

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 27 §:n ja Valviran määräyksen 1/2024 mukainen palveluyksikön omavalvontasuunnitelma

Tätä omavalvontasuunnitelmaa on päivitetty viimeksi 10.9.2026

Tällä omavalvontasuunnitelmalla valvotaan alla kerrotun palveluyksikön toimintaa sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu Suomen Kuntoutusyritykset ry:n mallipohjan avulla.

Omavalvontasuunnitelma**1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot****1.1 Palveluntuottajan perustiedot:**

Yrityksen virallinen nimi: FysioPT Veera Iikkanen
y-tunnus: 3498378-9
yhteystiedot: puh. 0407423350, s.posti. fysioptveeraiiikkanen@gmail.com

1.2 Palveluyksikkö ja palvelupiste tai palvelupisteet, joita tämä suunnitelma koskee (palveluyksikön perustiedot):

Palveluyksikkö: FysioPT Veera Iikkanen

Tähän palveluyksikköön kuuluvat seuraavat palvelupisteet, joissa palvelua annetaan:

- Palvelupiste 1: *Fressi Jyväskylä keskusta kuntosali. Osoite Vapaudenkatu 40 40100 Jyväskylä.*

Palvelut ja niiden vastuuhenkilöt, jotka tämä suunnitelma käsittää:
Fysioterapeutti Veera Iikkanen.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikkö tarjoaa fysioterapia yksilövastaanottokäyntejä alihankintasopimuksella Fysioline Fressi Oy:n tiloissa Jyväskylän keskustan salilla. Palvelut tuotetaan alihankintasopimuksella Fysioline Fressi Oy:lle Jyväskylän Fressin kuntosalilla. Fressi laatii sopimuksen asiakkaan kanssa ja FysioPT Veera Iikkanen toteuttaa palvelun. Sopimus tehdään suoraan asiakkaan kanssa.

Palveluun sisältyy fysioterapeuttinen arviointi ja tutkiminen, fysioterapia suunnitelman laatiminen, terapeuttinen harjoittelu ja neuvonta. Painottaen varhaisen ja ennaltaehkäisevää fysioterapiaa, sekä terapeuttista harjoittelua.

Arvioitu asiakasmäärä vuodessa noin 300-400 asiakastapaamista, sillä osa työajasta koostuu myös personal trainer asiakastapaamisista.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Kuvaus toimenpiteistä, joilla palveluyksikön yrittäjä huolehtii tämän suunnitelman toteutumisesta

- Kohdassa 1.2 mainittu vastuuhenkilö (Yrittäjä) on vastuussa yritystoiminnassa syntyneistä ongelmatilanteista normaalina työaikana.
- Yrittäjä vastaa terapiasuunnitelmien toteutumisesta sekä mahdollisista haasteista tai vaaratilanteista terapiasuunnitelmien toteutumisessa. Yrittäjällä on tarvittaessa mahdollisuus hyödyntää ulkopuolista työnohjausta. Yrittäjä täydennys kouluttautuu erillisen täydennyskoulutussuunnitelman mukaisesti.
- Yrittäjää toimii asiakkaidensa vastuuterapeuttina ja tarvittaessa asiakkaille voidaan sopia ulkopuolinen vastuuterapeutti esimerkiksi Yrittäjän poissaolon ajaksi, mikäli kuntoutuksen keskeyttäminen poissaolon ajaksi ei ole tarkoituksenmukaista tai mahdollista.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

- Kohdassa 1.2 mainittu Yrittäjä on terveystalouden vastaava henkilö, joka vastaa palvelujen laadusta kaikissa tilanteissa. Palvelusta vastaava Yrittäjä on koulutettu ja Valviran valvoma terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) tarkoittama ammattihenkilö.
- Vastuuhenkilö (Yrittäjä) on yksinyrittäjänä kiinteästi mukana palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ja hoitoon

Jokaisella on oikeus tulla kohdelluksi ja kohdatuksi aina asianmukaisesti asiakkaiden taustasta tai vammasta riippumatta. Jokaisella on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Jokaisen hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä siten, että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. Näistä oikeuksista säädetään tarkemmin laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslaki, 785/1992).

