

OMAVALVONTASUUNNITELMA – Raijan Fysiopiste Oy

Yrityksen tiedot:

Yritys: Raijan Fysiopiste Oy

Y-tunnus: 3349089-4

Osoite: Kalliontie 25 LH 4, 85500 NIVALA

Yhteyshenkilö: Raija Eskola

Puhelinnumero: 050 5317502

Sähköpostiosoite: rajanfysiopiste@gmail.com

Yritys tuottaa fysioterapiapalveluita Nivalan kunnan ja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohteen alueella. Kiinteä toimipiste sijaitsee Nivalan kaupungissa. Toiminta tapahtuu hoitolaitoksissa ja asiakkaan kotona kotikäynteinä, kouluissa, päiväkodeissa sekä julkisissa uimahalleissa ja liikuntapaikoissa. Etenkin Kelan kuntoutujilla on oikeus liikuntakokeiluihin. Toiminnan pääpaino on neurologisessa fysioterapiassa sekä lapsi- että aikuiskuntoutujille.

Tuotettavat palvelut:

1. Fysikaaliset käsittelyt, liike ja liikuntahoidot
2. Fysioterapeuttiset tutkimukset ja hoidon tarpeen määrittely
3. Ehkäisevä toiminta ja hoitoon liittyvä neuvonta
4. Kuntoutujan kotona ja hoitolaitoksessa annettava fysioterapia ja tutkimus

Asiakkaat tulevat kuntoutukseen Kelan, vakuutusyhtiöiden, eri järjestöjen ja hyvinvointialue Pohteen maksusitoumuksilla sekä omakustanteisesti.

Yrityksessä työskentelee 1–4 fysioterapeuttia ja tarvittaessa yritys käyttää alihankintaa.

Alihankinnassa yhteistyökumppanina on fysioterapiayritys Fysio Aamuinen.

Alihankintayrityksen tiedot:

Yritys: Fysio Aamuinen

Y-tunnus: 3337390-3

Osoite: Pellonpääntie 25, 85500 Nivala

Yhteyshenkilö: Iina Peltoniemi

Puhelinnumero: 0451336071

Tällä hetkellä ei ole käytössä alihankkijaa, koska toiminta on hiljentynyt.

KUVAUS TOIMENPITEISTÄ, JOILLA YRITYS HUOLEHTII TÄMÄN SUUNNITELMAN TOTEUTUMISESTA

Palvelun vastuuhenkilö eli yrittäjä on henkilöstön tavoitettavissa ongelmatilanteita varten normaalina työaikana. Yrittäjä vastaa yhteydenottoihin myös iltaisin ja viikonloppuisin, lukuun ottamatta poikkeustilanteita, kuten lomaa ulkomailla. Tällöin yhteydenpito tapahtuu viesteillä ja on hitaampaa.

Vastuuhenkilö seuraa kysymällä yrityksen henkilöstön terapiasuunnitelmien toteutumisesta sekä mahdollisista haasteista tai vaaratilanteista terapiasuunnitelmien toteuttamisessa. Henkilöstölle kerrotaan, mistä tukea terapiatyöhön voi saada. Tarvittaessa käytössä myös työnohjaus. Henkilöstö perehdytetään perehdytyskansion avulla ja koulutautumista järjestetään työntekijän kiinnostuksen ja yrityksen tarpeen mukaan.

Asiakkaille sovitaan vastuusterapeutit ja tarvittaessa myös vastuusterapeuttien varahenkilöt. Soveltuvien osin asiakkaan terapiavastuu voidaan osoittaa myös terapeuttiparille.

Yrityksessä noudatetaan seuraavia palvelua tarkentavia palvelukuvauksia tai laatustandardeja ja laatukäsikirjoja: Hyvinvointialue Pohteen ja Kelan palvelukuvauksia. Nämä asiakirjat ovat nähtävillä odotusaulassa kansiossa.

Palvelun laadusta vastaa yrittäjä Raija Eskola, joka toimii työntekijöiden esimiehenä. Yrittäjä osallistuu kiinteästi arjessa toiminnan pyörittämiseen.

ASIAKKAAN OIKEUDET

Asiakas kohdataan kunnioittavasti ja kokonaisvaltaisesti sekä voimassa olevia lakeja noudattaen. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa omaan kuntoutukseen. Myös lähiympäristö huomioidaan ja heidän kanssaan tehdään yhteistyötä asiakkaan luvalla.

Yritys tiedostaa vastuunsa ja toimii sen mukaisesti, ja tarvittaessa asioista ollaan yhteydessä lastensuojeluun, jos huolta ilmenee. Vastaavasti, jos huoli ilmenee aikuisasiakkaasta, niin silloin tehdään huoli-ilmoitus. Yhteystiedot löytyvät Hyvinvointialue Pohteen sivuilta.

Työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisterin toimittaminen työsuhteen alkaessa, koska työskennellään lasten ja kehitysvammaisten kanssa.

