyksikkö eri hyvinvointialueilla Suomessa. Kaikkien palveluyksiköiden vastuuhenkilöinä on yhtiön toimitusjohtaja ja johtava lääkäri. Eri palveluyksiköiden ajantasaiset osoite ja yhteystiedot löytyvät osoitteesta [www.kuulotekniikka.com](http://www.kuulotekniikka.com)

Kuulotekniikka Hakala Oy:n toimitusjohtajana toimii:

Juha Hakala

Toimitusjohtaja

p. 0400 971 748

[juha.hakala@kuulotekniikka.com](mailto:juha.hakala@kuulotekniikka.com)

Johtavana lääkärinä toimii:

Timo Laine

Laillistettu korva-, nenä ja kurkkutautien sekä audiologian erikoislääkäri

[timo.j.laine@fimnet.fi](mailto:timo.j.laine@fimnet.fi)

### 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Muu Terveystieteidenhuollon toiminta: Kuulontutkimus ja kuulokojeiden sovitukset

Palveluyksiköt tuottavat kuulontutkimus ja kuulokojeiden sovituspalveluita eri hyvinvointialueiden asiakkaille ostopalvelutoimintana. Palveluita tuotetaan myös yksityisasiakkaille.

Ostopalvelua tuotetaan hyvinvointialueiden laadunvalvonnan ja toimintatapojen ja periaatteiden mukaan. Toimintaa seurataan laadunvalvonta menetelmin kuten asiakaspalautteiden, kyselyiden, tarkastuksen ja omavalvonnan avulla.

Yksityisasiakkaiden osalta noudatetaan STM valtakunnallisia kuulonkuntoutusta koskevia suosituksia, sekä kuulonhuoltopalveluita koskevan standardin SFS-EN 15927 mukaisia suosituksia ja toimintaperiaatteita.

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisten vastuuhenkilöiden toimesta. He vastaavat omavalvontasuunnitelman toteutumisesta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Vastuuhenkilöt huolehtivat laissa säädetyistä velvollisuuksista henkilöstön pätevyyden ja ammattitaidon seurannalla säännöllisin väliajoin, osin työpaikkakäynteinä palveluyksikössä sekä perehdytys koulutuksin.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yrityksen verkkosivuilla julkisesti.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan viiveettä, mikäli toiminnassa tunnistetaan tai tapahtuu olennaisia muutoksia.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot arkistoidaan yrityksen toimesta.

## 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

### 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palveluyksikkö on varannut toimintaansa varten riittävän määrän koulutettua henkilöstöä, jolloin pääsy tarjottuihin palveluihin ja hoitoon voidaan taata.

Mahdollisilta alihankkijoilta vaaditaan vähintään samaan koulutusta ja heille järjestetään vastaava perehdytys palveluiden tarjoamiseen ennen niiden aloittamista.

### 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

#### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluyksikkö toimii tiiviissä yhteistyössä muiden palveluyksiköiden kanssa hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti.

#### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava: Juha Hakala

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava koordinoi yrityksen kaikkia palveluyksiköitä ja sairastumistilanteissa tarvittaessa järjestää lisää henkilöstöä palveluyksikköön, jolloin pääsy tarjottuihin palveluihin voidaan taata. Vastaava tarvittaessa rekrytoi palveluyksikköön lisää henkilöstöä tarpeen mukaan.

### 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

#### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Kuulontutkimukset ja kuulokojeiden sovitukset toteutetaan hyvinvointialueen laadunvalvonnan ja toimintatapojen mukaan. Toimintaa seurataan asiakaspalautteiden, kyselyiden ja tarkistusten avulla. Yksityisasiakkaiden osalta noudatetaan Stm valtakunnallisia kuulonkuntoutusta koskevia suosituksia sekä kuulonhuoltopalveluita koskevan standardin SFS-EN 15927 mukaisia suosituksia.

Toiminnot ovat erittäin matala riskisiä. Riskit ovat arvioitu ja otettu huomioon toiminnan, palveluiden ja tilojen suunnittelussa vastuuhenkilöiden toimesta.

Henkilöstölle on järjestetty ensiapukoulutusta sekä perehdytyskoulutusta laitteiden turvalliseen käyttöön ja ylläpitoon. Toiminnassa kiinnitetään erityisesti huomiota esteettömyyteen ja kaatumistapausten estoon, valtaosa asiakkaista on ikäihmisiä.

