

Omavalvontasuunnitelma 2026

Julkinen verkkoversio

Tämä on julkinen verkkoversio Audmet Oy:n omavalvontasuunnitelmasta. Sisäiseen käyttöön tarkoitetut henkilötiedot, yksityiskohtaiset järjestelmä- ja turvallisuuskäytännöt sekä toimipistekohtaiset tarkennetut ohjeet on kuvattu tässä versiossa yleisellä tasolla.



Palveluntuottaja	Audmet Oy
Y-tunnus	0668984-9
Laatimispäivä	11.8.2026
Seuraava suunniteltu tarkistus	Vuosittain tai aina toiminnan olennaisesti muuttuessa
Versio	1.0, julkinen verkkoversio
Hyväksyntä	Hyväksytty organisaation vastuullisen johdon toimesta. Henkilönimiä ei julkaista tässä verkkoversiossa.

Sisällysluettelo

1. Johdanto ja suunnitelman tarkoitus.....	3
2. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
2.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
2.2 Palvelut, asiakasryhmät ja toimintatapa	3
3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen ja vastuunjako	3
3.1 Laatiminen, hyväksyntä ja julkaiseminen	3
3.2 Vastuunjako.....	3
4. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus	4
5. Henkilöstö, perehdytys ja osaamisen varmistaminen	4
5.2 Osaamisen seuranta	4
6. Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelun laatu	5
7. Riskienhallinta ja poikkeamien käsittely	5
7.1 Riskien tunnistaminen	5
8. Toimitilat, laitteet, tarvikkeet ja kalibroinnit.....	5
8.1 Laiteturvallisuus.....	5
9. Asiakas- ja potilastiedot, tietosuoja ja tietojärjestelmät	6
10. Infektioiden torjunta ja hygieniakäytännöt.....	6
11. Asiakaspalaute, muistutukset ja oikeusturva	6
12. Omavalvonnan mittarit, seuranta ja raportointi	6
13. Vuosikello 2026.....	Error! Bookmark not defined.

1. Johdanto ja suunnitelman tarkoitus

Tämän omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on kuvata, miten Audmet Oy, Kuuloverkko varmistaa kuulonkuntoutuspalvelujen laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden, toiminnan asianmukaisuuden, henkilöstön riittävyyden sekä palvelujen jatkuvuuden. Suunnitelma on käytännön työväline johdolle, esihenkilöille ja henkilöstölle.

Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa seurantaa, arviointia ja kehittämistä. Se sisältää riskien ennakoinnin, poikkeamien käsittelyn, palautteen hyödyntämisen sekä sovittujen toimintatapojen noudattamisen varmistamisen.

Julkinen verkkoversio antaa asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja viranomaisille yleiskuvan omavalvonnan periaatteista ja seurannasta. Yksityiskohtaiset sisäiset toimintaohjeet, vastuhenkilöiden nimet sekä turvallisuus- ja tietojärjestelmäkohtaiset menettelyt ylläpidetään Audmet Oy:n sisäisessä dokumentaatiossa.

Omavalvonnan periaate Audmetissa

- Asiakas on toiminnan keskiössä: palvelu on yksilöllistä, kunnioittavaa ja turvallista.
- Jokainen työntekijä osallistuu omavalvontaan omassa työssään ja ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä.
- Toimintaa kehitetään palautteen, mittareiden ja poikkeamien perusteella.

2. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

2.1 Palveluntuottajan perustiedot

Tieto	Sisältö
Palveluntuottaja	Audmet Oy
Y-tunnus	0668984-9
Päätoimipaikka	Linnanrakentajantie 2, 00880 Helsinki
Palveluyksikkö / palvelupisteet	Helsinki; Herttoniemi ja Kalevankatu, Järvenpää, Hyvinkää, Tampere

2.2 Palvelut, asiakasryhmät ja toimintatapa

Audmet Oy tuottaa kuulonkuntoutukseen liittyviä terveydenhuollon palveluja. Palveluihin kuuluvat kuulontutkimukset, kuulemisen apuvälineiden valinta ja sovitus, asiakkaan ohjaus, seuranta, huoltoon liittyvä ohjaus sekä kuntoutuksen vaikuttavuuden varmentaminen.