RAJOITUSTOIMENPITEET

Yrityksessä ei käytetä erillisiä rajoitustoimenpiteitä. Mikäli rajoitustoimenpiteitä olisi käytössä, niistä tehtäisiin erilliset lain edellyttämät päätökset ja etukäteiset suunnitelmat sekä merkinnät myös tähän omavalvontasuunnitelmaan erillisen ”rajoitustoimenpiteet” otsikon alle. Rajoitustoimenpiteiden on lähtökohtaisesti perustuttava lakiin ja ne ovat aina viimesijainen keino.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan täysimääräisesti, eikä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä käytetä. Mikäli rajoittamistoimenpiteitä joudutaan käyttämään, muutetaan tätä omavalvontasuunnitelmaa

YRITYKSEN ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Yritys tuottaa laadukasta ja ammatillista fysioterapiaa sekä panostaa kuntoutujan kokonaisvaltaiseen fysioterapiaan. Palvelun perusarvoja ovat rehellisyys ja kuntoutujaa kunnioittava käyttäytyminen. Arvoihin kuuluu myös työntekijöiden arvostaminen ja kunnioittaminen, niin että he tulevat iloisella ja positiivisella mielellä töihin. Yrityksen motto on "Iloisesti yhdessä eteenpäin".

HOITON PÄÄSY

Yritys pyrkii vastaamaan yhteydenottoopyyntöön ilman viivytystä. Jos fysioterapiaa ei pystytä välittömästi aloittamaan, asiakkaalle kerrotaan tästä erikseen ja sovitaan terapian aloittaminen.

Asiakkaat varaavat fysioterapiaan ajanjoko soittamalla tai laittamalla sähköpostia tai käymällä paikan päällä. Myös yrityksen henkilöstö yrittää viipymättä tavoittaa asiakasta, kun yritykseen tulee tieto asiakkaan maksusitoumuksesta.

TERAPIASUHTEEN ALOITUS

Terapiasuhteen alussa asiakkaasta vastuussa oleva terapeutti kartoittaa asiakkaan tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet, sekä sopii pitkäaikaiseksi tarkoitetun asiakkaan kanssa erillisen terapiasuunnitelman yksityiskohdista. Asiakkaan kanssa laadittava terapiasuunnitelma perustuu erilliseen asiakkaan kuntoutus- ja hoitosuunnitelmaan, mikäli sellainen on saatavilla. Terapiasuunnitelma uudistetaan kuntoutusjakson päätteeksi tai kerran vuodessa. Tarvittaessa tehdään terapiasopimus. Ensimmäinen terapiakerta varataan terapiasuunnitelman tekemiseen.

EPÄASIAALLISEEN KOHTELUUN PUUTTUMINEN JA POTILASASIAVASTAAVA

Mikäli asiakas kokee tulleen epäasiallisesti kohdelluksi, hän voi olla suoraan puhelimitse tai kirjeitse yhteydessä yrityksen vastuuhenkilöön Raija Eskolaan asian oikaisemiseksi. Vastuuhenkilö kirjaa asiakkaalta saadun ilmoituksen muistutuksena ja varmistaa ilmoituksessa kerrottujen epäkohtien poistumisen. Potilaalla on myös oikeus saada alueen potilasasiavastaavalta lisätietoja potilaan oikeuksistaan.

Yrityksen vastaanottotilan seinällä, verkkosivuilla ja tässä omavalvontasuunnitelmassa on potilasasiavastaavan tiedot. (Kuntoutusyrittäjien potilasneuvonta juhani.saarinen@kuntoutusyrittajat.fi tai soitto numeroon 050 3240 740). Sieltä asiakas saa vielä lisätietoja omista oikeuksistaan. Myös yrityksen henkilökuntaa on koulutettu asiakkaan oikeuksista.

Pohteen asiakkaiden potilasasiavastaava on Pohteen oma työntekijä. Hänet tavoittaa numerosta 08 6690 600 ma-pe klo 9-11.

Lisäksi voit mennä Pohteen sivuille ja valita sieltä potilasasiavastaavan, jolloin voit olla yhteydessä myös digitaalisesti, esimerkiksi videovastaanoton kautta. Työntekijöiden tehtävänä on huolehtia, että asiakas saa tarvittaessa yhteyden potilasasiavastaavaan.

Asiakasta kehoitetaan olemaan yhteydessä ko. tilanteissa Hyvinvointialue Pohteen viranhaltijaan, joka on allekirjoittanut maksusitoumuksen. Vakuutusyhtiöiden asiakkaat ohjataan ottamaan yhteyttä potilasasiemieheen, jonka yhteystiedot ovat esillä odotusaulassa ja ne annetaan tarvittaessa myös asiakkaalle. Kelan kuntoutuja pyydetään ottamaan yhteyttä Kelaan. Yleisesti ollaan yhteydessä palvelun tilaajaan ja/tai potilasasiavastaavaan.

Kuntoutus on vapaaehtoista ja asiakkaalla on aina mahdollisuus kieltäytyä hänelle tarjottavista terapiatoimenpiteistä. Kuntoutuminen edellyttää myös asiakkaan omaa aktiivisuutta ja motivaatiota. Näitä asioita pyritään tukemaan, jotta saavutetaan paras mahdollinen kuntoutumisen taso, huomioiden kuitenkin asiakkaan voimavarat.

Asiakkaan tyytyväisyyttä kysytään lähes jokaisella terapiakerralla, kun kartoitetaan sen kerran voimavaroja. Terapiapalautteeseen kirjataan asiakkaan kokemus saadusta fysioterapiasta.