Potilaslain mukaiset muut oikeudet, kuten tiedonsaantioikeudet ja itsemääräämisoikeudet

Asiakkaiden oikeuksien toteutumisessa noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua laki, erityisesti lain 5 §:ää jonka mukaan asiakkaalla on oikeus saada tietoa erilaisista hoito- ja jatkohoitovaihtoehdoista kuten asiakkaan valinnanvapauteen tai julkisesti järjestetyn hoidon suorahankintoihin liittyvistä kysymyksistä, sekä erityisesti potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 §:n eli potilaan itsemääräämisoikeuteen liittyvissä kysymyksissä. Viitatus 6 §:n nojalla potilaalla on oikeus tulla hoidetuksi yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy jostain tietystä

hoitotoimenpiteestä, on potilasta hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Yrittäjä ei käytä kuntoutuksessa varsinaisia 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. [Lisätietoa Valviran rajoitustoimenpiteet -sivulla.](#)

Lastensuojelu

Terveydenhuollon ammattihenkilöiden velvollisuudesta tehdä lastensuojeluilmoitus noudatetaan sitä, mitä lastensuojelulain 25 §:ssä on säädetty. Terveydenhuollon ammattihenkilöillä on lakiin perustuva velvollisuus lastensuojeluilmoituksen tekemiseen hyvinvointialueelle, mutta ilmoitus voidaan tehdä myös lastensuojelulain 25 a §:n nojalla yhdessä lapsen tai hänen vanhempansa kanssa.

Terveydenhuollon ammattihenkilöillä ei ole oikeutta pidättäytyä lastensuojeluilmoituksen tekemisestä, milloin he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Lastensuojeluilmoituksen tarkoituksena on aina lasta koskevan tuen tarpeen selvittäminen.

Hoitoon pääsy

Yrittäjä ylläpitää mahdollisuuksien mukaan julkisesti verkossa tietoa yrityksen asiakaspaikkatilanteesta esimerkiksi ajanvarauskalenterin avulla ja palvelee asiakkaita ilman aiheutonta viivytystä. Mikäli asiakkaalle ei kyetä tarjoamaan hoitoa kohtuullisessa määräajassa, tästä kerrotaan hoitoon hakeutuvalla asiakkaalla aina erikseen. Asiakkaat pääsevät hoitoon varaamalla palvelun joko suoraan itse verkosta.

Terapiasuhteen aloitus

Terapiasuhteen alussa asiakkaasta vastuussa oleva Yrittäjäterapeutti kartoittaa asiakkaan tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet, sekä sopii pitkäaikaiseksi tarkoitettua 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.

Epäasiallisen kohteluun puuttuminen ja potilasasiavastaava

Mikäli asiakas tulee epäasiallisesti kohdelluksi, voi asiakas olla suoraan puhelimitse tai kirjeitse yhteydessä yrityksen kohdassa 1.2 mainittuun Yrittäjään epäasiallisen kohtelun oikaisemiseksi. Yrittäjä kirjaa asiakkaalta saadun ilmoituksen muistutuksena ja varmistaa ilmoituksessa kerrottujen epäkohtien poistumisen. Potilaalla on myös oikeus saada alueen potilasasiavastaavalta lisätietoja potilaan oikeuksistaan.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa potilaan oikeuksista sekä tarvittaessa ohjausta potilasasiavastaavalta. Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa potilasta muun muassa potilaan oikeuksiin, muistutuksen tekemiseen ja potilasvahinkoasioihin liittyvissä kysymyksissä. Potilasasiavastaavan yhteystiedot ja ajantasaiset yhteystiedot ovat asiakkaan saatavilla hyvinvointialueen verkkosivuilla ja omavalvontasuunnitelmassa. Asiakas ohjataan tarvittaessa oman alueensa potilasasiavastaavan palveluihin. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakkaalla on mahdollisuus saada tietoa oikeuksistaan ja käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista. Keski-Suomen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava puhelin: 014 269 2600 (arkisin klo 8–16).