#### 3.3.2 Toimitilat ja välineet

Tilat ovat suunniteltu kuulonhuoltopalveluita koskevan standardin SFS-EN 15927 suositusten mukaisiksi. Tiloilta on tehty yksityisen terveydenhuollon palveluyksikön mukainen käyttöönottotarkastus ennen palveluiden aloittamista.

Kuulontutkimus ja kuulokojeiden sovituksissa hyödynnetään äänieriöitä, audiometrejä ja korvan tutkimuksiin käytettävää perusvälineistöä. Audiometrit kalibroidaan säännöllisesti.

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta: Juha Hakala

Palveluntuottajan tietosuojavastaava Juha Hakala

Asiakas- ja potilastiedot käsitellään EU:n yleisen tietosuojat-asetuksen (EU) 2016/679) ja tietosuojatlain (1050/2018) mukaisesti. Asiakastietojen käsittelystä ja tietosuojatista sekä niihin liittyvästä ohjeistuksesta vastaa Juha Hakala. Yrityksen verkkosivuilta löytyy ajantasainen tietosuojataseloste.

Henkilöstön tietosuojatosaaminen on varmistettu perehdytyskoulutuksella työsuhteen alussa, jota ylläpidetään ohjeistuksilla ja tiedottamisella säännöllisesti työsuhteen jatkuessa.

Yksityisasiakkaiden asiakas ja potilastiedot kerätään yhtiön tietokantoihin, jotka ovat palomurein sekä salasanojin suojattuja. Tietokannat ja niiden varmuuskopiot sijaitsevat lukituissa ja vartioituissa tiloissa ja tietoihin pääsevät käsiksi vain tietyt ennalta nimetyt henkilöt.

Hyvinvointialueiden asiakas- ja potilastiedot kirjataan hyvinvointialueiden järjestelmiin heidän tietosuojatohjeistuksien ja asetusten mukaan.

### 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksiköissä käytetään hyvinvointialueiden osoittamaa tietojärjestelmää. Hyvinvointialueet ovat järjestänyt koulutuksen järjestelmän käyttöön, sekä ylläpitää järjestelmää sekä vastaa sen toiminnasta.

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Palveluyksiköissä on käsihuuhteita tarjolla ja ne ovat käytössä myös asiakkaille. Tarvittaessa saatavilla on myös kasvomaskeja sekä käsineitä.

Korvan tutkimiseen käytettävä perusvälineistö, audiometrinen potilaskuulokkeet ja työpinnat puhdistetaan asiakkaiden välissä hygieniaoheistuksen ja suunnitelman mukaan infektio ja tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisemiseksi.

Hygieniaohjeistus käydään läpi perehdytyskoulutuksena ja käytännöistä tiedotetaan säännöllisesti.

Palveluysiköiden siivous on ulkoistettu ja se tapahtuu säännöllisesti viikoittain. Siivousta on saatavilla säännöllisten kertojen lisäksi erityistilanteisiin.

### 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluysiköissä ei ole lääkehoitoa.

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Palveluysiköiden laitevastuuhenkilö Juha Hakala

Kuulontutkimus ja kuulokojeiden sovituksissa hyödynnetään äänieriöitä, audiometrejä ja korvan tutkimuksiin käytettävää perusvälineistöä. Audiometrit kalibroidaan säännöllisesti. Laitteissa sarjanumeroseuranta, jonka perusteella laitteet ovat jäljitettävissä.

## 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluysiköiden omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Työvoimaa kartoitetaan hyvinvointialueiden hankintasopimuksien ja lähete määräen mukaan. Sijaisjärjestelyt koordinoidaan yhtiöiden palveluysiköiden kautta ja tarpeen mukaan järjestetään lisätyövoimaa, jolloin asiakkaiden palveluun pääsy voidaan taata. Henkilöstön ammattioikeudet, rikostaustat ja kelpoisuus varmistetaan hakijoiden haastattelun yhteydessä.

Yhtiö järjestää säännöllisesti TYHY-toimintaa ja kuulohuollon ammattilaisille on varattu mahdollisuus 20 tuntia/vuosi täydennyskoulutukseen.