Palautelaatikko on odotusaulan seinällä, jonne asiakas tai hänen läheiset voivat jättää nimettömänä palautetta. Laatikko tarkistetaan viikoittain ja asiat pyritään korjaamaan viipymättä. Saadut palautteet käydään läpi ja tarvittaessa kirjataan ylös viikoittaisissa aamupalaverieissa.

MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Asiakkaalla tai hänen läheisellään on oikeus tehdä hoidosta tai kohtelusta vapaamuotoinen muistutus yrityksen vastuuhenkilölle. Muistutuksen käsittelee vastuuhenkilö yhdessä työntekijöiden kanssa, ja epäkohdat korjataan välittömästi. Potilasasiakirjoihin tehdään merkintä muistutuksesta ja siihen reagoinnista. Asia käsitellään myös viikkopalaverieissa.

HENKILÖSTÖ

Yrityksessä sijaisuustarpeet pyritään täyttämään ensisijaisesti sisäisin järjestelyin. Kelan vaativassa lääkinnällisessä kuntoutuksessa sijaisen on täytettävä Kelan antamat kriteerit, samoin myös Pohteen kanssa.

Ennen työsuhteen alkamista tarkistetaan työntekijän ammattioikeudet Valviran Terhikki-rekisteristä. Samoin varmistetaan työntekijän soveltuvuus, osaaminen ja kielitaito vastuuhenkilön tai hänen sijaisensa suorittamalla haastattelulla. Pyydetään työntekijältä suosittelijaa ja ollaan tarvittaessa yhteydessä heihin. Työsuhteen alussa noudatetaan koeaikaa.

Opiskelijoiden käyttö yrityksessä on rajattua. Opiskelijan toimintaa ohjataan nimeämällä hänelle vastuusterapeutti, ja hänen työskentelyään seurataan. Opiskelija toimii yhteistyössä toisen fysioterapeutin kanssa. Opiskelijoiden käytössä noudatetaan Kelan ja Pohteen ohjeistusta.

Muun henkilöstön osaamista ja työskentelyä seurataan esimerkiksi kalenterimerkinnöillä ja asiakkailta saadun palautteen perusteella. Jos potilasturvallisuutta vaarantavia tekijöitä nousee esille, niihin puututaan välittömästi.

Rikosrekisteriote vaaditaan kaikilta työntekijöiltä, koska työskentelemme lasten ja vammaisten parissa.

HENKILÖSTÖN PEREHDYTYKSI

Työntekijä käy ennen työn aloittamista läpi perehdytyskansion, ja sen suorittaminen varmennetaan allekirjoituksella. Yrityksessä noudatetaan matalan kynnyksen kysymisen periaatetta: toiminta perustuu keskustelemaan ilmapiiriin, ja ohjeena on, ettei mitään laitetta, välinettä tai asiaa tehdä tai käytetä, jos osaamisesta ei ole varmuutta. Tällöin järjestetään aika asian ohjaamiseen ja oppimiseen.

Kouluttautumiset suoritetaan työntekijän mielenkiinnon ja yrityksen tarpeiden mukaan. Yritys panostaa laatuun ja varaa vuosittain rahaa kouluttautumiseen. Kouluttautumista toteutetaan myös yrityksen sisällä.

ENSIAPUVALMIUS

Henkilöstön ensiapuvalmiuksista huolehditaan perehdyttämällä ja kouluttamalla henkilöstöä säännöllisesti, erityisesti yrityksen asiakaskunnan riskit ja tarpeet huomioiden. Yrityksen toimitiloissa on käytettävissä yleisimmin tarvittavat ensiapuvälineet. Yritys on ostanut ensiavun verkkokoulutuksen. Työntekijät suorittavat 3 vuoden välein hätäensiapukoulutuksen.

TERAPIAN TUOTTAMINEN

Fysioterapiapalvelut tuotetaan pääasiallisesti kasvokkain yhden terapeutin toteuttamana. Työntekijät työskentelevät itsenäisesti ja vastaavat asiakkaan terapia-aikojen järjestämisestä sekä seuraavat, että terapiat toteutuvat voimassa olevalla terapiaajaksolla. Myös etäterapian mahdollisuus on olemassa, ja se järjestyy Diarium-potilasjärjestelmän kautta.

Yrityksessä seurataan henkilöstön riittävyyttä kysyntään ja kartoitetaan työntekijöiden voimavaroja suhteessa asiakkaisiin. Ohjeena on ilmoittaa heti vastuuhenkilölle, jos oma työkuormittavuus on liian suuri. Näin varmistetaan, että työntekijä voi hyvin ja pystyy tuottamaan laadukasta palvelua.

Jos palvelun tilaajat asettavat henkilöstön määrää ja laatua koskevia vaatimuksia, niin noudatetaan.

MONIALAINEN YHTEISTYÖ

Yhteistyö hyvinvointialueen ja muiden terveydenhuollon tai sosiaalihuollon toimijoiden kanssa järjestetään sopimuksen mukaisella tavalla ja tarpeellisella määrällä hoitoneuvotteluja. Tämän lisäksi monialaista yhteistyötä voidaan tehdä esimerkiksi asiakkaan kotikäyntien/arki ympäristökäyntien yhteydessä tai erillisillä verkostokäynneillä, sekä myös puhelimitse ja yhteistyötahon suojaamalla sähköpostilla.