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

Kuntoutus on vapaaehtoista ja potilaalla on aina mahdollisuus kieltäytyä tälle tarjottavista terapiatoimenpiteistä. Menestyksekkäs kuntoutuminen edellyttää tyypillisesti asiakkaalta myös omaa aktiivisuutta ja motivaatiota kuntoutumisensa tukemiseksi, johon pyritään tyypillisesti pääsemään asiakkaan motivoinnilla, ohjauksella ja harjoituksilla. Yrityksellä ei ole erillisiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadittuja ohjeita tai suunnitelmia. Asiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti kysymällä näiden tyytyväisyydestä yrityksen tarjoamaan palveluun.

2.4 Muistutusten käsittely

- Asiakkailla tai näiden laillisella edustajalla on potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 luvun 10 §:n nojalla oikeus tehdä hoidostaan tai kohtelustaan vapaamuotoinen muistutus Yrittäjälle. Myös potilaan omaisella tai läheisellä on oikeus tehdä muistutus, jos potilas ei siihen itse kykene.
- Yrittäjä käsittelee potilaan antamat muistutukset ja varmistaa epäkohtien korjaamisen viipymättä. Saadusta muistutuksesta ja sen perusteella tehdyistä hoitoon liittyvistä ratkaisuksista tehdään merkintä muistutuksen antaneen potilaan potilasasiakirjoihin.
- Muistutukset ja niiden perusteella tehdyt toiminnan oikaisuun liittyvät toimet käsitellään soveltuvien osin läpi asiakkaan kanssa ja asiassa tehtyjen oikaisujen pohjalta tehdään tarpeelliset muutokset yrityksen toimintaprosesseihin tai tähän omavalvontasuunnitelmaan.

2.5 Henkilöstö

- Yrityksen henkilökunta koostuu yksinyrittäjänä toimivasta terveydenhuollon ammattilaisesta:
fysioterapeutti Veera Iikkanen.
- Yrityksen kanssa samoissa tiloissa toimivat seuraavat itsenäiset ammatinharjoittajat, joiden kanssa yritys tekee säännöllistä yhteistyötä, mutta jotka eivät kuulu yrityksen

henkilökuntaan

1 fysioterapeutti

- Yrityksessä ei käytetä vuokratyövoimaa.
- Sairastumis- tai muussa poissaolotilanteessa asiakkaiden sovitut fysioterapia-ajat pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan toisen saman toimipisteen fysioterapeutin toimesta. Sijaisena toimivan fysioterapeutin pätevyys ja ammattioikeus varmistetaan ennen sijaisuuden aloittamista. Mikäli sijaista ei ole saatavilla, asiakkaalle ilmoitetaan poissaolosta ja sovittu aika siirretään mahdollisuuksien mukaan uuteen ajankohtaan.
- Opiskelijoiden ja harjoittelijoiden käyttö on rajattua. Opiskelijoiden toimintaa ohjataan nimeämällä näille kirjallisesti ohjaajaksi Yrittäjä, joka selvittää opiskelijan edellytykset suoriutua tälle annettavista työtehtävistä aina ennen ensi kertaa tehtäviin ryhtymistä. Opiskelijan tekemiä potilasasiakirjamerkintöjä seurataan ja asiakkaiden kokemuksia tiedustellaan tarvittaessa, jonka lisäksi kuntoutumisen edistymistä seurataan tehtyjen potilasasiakirjamerkintöjen perusteella.