Palvelut toteutetaan voimassa olevan lainsäädännön, viranomaisohjeiden, sopimusvelvoitteiden ja organisaation hyväksytyjen toimintatapojen mukaisesti. Toimipistekohtaiset tarkennukset, kuten paikalliset yhteyshenkilöt, tilakohtaiset ohjeet ja yksityiskohtaiset turvallisuusmenettelyt, ovat sisäisessä käytössä.

3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen ja vastuunjako

3.1 Laatiminen, hyväksyntä ja julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yhteistyössä johdon, esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa. Julkinen verkkoversio pidetään saatavilla organisaation verkkosivuilla ja sitä päivitetään vähintään vuosittain tai aina, kun toiminnassa tapahtuu omavalvonnan kannalta olennainen muutos.

3.2 Vastuunjako

Rooli	Keskeinen vastuu	Käytännön tehtävät
Vastaava johtaja	Omavalvonnan kokonaisvastuu ja hyväksyntä	Vahvistaa suunnitelman, arvioi toteutumista, käsittelee vakavat

		poikkeamat ja varmistaa korjaavat toimet.
Esihenkilöt	Päivittäinen johtaminen ja seuranta	Huolehtivat perehdytyksestä, paikallisesta riskienhallinnasta, ohjeiden toteutumisesta ja henkilöstön tukemisesta.
Henkilöstö	Ohjeiden noudattaminen ja havaintojen ilmoittaminen	Noudattaa sovittuja toimintatapoja, kirjaa poikkeamat ja osallistuu kehittämiseen.
Tietosuojavastaava / Data Privacy Champion	Tietosuojan toteutumisen tuki ja seuranta	Ohjeistaa, seuraa, tukee tietosuojapoikkeamien käsittelyä ja huolehtii osaamisen ylläpidosta.

4. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Palvelujen saatavuutta ja jatkuvuutta seurataan ajanvarauksen, henkilöstöressurssien, laitekapasiteetin, toimipisteiden toimintavalmiuden ja sopimusvelvoitteiden näkökulmista. Tavoitteena on, että asiakkaan palvelu voi toteutua suunnitellusti myös henkilöstöpoissaolojen, laitevikojen tai järjestelmähäiriöiden aikana.

Keskeinen riski	Arvio	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuurooli
Ajanvarauksen ruuhkautuminen	Keskitaso	Seurataan vapaita aikoja, peruutuksia ja jonotilannetta. Tarvittaessa ohjataan asiakkaita toisiin toimipisteisiin.	Esihenkilöt ja asiakaspalvelukoordinaattorit
Henkilöstöpoissaolot	Keskitaso	Sijaisjärjestelyt, työvuorojen priorisointi ja palvelujen kiireellisyyden arviointi.	Esihenkilöt
Laite- tai järjestelmähäiriö	Keskitaso	Vikaselvitys, vaihtoehtoinen työskentelytapa, huolto- ja tukikanavat sekä asiakasviestintä.	Toimipisteen vastuuhenkilö
Toimitilan käyttöhäiriö	Matala/keskitaso	Varautuminen, yhteys kiinteistöön, tarvittaessa ajanvarauksen siirto toiseen toimipisteeseen.	Vastaava johtaja / esihenkilö

5. Henkilöstö, perehdytys ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen varmistetaan rekrytoinnin, perehdytyksen, säännöllisen koulutuksen, kehityskeskustelujen ja käytännön työn seurannan avulla. Ammattipätevyyden ja tehtävään soveltuvuuden varmistaminen tehdään rekrytoinnin yhteydessä.

5.2 Osaamisen seuranta

Osaamisalue	Seurantatapa	Tavoite
Kliininen ja audiologinen osaaminen	Koulutukset, työn havainnointi, kehityskeskustelut	Turvallinen ja laadukas vastaanottotyö
Laite- ja tuoteosaaminen	Laitekoulutukset ja käyttöohjeet	Laitteiden oikea ja turvallinen käyttö
Tietosuoja ja kirjaaminen	Koulutus, ohjeistus ja tietosuojakäytäntöjen seuranta	Asianmukainen asiakastietojen käsittely

Asiakaskohtaaminen	Palaute ja esihenkilökeskustelut	Kunnioittava, selkeä ja yhdenvertainen palvelu
Työturvallisuus	Turvallisuusohjeet, perehdytys ja ilmoitusmenettely	Riskien ennakointi ja turvallinen työympäristö

6. Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelun laatu

Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan selkeillä hoito- ja palveluprosesseilla, osaavalla henkilöstöllä, kalibroiduilla laitteilla, riittävällä ohjauksella ja asianmukaisella dokumentoinnilla. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja yhdenvertaisuutta kunnioitetaan kaikissa palvelutilanteissa.