TOIMITILAT JA VÄLINEET

Liikehuoneisto on muokattu terveydenhuollon käyttöön soveltuvaksi huomioiden tilojen ilmanvaihto, äänieristys ja siivous sekä terapiavälineiden säilytys. Tilat on tarkistettu laitoslupahakemuksen yhteydessä.

TILOJEN ESTEETTÖMYYS

Yrityksen toimitilat sijaitsevat katutasossa ja oven edessä on inva-pysäköinti. Tarvittaessa tehdään lain sallimissa ja vaatimissa rajoissa muutoksia. Tavoitteena on kaikkien asiakkaiden esteetön pääsy kuntoutukseen. Asiakkaita on ohjeistettu, että jos on haastetta päästä ulkoa sisälle, voi jäädä autoon odottamaan ja soittaa omalle terapeutille, jolloin hän tulee hakemaan. Tämä on tarpeellista silloin, kun on jäätikkökeli ja asiakas joutuu jättämään auton muualle kuin oven eteen. Ulko-oveen on asennettu soittokello, jota asiakas voi painaa pyytääkseen apua esimerkiksi silloin, kun ei saa ovea auki, koska käytössä ei ole sähköistä ovenavausta.

PELASTUSSUUNNITELMA

Yrityksen toimitilat sijaitsevat kiviallossa ja materiaalit ovat syttymisarvoltaan huonot. Tiloissa ei ole sähköliesiä eikä tulitöitä tehdä. Toimintaa ei ole yöaikaan. Toimintaan osallistuu vajaakuntoisia henkilöitä ja liikkuminen tapahtuu usein rollaattorilla, sauvoilla tai pyörätuolilla. Heikomman toimintakyvyn omaavilla asiakkailla on usein avustaja mukana, mikä tuo lisäkäsiparin pelastautumiseen. Pelastautumisessa haasteellisin vaihe on saada vajaakuntoinen henkilö siirrettyä plintiltä tai muulta laitteelta pyörätuoliin, jolla hänet saadaan vietyä ulos. Henkilökunnalla on vahva osaaminen siirtotilanteisiin. Yrityksellä on varapyörätuoli tiloissa mahdollistamaan liikuntarajoitteisen nopean ulosviennin. Yrityksen henkilökunta on perehdytetty pelastussuunnitelmaan suunnitelman edellyttämällä tavalla. Yritys on tehnyt pelastussuunnitelman ja ollut sen tiimoilta yhteydessä pelastushenkilöön. Poistumistiet on merkitty ja tiloissa on useampi sammutin sekä sammutuspeite. Toimitilat sijaitsevat paloaseman välittömässä läheisyydessä.

KUVAUS TILOJEN JÄRJESTÄMISESTÄ, KULUNVALVONNASTA SEKÄ MURTO- JA PALOSUOJAUKSESTA

Tilat on suojattu lukituksella. Paperimuotoista materiaalia, jota ei ole erikseen digitaalisesti varmennettu, säilytetään palosuojatussa lukitussa kaapissa. Paperiset potilasasiakirjat ovat kolmen lukon takana. Kulunvalvontaa ei ole.

KUVAUS SIIVOUKSEEN, JÄTEHUOLTOON JA ONGELMAJÄTTEIDEN KÄSITTELYYN LIITTYVISTÄ MENETTELYISTÄ

Tilat siivotaan viikoittain ja tarvittaessa useamminkin. Jätehuolto on järjestetty kunnallisen jätehuollon kautta. Patterit teipataan ja kerätään astiaan, josta ne toimitetaan pattereiden kierrätyspisteeseen. Lähin kierrätyspiste on Halpa-Hallin eteisessä. Yrityksen toiminnassa ei synny erityisen vaarallisia jätteitä. Käytetyt hoitohygieniaan liittyvät kertakäyttövälineet hävitetään asianmukaisesti.

KÄYTETTÄVIEN VÄLINEIDEN HUOLTO JA KÄYTÖN PEREHDYTYS

Työntekijät perehtyvät ennen käyttöä käytettävään laitteeseen. Ohjekirjat löytyvät toimiston vieressä olevasta pikkukeittiön kaapista. Kun huomataan viallinen tai rikkoutunut laite, se poistetaan välittömästi käytöstä. Asiasta informoidaan vastuuhenkilöä, joka huolehtii uuden laitteen tai korjauksen. Yritys on tehnyt

laitteiden huoltosopimuksen Fysioline Oy:n kanssa. Heidän toimestansa laitteet ja välineet tarkistetaan sekä huolletaan vuosittain ja tarkistus raportoidaan.

POTILASTIETOJÄRJESTELMÄ

Käytössä oleva potilastietojärjestelmä täyttää Asiakastietolain (703/2023) vaatimukset ja se löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Potilastietojärjestelmä on liitetty Kanta-palveluiden potilastietovarantoon, mikä tarkoittaa sitä, että yrityksen asiakkaiden potilastiedot kirjataan Kanta-palveluihin. Asiakas voi Omakanta-palvelusta määrittellä luovutetaanko tietoja Kanta-palveluiden kautta sähköisesti muille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajille hoidon tarpeen niin edellyttäessä. Yrityksessä on käytössä Diarium-potilastietojärjestelmä.