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

Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö,  
Juha Hakala

Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö: Juha Hakala

Ostopalveluasiakkaiden potilaiden hoidon tarpeen arviointi tehdään hyvinvointialueiden korva-, nenä ja kurkkutautien palveluyksiköissä. Potilaasta tulevat tarvittavat tiedot ja suunnitelmat palveluyksiköihin. Määräajat on kirjattu hankintasopimuksiin, jonka mukaan potilaan palvelun tulee toteutua. Ajan määrittely lähtee siitä hetkestä, kun potilas laitetaan ostopalveluun ja aika potilaalle tulee olla kolmen kuukauden sisällä. Potilas pääsee osallistumaan kuulokojeen valintaan sopimukseen erikseen määritettyjen laitteiden valikoimasta. Potilaan osalta kirjataan jatkosuunnitelmat. Palveluyksikössä ei ole käytössä minkäänlaisia rajoitustoimenpiteitä. Potilas tekee viime kädessä päätöksen palvelun käyttämisestä. Palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus on otettu huomioon palveluyksikön tiloja ja resursseja suunniteltaessa. Kaikkia asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja syrjimättä. Palvelua tuotetaan asiakkaiden omalla äidinkielellä ja tarvittaessa tulkkipalvelua hyödyntäen. Yhtiön toimintaa ohjaa eettiset periaatteet mitkä eivät suvaitse minkäänlaista epäasiallista kohtelua, kaikista tapauksista tehdään kirjallinen ilmoitus viipymättä. Mahdollisiin muistutuksiin vastataan vähintään puhelimitse ja vastaus kirjataan hoitokertomukseen, Vakavimmissa vahingoissa aina kirjallinen vastausta asiakkaalle ja tarvittaessa ilmoitus potilasvahinkokeskukseen.

## 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Valvontalain 29§ mukainen ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta ilmoitetaan hyvinvointialueiden ilmoitusvelvollisuusohjeiden mukaisesti. Mikäli potilaan osalta herää huoli, palveluyksikön henkilöstö on yhteydessä hyvinvointialueen yhteyshenkilöön, jolla on potilaan hoidon kokonaisuus hallinnassa.

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Mikäli toiminnassa tulee esille haitta- ja vaaratapahtuma, siitä toimitetaan tieto sähköpostilla palveluyksikön vastuuhenkilöille. Hyvinvointialueen korva-, nenä- ja kurkkutautien palveluyksikköön menee tieto osastonhoitajalle. Mikäli asia liittyy sopimukseen, tieto menee silloin sopimuksen vastuuhenkilölle.

## 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Mahdolliset epäkohdat pyritään korjaamaan viipymättä ja ottamaan huomioon omavalvonnan ja toiminnan kehittämisessä. Ennen omavalvontasuunnitelman päivittämistä keskustellaan henkilöstön kanssa palveluyksikössä toteutettavista toimenpiteistä, jotta ne noudattelevat mahdollisimman hyvin henkilöstön/asiakkaiden/hyvinvointialueen palautteita. Henkilöstöä tiedotetaan säännöllisesti käytössä olevista palautekanavista.

## 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kehitystoimenpiteitä kerätään henkilöstöltä/asiakkailta/hyvinvointialueen palautteiden muodossa. Liian suuri negatiivisten palautteiden määrä johtaa omavalvontasuunnitelman päivitykseen toiminnasta vastaavien henkilöiden toimesta.

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palvelun laatua ja turvallisuutta mitataan henkilöstöltä/asiakkailta /hyvinvointialueilta tulevien palautteiden kautta säännöllisesti. Liian suuri negatiivisten palautteiden määrä johtaa omavalvontasuunnitelman päivitykseen toiminnasta vastaavien henkilöiden toimesta, samalla suoritetaan riskienarviointi uudelleen ja toimintaan tehdään korjaavat toimenpiteet.

### 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Vastuuhenkilöt huolehtivat kehittämistoimenpiteiden seurannasta osin työpaikkakäynteinä palveluyksiköissä, jonka perusteella seurannasta tehdään selvitys, puutteellisuudet korjataan päivitettyyn omavalvonta-suunnitelmaan, päivitetty suunnitelma julkaistaan yrityksen verkkosivuilla.

**Päivityshistoria**

**Aika**

18.11.2025

**Päivittäjä**

Juha Hakala

**Muutokset**

Versio 1.0 laadittu

18.11.2025

Versio 1.0

Hyväksyjä: Timo Laine & Juha Hakala

Laatija: Juha Hakala