Laatulupaus käytännön työssä

- Asiakas saa ymmärrettävää ohjausta ja mahdollisuuden esittää kysymyksiä.
- Tutkimus- ja sovitustulokset ovat tarkoituksenmukaisia, kunnossa ja kalibroituja.
- Asiakastiedot kirjataan oikein, riittävästi ja ajantasaisesti.
- Poikkeamat käsitellään oppimisen ja korjaavien toimien näkökulmasta.

7. Riskienhallinta ja poikkeamien käsittely

7.1 Riskien tunnistaminen

Riskit tunnistetaan ennakoivasti osana päivittäistä toimintaa, perehdytystä, henkilöstöpalavereita, asiakaspalautteiden käsittelyä, poikkeamaraportointia ja vuosittaista riskikartoitusta.

Riskialue	Esimerkki riskistä	Hallintatoimet	Seuranta
Potilasturvallisuus	Virheellinen tutkimustulos tai sovitus	Laitekalibroinnit, ohjeet, ammattiosaaminen ja tarvittaessa toinen arvio	Poikkeamat ja palaute
Tietosuoja	Virheellinen luovutus tai käyttöoikeus	Organisaation hyväksytyt tietosuojaohteet, koulutus ja poikkeamien käsittely	Säännöllinen seuranta
Tietojärjestelmät	Asiakastietojärjestelmän tai tietoliikennetyöväyden häiriö	Organisaation hyväksytyt häiriötilanneohjeet ja asiakasviestintä	Häiriöraportit
Työturvallisuus	Yksintyöskentely tai uhkaava asiakastilanne	Turvallisuusohjeet, ennakointi ja sovitut toimintatavat	Turvallisuushavainnot
Toimitilat	Palo, vesivahinko, murto tai sisäilmaongelma	Kiinteistöyhteistyö, pelastusohjeistus ja sovitut turvallisuuskäytännöt	Tarkastukset
Infektiot ja hygienia	Tartuntariski vastaanotolla	Puhdistusohjeet, suojautuminen ja ajantasainen hygieniaohjeistus	Havainnot ja ohjeiden toteutuminen

8. Toimitilat, laitteet, tarvikkeet ja kalibroinnit

Toimitilojen, tutkimustilojen ja laitteiden tulee soveltua kuulonkuntoutuspalvelujen tuottamiseen. Tilojen turvallisuus, kulunhallinta, työergonomia, ääniolosuhteet ja asiakasyksityisyys huomioidaan toimipistekohtaisesti.

8.1 Laiteturvallisuus

- Audiometrit ja muut tutkimuslaitteet kalibroidaan määräysten ja valmistajan ohjeiden mukaan.

- Laitteiden päivittäinen toimintakunto tarkistetaan sovitun käytännön mukaisesti.
- Kertakäyttöiset tarvikkeet, kuten insert-kuulokkeiden tipit ja otoskooppien kärjet, käytetään ohjeiden mukaisesti.
- Puhdistettavat välineet puhdistetaan jokaisen asiakkaan jälkeen tai käytön mukaisesti.
- Laitteisiin liittyvät vaaratilanteet käsitellään poikkeamaprosessissa ja ilmoitetaan tarvittaessa viranomaiselle.

9. Asiakas- ja potilastiedot, tietosuoja ja tietojärjestelmät

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä noudatetaan lainsäädäntöä, salassapitovelvollisuutta, hyvää kirjaamiskäytäntöä ja organisaation tietosuojaohteita. Käyttöoikeudet rajataan työtehtävän mukaan ja henkilöstön tietosuojaosaaminen varmistetaan perehdytyksessä ja koulutuksissa.

Julkisessa versiossa tietosuoja- ja tietojärjestelmiä koskevat toimintatavat kuvataan yleisellä tasolla. Tarkemmat käyttöoikeus-, häiriötilanne-, varautumis- ja tietoturvaohjeet ovat henkilöstön sisäisessä käytössä.