HENKILÖSTÖN KOULUTTAUTUMINEN JA OHJEISTUS POTILASTIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖN

Henkilöstö opastetaan potilastietojärjestelmän käyttöön perehdytyksen yhteydessä. Diariumissa on hyviä video-ohjeita eri ohjelmatoimintoihin liittyen. Henkilöstöllä on pakollinen vuotuinen koulutuskiintiö, jota seurataan ja toteutetaan erillisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti. Yritys ostaa tietoturvakoulutuksen verkkokurssina Navicare Oy:ltä.

OSTOPALVELUTILANTEET

Yrityksen tuottaessa palvelua toiselle alihankintana, ostopalveluna tai palvelusetelillä, laaditaan henkilötietojen käsittelysopimus toimeksiantajan kanssa ja pidetään potilasrekisteriä erillisen toimeksiantajan lukuun siten, etteivät potilastiedot sekoitu yrityksen oman potilasrekisterinpidon kanssa. Ostopalvelutilanteissa potilastiedot viedään Kantaan joko toimeksiantajan toimesta erikseen tai itse, mikäli toimeksiantaja on antanut erillisen ostopalveluvaltuutuksen Kantaan. Asiakkaan tietoihin hoitojaksoon merkitään, kuka on palvelun tilaaja ja kuka vie tiedot Kantaan. Tällä hetkellä viemme Kelan, vakuutusyhtiöiden, järjestöjen, yhdistysten ja itse maksavien asiakkaiden tiedot Kantaan. Pohteen asiakkaiden tietoja ei viedä Kantaan. Nämä tiedot siirtyvät Osva-järjestelmän kautta, joka on aktivoitu yritykselle.

Alihankkijana toimii tarvittaessa yrityksen entinen työntekijä ja hänelle avataan yrityksen potilasjärjestelmään omat tunnukset. Kirjaukset tulevat pääyhtiön kirjauksiin.

Mahdolliset potilasrekisteriä koskevat tietopyynnöt ja tietoturvaloukkausepäilyt ohjataan viipymättä kulloisenkin rekisterinpitäjän ratkaistavaksi. Omaan rekisterinpitoon kuuluvissa asioissa tietopyynnöt ja tietoturvaloukkaukset käsitellään, ratkaistaan ja kirjataan itse.

Tietojärjestelmiin kohdistuvista vakavista häiriöistä ilmoitetaan järjestelmätoimittajalle tai Valviralle erillisen tietoturvasuunnitelman kirjauksen mukaisesti. Muissa häiriötilanteissa toimitaan erillisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti.

ETÄVASTAANOTTO JA ETÄTERAPIA

Etäpalveluita käytetään tietoturvalisella tavalla siten, että asiakas on luotettavasti tunnistettavissa. Ennen kasvokkain alkaneen terapian siirtämistä etäterapiaksi varmistetaan kuntoutuja-asiakkaan tietoteknisistä edellytyksistä suoriutua terapiasta myös etänä, joko asiakkaan tai palveluntuottajan laitteilla, kuten tabletilla, tietokoneella tai puhelimella.

LÄÄKINNÄLLISTEN LAITTEIDEN SEURANTAJÄRJESTELMÄ

Yrityksellä on käytössään lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) sekä eräistä EU-direktiiveissä säädetyistä lääkinnällisistä laitteista annetun lain (629/2010) 24 §:n edellyttämän ammattimaisen käytön seurantajärjestelmä. Seurantajärjestelmänä käytetään laitteiden huoltoraporttia.

YLEINEN KUVAUS YRITYKSEN KÄYTÖSSÄ OLEVISTA LÄÄKINNÄLLISISTÄ LAITTEISTA

Yrityksessä käytetään kaupallisia liikunta- ja kuntoutusvälineitä, jotka ovat aina CE-merkittyjä. Kuntoutuksessa saatetaan käyttää myös omavalmisteena tehtyjä kuntoutuksen apuvälineitä, kuten kommunikoinnin apuvälineitä tai muita harjoitusvälineitä, joilta ei edellytetä CE-merkintää.

Henkilöstöllä on velvollisuus keskeyttää vaaralliseksi havaittujen laitteiden käyttö välittömästi sekä ilmoittaa yrityksen vastuuhenkilölle tällaisista havainnoista viipymättä, jotta havaittu ongelma voidaan korjata tai muu ongelma välineistössä oikaista.

LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA

Yrityksessä ei järjestetä lääkehoitoa, eikä käsitellä lääkkeitä, joten erillistä lääkehoitosuunnitelmaa ei ole. Kohtauslääke on kuntoutujalla itsellään ja se annetaan kuntoutujalta tai läheiseltä saadun ohjeen mukaisesti. Toimitilojen henkilökunnan WC-tiloissa on lukittu lääkekaappi, jossa on perussärkylääkettä esimerkiksi Panadolia ja Buranaa.

VASTUU ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELYN OHJEISTAMISESTA

Asiakastietojen käsittelystä vastaa vastuuhenkilö ja työntekijät perehdytetään asiakastietojen käsittelyyn. Työntekijät suorittavat tietoturvakurssin ko. asiasta.