Ensiapuvalmius

Yrittäjä ylläpitää omaa henkilökohtaista ensiapuvalmiuttaan. Yrityksen toimitiloissa on käytettävissä yleisimmät tarvittavat ensiapuvälineet.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

- Kuntoutuspalvelut ovat tyypillisesti kasvokkain yhden terapeutin antamia terveyspalveluita, jotka eivät tyypillisesti toteudu lainkaan, jos terapeutti tai asiakas puuttuvat. Yrittäjä seuraa asiakkaiden hoitoon pääsyä ja kuntoutuksen toteutumista. Yrittäjä tiedottaa vapautuvista asiakaspaikoista verkkosivuillaan.
- Yrittäjä hallinnoi työkuormaansa siten, että työkuorma ei muodostu liian kuormittavaksi ja että asiakkaiden kuntoutumisella on aina olemassa onnistumisen edellytykset.
- Kuntoutusalalla erityisiä lakiin perustuvia henkilöstömitoituksia ei ole. Mikäli palvelun tilaajat, kuten Kela tai hyvinvointialueet, esittävät henkilöstön määrää tai laatua koskevia vaatimuksia, niitä noudatetaan.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

- Yhteistyötä muiden terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimijoiden kanssa tehdään tarvittaessa asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen kannalta tarpeellisessa laajuudessa. Yhteistyössä huomioidaan asiakkaan suostumus, tietosuoja ja salassapitovelvollisuus. Tarvittaessa asiakkaan hoitoon liittyvää yhteistyötä voidaan tehdä esimerkiksi puhelimitse tai suojatulla sähköisellä viestinnällä.

2.8 Toimitilat ja välineet

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa

Tämän toimintayksikön omavalvontasuunnitelma kattaa seuraavat fyysisesti palvelupisteet: Fressi Jyväskylä keskusta, Vapaudenkatu 40 40100 Jyväskylä.

Tilojen esteettömyys

Fysioterapiapalvelut toteutetaan Fressin toimitiloissa, joiden esteettömyydestä ja tilojen asianmukaisuudesta vastaa toimitilojen haltija. Yrittäjä huomioi asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja järjestää vastaanoton mahdollisuuksien mukaan esteettömyys huomioiden.

Pelastussuunnitelma

Fysioterapiapalvelut toteutetaan Fressin toimitiloissa. Toimitilojen pelastussuunnitelmasta ja siihen liittyvistä järjestelyistä vastaa toimitilojen haltija. Yrittäjä perehtyy toimitilojen turvallisuus- ja pelastusohjeisiin ja noudattaa niitä.

Tilojen turvallisuus

Fysioterapiapalvelut toteutetaan Fressin toimitiloissa. Tilojen lukituksesta, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta vastaa toimitilojen haltija. Yrittäjä huolehtii omalta osaltaan siitä, että asiakas- ja potilastietoja sisältävää materiaalia käsitellään ja säilytetään turvallisesti.

Siivous ja jätehuolto

Fysioterapiapalvelut toteutetaan Fressin toimitiloissa, joiden yleisestä siivouksesta ja jätehuollosta vastaa toimitilojen haltija. Yrittäjä huolehtii omassa toiminnassaan syntyvien jätteiden asianmukaisesta käsittelystä ja hävittämisestä.

Käytettävien välineiden huolto ja perehdytys

Fysioterapiapalvelut toteutetaan Fressin toimitiloissa ja toiminnassa hyödynnetään pääasiassa toimitilojen haltijan tarjoamia välineitä ja laitteita. Välineiden ja laitteiden huollosta, kunnossapidosta ja turvallisuudesta vastaa niiden omistaja tai ylläpitäjä.