10. Infektioiden torjunta ja hygieniakäytännöt

Infektioiden torjunta perustuu käsihygieniaan, välineiden asianmukaiseen puhdistukseen, kertakäyttöisten tarvikkeiden oikeaan käyttöön, tilojen säännölliseen siivoukseen ja tartuntariskiä koskevien ohjeiden noudattamiseen.

- Vastaanottotilat pidetään siisteinä ja tutkimusvälineet puhdistetaan käyttöohjeiden mukaisesti.
- Tartuntatautioreinen asiakas voidaan tarvittaessa ohjata uuteen aikaan tai käsitellä erillisten suojausohjeiden mukaisesti.
- Henkilöstölle annetaan ohjeistus tartuntatilanteiden, epidemioiden ja suojautumisen varalle.
- Hygieniakäytäntöjen toteutumista seurataan arjessa ja poikkeamiin puututaan.

11. Asiakaspalaute, muistutukset ja oikeusturva

Asiakas voi antaa palautetta palvelusta, laadusta ja turvallisuudesta usealla tavalla. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja se käsitellään asianmukaisesti, luottamuksellisesti ja ilman tarpeetonta viivytystä.

Palautetta voi antaa suoraan toimipisteen henkilöstölle, asiakaspalvelun kautta tai organisaation käytössä olevien palautekanavien kautta. Muistutukset käsitellään terveydenhuollon muistutuksia koskevien menettelyjen mukaisesti, ja asiakkaalle annetaan tarvittaessa ohjausta asian jatkokäsittelyyn.

Mikäli palvelu on toteutettu ostopalveluna, asiakkaalle kerrotaan myös sopimuksen mukaiset palautteen, muistutuksen ja potilasasiavastaavan yhteydenottokanavat.

Potilasasiavastaava HUS (ostopalvelu)

- Palvelunumero 09 471 71262, ma-to klo 10–14 ja pe klo 10–13, potilasasiavastaava@hus.fi

Potilasasiavastaava ja oikeusturva

- Yksityisessä palvelussa asiakkaalle annetaan tarvittaessa ohjaus oman hyvinvointialueen, Helsingin kaupungin tai muun soveltuvan tahon potilasasiavastaavan palveluihin.
- Ostopalveluihin liittyvät potilasasiavastaavan yhteystiedot ilmoitetaan asiakkaalle palvelun järjestäjän ohjeistuksen mukaisesti.

12. Omavalvonnan mittarit, seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumista seurataan säännöllisesti. Seurannassa havaitut puutteet korjataan, ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan julkisesti soveltuvien osien suunnitelman päivitysten yhteydessä.

Seurannan kohteita ovat esimerkiksi palautteet ja muistutukset, poikkeamat, asiakas- ja potilasturvallisuushavainnot, henkilöstön osaamisen seuranta, laitteiden toimintavarmuus, kalibrointien toteutuminen sekä tietosuoja- ja hygieniakäytäntöjen noudattaminen.

Korjaavat toimenpiteet määritellään havaintojen vakavuuden ja vaikutusten perusteella. Toteutumista seurataan johdon ja esihenkilöiden katselmuksissa, ja julkiseen verkkoversioon tehdään päivitys, jos muutos vaikuttaa olennaisesti asiakkaalle näkyvään palveluun, turvallisuuteen tai omavalvonnan periaatteisiin.

13. Omavalvonnan vuosittainen seuranta

Omavalvontaa seurataan ja päivitetään vuoden aikana säännöllisesti. Alla oleva vuosikello kuvaa tiivistetysti, miten seuranta, arviointi ja kehittäminen rytmittyvät vuoden eri vaiheisiin.

.Ajankohta	Seurannan kohde	Vastuu
Alkuvuosi	Edellisen vuoden omavalvonnan yhteenveto, kehityskohteet ja perustietojen tarkistus.	Johto
Kevät	Tietosuoja-, tietoturva- ja asiakasturvallisuuskäytäntöjen katsaus.	Johto ja esihenkilöt
Syksy	Henkilöstön osaamisen, perehdytyksen sekä potilas- ja laiteturvallisuuden seuranta.	Esihenkilöt
Loppuvuosi	Seuraavan vuoden päivitystarpeiden arviointi ja suunnitelman hyväksyntäprosessi.	Johto