ASIAKKAAN YKSITYISYYDEN SUOJA JA POTILASTIETOJEN LUOVUTTAMINEN

Jo pelkkä tieto terveydenhuollon asiakkuudesta on lain mukaan salassa pidettävä potilassalaisuuden suojaama tieto. Yrityksen asiakas- ja potilasrekisteri on salainen sekä tarpeellisin toimenpitein suojattu sekä teknisesti että organisatorisesti.

Mahdolliset virheelliset asiakastietokirjaukset korjataan aina viipymättä, riippumatta siitä, miten tieto virheellisestä merkinnästä on tullut ilmi. Potilaan yksityisyyden suojaa tai muita oikeuksia ja vapauksia vakavasti vaarantavista tietoturvaloukkauksista kerrotaan aina EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisesti viipymättä potilaalle itselleen tai tämän lailliselle edustajalle, kuten edunvalvojalle tai huoltajalle.

Asiakastietoja luovutetaan eteenpäin vain lakiin perustuvasta syystä, asiakkaan erillisellä suullisella tai kirjallisella suostumuksella tai potilaan Kanta-arkistoon antaman tietojen luovutusluvan perusteella. Suullisesta tietojen luovutus suostumuksesta tehdään aina erillinen merkintä asiakasasiakirjoihin.

Kanta-arkistoon liittyneellä palveluntuottajalla on velvollisuus kirjata kaikki rakenteisesti kirjatut potilasasiakirjamerkinnät valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon (Kantaan). Asiakas voi halutessaan kieltää tietojen edelleen luovuttamisen Kanta-palveluiden kautta, mutta Kantaan kirjaaminen on aina Kanta-palveluihin liittyneen palveluntuottajan lakisääteinen velvollisuus.

Lakiin perustuvissa ostopalveluissa, kuten hyvinvointialueiden tai näiden yhteistyöelinten palveluissa on rekisterinpitäjänä lakisääteisesti palvelut tilannut tahon. Rekisterinpitovastuun kuulussa ostopalveluissa tilaajalle, ei asiakkaalla ole erillistä mahdollisuutta kieltää tai sallia asiakastietojen palauttamista tilaajalle.

Kelan kuntoutuspalveluiden osalta palveluntuottaja on aina itsenäinen potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä, eikä tietoja luovuteta eteenpäin lähettävälle tai muulle taholle ilman potilaan suostumusta tai lakiin perustuvaa syytä. Kelan kuntoutuksen osalta lakiin perustuva syy voi olla esimerkiksi Kelan kuntoutuslakiin perustuva pyyntö saada tietoja kuntoutuksen edistymisestä, jos tiedolla voi olla vaikutusta etuuspäätöksen käsittelyyn.

Käytännössä asiakkaasta ei luovuteta tietoja eteenpäin. Tietoja luovutetaan vain ja ainoastaan palvelun tilaajalle fysioterapiapalutteen muodossa tai yhteistyökumppaneille, ja asiakas on aina tietoinen tästä.

ASIAKASASIAKIRJOJEN KÄSITTELY YRITYKSEN SISÄLLÄ

Asiakasasiakirjojen, kuten potilasasiakirjojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta sekä lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Yrityksessä noudatetaan myös Kanta-arkiston toimintamalleja. Yrityksen tietoturvaa ja tietosuojaa on suunniteltu täsmällisemmin erillisessä lakisääteisessä tietoturvasuunnitelmassa, joka ei ole julkinen asiakirja.

Henkilöstö käy säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, tietoturvan ja tietosuojan kertaus- ja täydennyskoulutuksen joko sisäisesti toteutettuna tai ulkopuolisen toimijan järjestämänä verkko- tai lähiopetuksena. Yritys on ostanut koulutuksen Navisec Oy:ltä. Yritys on ostanut tietoturvaomavalvontasuunnitelman Salus Qualitas Consulting Oy:ltä. Siellä vastuuhenkilönä on Heidi Ilmonen.

Paperiset potilasasiakirjat säilytetään paloturvallisessa lukitussa kaapissa. Tietokoneissa on Avast-tietosuojaus ja puhelimissa F-Secure-tietosuojaus. Puhelimet on lukittu ja potilasjärjestelmään kirjautuminen vaatii vahvan tunnistautumisen.

Henkilöstö perehdytetään potilasasiakirjojen käsittelyyn erillisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti.

Lisätietojen osalta yrityksen asiakkaiden käytettävissä on aina EU:n tietosuojasetuksen mukainen tietosuojaseloste.

Yrityksellä on käytössä sähköinen potilastietojärjestelmä Diarium ja yritys on liittynyt Kanta-palveluiden potilastiedon arkistoon

Tietoturvavastaava henkilö Raija Eskola 050 5317502.

PALAUTTEEN KERÄÄMINEN JA MUISTUTUKSET

Odotusaulassa on postilaatikko, mihin asiakkaat voivat jättää myös nimettömänä palautetta. Laatikko tyhjenetään kerran viikossa ja käsitellään viikkopalaverissa. Vaadittaviin toimenpiteisiin reagoidaan asiaankuuluvalla tavalla mahdollisimman pian.

Terapiajakson lopussa asiakaspalaute kirjataan terapiapalautteeseen ja mahdollisesti myös lähiympäristön palaute. Tämä tapahtuu vähintään vuosittain.