Yrittäjä perehtyy laitteiden käyttöön ennen laitteiden käyttöönottoa. Yrittäjä käyttää välineitä niiden käyttötarkoituksen ja annettujen ohjeiden mukaisesti sekä varmistaa ennen käyttöä, että väline on asianmukaisessa ja turvallisessa kunnossa. Havaitessaan välineessä tai laitteessa puutteen yrittäjä ilmoittaa siitä toimitilojen haltijalle eikä käytä viallista välinettä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Potilastietojärjestelmät

FysioPT Veera Iikkanen-palveluyksikön omavalvontasuunnitelma

Käytössä oleva potilastietojärjestelmä täyttää asiakastietolain (laki 703/2023) vaatimukset ja se löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Mahdollisen uuden järjestelmän löytymisen tietojärjestelmärekisteristä tarkistetaan Yrittäjän toimesta ennen järjestelmän käyttöönottoa. Potilastietojärjestelmä on liitetty Kanta-palveluiden potilastietovarantoon, mikä tarkoittaa sitä, että yrityksen asiakkaiden potilastiedot kirjataan Kanta-palveluihin. Asiakas voi Omakanta-palvelusta määritellä luovutetaanko tietoja Kanta-palveluiden kautta sähköisesti muille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajille hoidon tarpeen niin edellyttäessä.

Ostopalvelutilanteet

Yrittäjä tuottaa fysioterapiapalveluja alihankintana Fressille. Fysioterapiapalveluiden asiakkaat ovat Fressin asiakkaita ja Fressi toimii potilasrekisterin rekisterinpitäjänä. Yrittäjä kirjaa asiakkaiden fysioterapiaa koskevat potilastiedot Fressin käyttämään potilastietojärjestelmään ja käsittelee potilastietoja Fressin ohjeiden, sopimusten sekä voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Yrittäjä huolehtii potilastietojen asianmukaisesta käsittelystä, salassapidosta ja tietoturvasta. Potilasasiakirjoihin, potilastietojen luovutuksiin tai muihin rekisterinpitoon liittyvät pyynnöt ja kysymykset ohjataan Fressille rekisterinpitäjänä.

Etävastaanotto tai etäterapia

Yrittäjä ei tällä hetkellä tarjoa fysioterapiapalveluja etäpalveluna. Fysioterapia toteutetaan kasvokkain Fressin toimitiloissa.

Lääkinnälliset laitteet

Yrittäjän toiminnassa ei käytetä lääkinnällisistä laitteista annetun lainsäädännön tarkoittamia lääkinnällisiä laitteita.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

- Yrityksessä ei järjestetä lääkehoitoa, eikä käsitellä lääkkeitä, joten erillistä lääkehoitosuunnitelmaa ei ole.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Potilaan 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 rekisterinpitäjän toimesta 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 luovutussuostumuksesta tehdään aina erillinen merkintä asiakasasiakirjoihin.

Kanta-arkistoon liittyneellä palveluntuottajalla on velvollisuus kirjata kaikki rakenteisesti kirjatut potilasasiakirjamerkinnot 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.

Hyvinvointialueiden ja Kelan ostopalveluita koskevat menettelyt eivät koske yrittäjän nykyistä toimintaa.

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.

Tietosuoja- ja tietoturvaosaamista ylläpidetään säännöllisesti. Yrittäjä huolehtii osaamisensa ajantasaisuudesta perehtymällä tarvittaessa tietosuoja- ja tietoturvaohjeisiin sekä osallistumalla soveltuvaan koulutukseen.

Yritykselle ei ole nimetty erillistä tietosuojavastaavaa. Potilasrekisterin rekisterinpitäjänä toimii Fressi. Yrittäjä käsittelee ja kirjaa asiakkaiden potilastietoja Fressin potilastietojärjestelmässä Fressin ohjeiden ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Rekisterinpitoon ja asiakkaiden potilastietojen käsittelyyn liittyvät pyynnöt ja kysymykset ohjataan Fressille rekisterinpitäjänä.