MUUTOKSET JA TÄSMENNYKSET

Terveystieteiden asiakkailla on aina oikeus tehdä muistutus saamastaan palvelusta tai kohtelusta. Yritys käsittelee muistutuksen asianmukaisesti ja antaa siihen kirjallisen palautteen viipymättä.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta tehdä saamastaan palvelusta kantelua valvovalle viranomaiselle, eli aluehallintovirastolle tai Valviralle. Tästä tiedotetaan asiakasta.

PALVELUNTUOTTAJAN JA HENKILÖSTÖN ILMOITUSVELVOLLISUUS

Yrityksen henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa työssään havaitsemistaan epäkohdista ja asiakkaille vaarallisista tilanteista tai käytänteistä sekä muusta havaitsemistaan lainvastaisuudesta tai asiakkaan oikeuksien toteutumattajäämisestä viipymättä yrittäjälle, jotta mahdolliset ongelmat voidaan ratkaista tai niiden syntymien ehkäistä.

Yrityksellä on velvollisuus ilmoittaa palvelun tilaajalle (Kela ja Pohde) ja valvontaviranomaisille (AVI ja Valvira) palveluntuottajan 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 yritys ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnan toimin. Ilmoitusvelvollisuutta ei ole, mikäli yritys kykenee omatoimisesti korjaamaan puutteet tai uhkaavat puutteet omilla toimilla.

Henkilöstöllä on oikeus/velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan puutteista valvovalle viranomaiselle (AVI tai Valvira), jos yritys ei ilmoituksen saatuaan korjaa epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa viipymättä. Ohjeet ilmoituksen tekemiseen löytyvät ko. viranomaisen sivuilta.

VÄKIVALTATILANTEET

Yritys pyrkii ehkäisemään väkivaltatilanteita ohjaamalla tai kouluttamalla henkilöstöä tunnistamaan potentiaaliset väkivallan uhkatilanteet mahdollisimman aikaisin etukäteen. Yrityksen toimintatapaan ei kuulu väkivalta missään muodossa. Tilanteen rauhoittamiseksi käytetään aina muita keinoja. Asiakkaiden tai henkilöstön turvallisuuden niin edellyttäessä yrityksen henkilöstö on velvollinen kutsumaan paikalle poliisin väkivallan uhan ratkaisemiseksi tai jo tapahtuneen väkivallan selvittämiseksi. Jos on väkivallan uhka, silloin työntekijä aikaa varatessa ko. asiakkaalle huolehtii ja varmistaa ettei ole yksin työpaikalla.

TAPATURMATILANTEET

Yrityksellä on erillinen potilasvakuutuslain mukainen potilasvakuutus, joka kattaa hoitotilanteissa tapahtuneet tapaturmat. Edellytyksenä on, että tapaturma tapahtuu hoito- tai tutkimustilanteen yhteydessä. Yritys on vakuuttanut asiakkaat myös liikuntakokeiluiden ajaksi.

Yritys huolehtii tapaturmariskien torjunnasta esimerkiksi talviaikana torjumalla liukkaita (esimerkiksi hiekoittamalla) yrityksen toimipisteelle saavuttaessa tai järjestämällä muulla tavoin asiakkaille turvalliset kulkuyhteydet yrityksen toimitiloihin.

SÄHKÖKATKOT JA MUUT POIKKEUKSELLISET TILANTEET

Yrityksessä on asiakasturvallisuuden edellyttämät välineet ja henkilöstöllä taito niiden käyttöön sähkökatkotilanteessa. Yrityksellä on jatkuvan potilasturvallisuuden edellyttämä varasto kriittisiä hoito- ja hoivatarpeita tai tarvikkeita, jotta hoito tai kuntoutus voidaan myös poikkeus- tai häiriötilanteessa keskeyttää asiakasturvallisella tavalla. Yritys on tehnyt sähköturvallisuuksuunnitelman. Sähkökatkoksen aiheuttama haaste on, että jos asiakas on hoitopöydällä ja se toimii sähköisesti, niin sitä ei saada laskettua alas, jotta voitaisiin turvallisesti siirtyä siitä pyörätuoliin. Tällöin odotetaan, että sähköt palautuvat. Jos katkos on pitkä, ratkaistaan tilanne aina turvallisesti tarvittaessa apua pyytämällä työkaverilta tai pelastushenkilöstöltä.

KUVAUS MENETTELYISTÄ, JOILLA EPÄKOHDAT KORJATAAN

Epäkohtien korjaaminen on lähtökohtaisesti yrittäjän itsensä vastuulla. Asiakas- ja potilasturvallisuutta heikentävät epäkohdat toiminnassa tai laitteistoissa korjataan välittömästi. Työntekijän vastuulle kuuluu rikkoontuneen tai viallisen laitteen käytöstä pois ottaminen ja informoiminen yrittäjälle ja toisille työntekijöille.

Viallisesta laitteesta tai välineestä ollaan yhteydessä laitevalmistajaan tai huoltosopimus yritykseen tai Matti Eskolaan 050 5723 364 tai Jukka Päivärintaan 044 3640 226. Se, keneen ollaan milloinkin yhteydessä, riippuu laiteviasta tai -vaurioista.

Kiinteistöön liittyvissä ongelmissa ollaan yhteydessä Kiinteistöhuolto Korpeen 044 2077 377 tai isännöitsijään Penman Oy:n Simo Joentakaiseen 040 0594 400.

Alihankkijoiden toiminnassa havaituista epäkohdista pyydetään selvitys alihankkijalta sekä vaaditaan havaittuja puutteita korjattavaksi. Korjaustoimenpiteiden toteutumista valvotaan.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle viikkopalaverissa tai välittömästi.

VALVONTAVIRANOMAISEN ANTAMA OHJAUS JA PÄÄTÖKSET

Noudatetaan valvontaviranomaisilta tulevia ohjeita ja päätöksiä.

Tätä suunnitelmaa laadittaessa viranomaisten antamaa ohjausta tai toimintaa koskevia päätöksiä ei ole ollut.

KUNTOUTUKSEN TYYPILLISET RISKIT JA RAPORTOINTI

Kuntoutuksen suurimmat riskit liittyvät liikuntakokeiluihin ja tavoitteiden saavuttamatta jäämiseen erilaisista syistä. Itse terapiasta aiheutuvat riskit ovat usein vähäisiä, mutta eivät olemattomia. Riskejä liittyy mahdollisiin allergisia reaktioita aiheuttaviin aineisiin, kuten rasvoihin ja kinesioteippeihin, sekä asiakkaan että henkilöstön näkökulmasta.

Riski aikojen sekaantumiseen on suuri, etenkin puhelimitse annettu aika. Mahdollisuuksien mukaan aika laitetaan tekstiviestillä puhelun jälkeen. Annetaan paperinen aikalappu ja tarkistetaan aina terapiakerran jälkeen seuraava aika. Pyritään noudattamaan mahdollisimman suurta huolellisuutta aikoja annettaessa.

Yrityksen henkilökuntaa on ohjeistettu raportoimaan yrityksen vastuuhenkilölle, joka pitää kirjaa henkilöstön antamista kehitysehdotuksista ja tekee niitä vastaavat tarvittavat muutokset yrityksen sisäisiin ohjeisiin ja tähän omavalvontasuunnitelmaan.

INFEKTIOIDEN TORJUNTASUUNNITELMA

Infektioita torjutaan hyvällä käsihygienialla ja tarvittaessa käytetään myös maskeja. Käytetyt laitteet ja välineet pyyhitään desinfiointiaineilla, mikä on jokaisen työntekijän vastuulla. Yrityksessä noudatetaan THL:n ohjeistusta, josta on saatu hyvää kokemusta korona-ajalta.

Työntekijät ohjeistetaan ottamaan kausi-influenssarokotus sekä tarvittaessa THL:n määräämät rokotukset. (Vrt. korona-aika.)

Asiakkaita ohjeistetaan tulemaan vain terveenä fysioterapiaan.

LÄHELTÄ PITI -TILANTEET JA MUIDEN VAARATILANTEIDEN KÄSITTELY

Yrityksessä kirjataan vaaratapahtumat ylös yrityksen potilastietojärjestelmään kyseisen asiakkaan kohdalle ja tarvittaessa asiasta informoidaan eteenpäin.

Tilanteen mukaan asia käsitellään viimeistään viikkopalaverissa tai heti, jos tilanne sen vaatii. Tarvittaessa asia kirjataan ylös ilman asiakkaan tietoja palaverikansioon. Asia käydään palaverissa läpi ja pohditaan, miten tulevaisuudessa estetään ko. asia.

Samoin toimitaan alihankkijan kohdallakin.

VALMIUS JA JATKUVUUDENHALLINTA

Yrittäjä vastaa palveluyksikön valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta.

TOIMEENPANO

Työntekijöille tiedotetaan omavalvontasuunnitelman merkityksestä ja sen toteuttamisesta perustana laadukkaalle ja turvalliselle asiakastyölle. Tämä vaatii omavalvontasuunnitelman päivittämistä vuosittain sekä tarvittaessa. Muistutetaan myös tietosuojaan liittyvistä riskeistä.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on yrityksen henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa yrityksen kotisivuilta.

Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle säännöllisesti, vähintään kolme kertaa kalenterivuodessa tai aina, kun muutoksia on.

Omavalvontasuunnitelma otetaan keskusteluun viikkopalaverissa useamman kerran vuodessa ja tarvittaessa. Kalenteriin on merkitty aika, jotta se ei unohdu.

JULKAISEMINEN, TOTEUTUKSEN SEURANTA JA PÄIVITYS

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla sekä toimipisteen odotustilassa. Suunnitelma on saatavilla sekä sähköisesti että paperitulosteena. Suunnitelmaan kirjataan viimeisin päiväys, jolloin suunnitelmaa on muutettu, jotta asiakkaiden saatavilla on aina suunnitelman uusin versio.

Yrityksen vastuhenkilö varmistaa omavalvontasuunnitelman lisäämisen yrityksen verkkosivuille ja toimipisteisiin joko henkilökohtaisesti tai käyttämällä tarpeellista apua, kuten verkkosivujen ylläpitäjää.

Omavalvontasuunnitelman havainnot ja päivitykset käsitellään kolme kertaa vuodessa tai tarvittaessa. Yrittäjä vastaa sen toteutuksesta.

Nivalassa 16.9.2025

Raijan Fysiopiste Oy

Raija Eskola