Yrittäjä huolehtii omalta osaltaan potilastietojen salassapidosta, tietosuojasta ja tietoturvallisesta käsittelystä.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautteen kerääminen ja muistutukset

Asiakkailta kerätään palautetta kuntoutusjakson päättyessä. Palaute kerätään pääsääntöisesti suullisesti keskustelemalla asiakkaan kanssa kuntoutuksen toteutumisesta, tavoitteiden saavuttamisesta sekä asiakkaan kokemuksesta saadusta palvelusta. Tarvittaessa palautetta voidaan kerätä myös kirjallisesti tai sähköisesti. Saatu palaute huomioidaan toiminnan ja asiakaspalvelun kehittämisessä. Palautteesta esiin tuleviin epäkohtiin reagoidaan asianmukaisesti ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan.

Terveydenhuollon asiakkailla on aina oikeus tehdä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 luvun mukainen muistutus. Palveluntuottajan on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa

ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

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

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yrittäjä ilmoittaa viipymättä Fressille havaitsemistaan asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista sekä vakavista vaaratilanteista ja tapahtumista. Tilanteisiin puututaan ensisijaisesti välittömästi ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet tehdään mahdollisuuksien mukaan heti. Mikäli havaittua epäkohtaa tai vaaratilannetta ei voida korjata omavalvonnallisin toimin, toimitaan voimassa olevan lainsäädännön sekä Fressin kanssa sovittujen ilmoitus- ja toimintakäytäntöjen mukaisesti.

Toiminta poikkeus ja häiriötilanteissa sekä toimintaohjeet näihin tilanteisiin

Väkivaltatilanteet

Yrittäjä pyrkii ehkäisemään väkivaltatilanteita tunnistamalla potentiaaliset väkivaltauhkatilanteet mahdollisimman aikaisin etukäteen. Yrityksen tai Yrittäjän toimintatapaan ei kuulu väkivalta missään muodossa. Tilanteen rauhoittamiseksi käytetään aina muita keinoja. Asiakkaiden tai Yrittäjän turvallisuuden niin edellyttäessä Yrittäjä on velvollinen kutsumaan paikalle poliisin ratkaisemaan väkivallan uhkan tai selvittämään jo tapahtunutta väkivaltaa.

Tapaturmatilanteet

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

Fressin toimitilojen yleisestä turvallisuudesta, kulkureiteistä ja esimerkiksi talviaikaisesta liukkaudentorjunnasta vastataan Fressin toimintakäytäntöjen mukaisesti. Havaitessaan toimitiloissa turvallisuutta vaarantavan puutteen yrittäjä ilmoittaa siitä viipymättä Fressille ja ryhtyy mahdollisuuksiensa mukaan tarvittaviin välittömiin toimenpiteisiin.

Sähkökatkot ja muut poikkeukselliset tilanteet

Sähkökatkojen ja muiden häiriötilanteiden aikana toimintaa jatketaan vain, jos se voidaan toteuttaa asiakas- ja potilasturvallisesti. Mikäli fysioterapiaa ei voida turvallisesti toteuttaa, vastaanotto tai kuntoutus keskeytetään ja asiakkaalle järjestetään tarvittaessa uusi aika.

Fressin toimitiloihin ja niiden yleisiin häiriötilanteisiin liittyvissä asioissa noudatetaan Fressin ohjeita ja toimintakäytäntöjä.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kuvaus menettelystä, jolla epäkohdat korjataan

Toiminnassa havaitut asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat epäkohdat pyritään korjaamaan viipymättä. Yrittäjä vastaa omalta osaltaan oman toimintansa epäkohtien tunnistamisesta ja korjaamisesta sekä tarvittavista ilmoituksista.

Fressin tiloihin, välineisiin tai Fressin vastuulla olevaan toimintaan liittyvistä epäkohdista ilmoitetaan viipymättä Fressille sen ohjeiden ja sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Mikäli havaittu epäkohta aiheuttaa välittömän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle, toiminta keskeytetään tarvittaessa, kunnes turvallinen toiminta voidaan varmistaa.

Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Tähän kohtaan kirjataan, mitä muutoksia viranomaisten antaman ohjauksen tai päätösten perusteella on tehty, jos ohjausta on saatu.

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

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kuntoutuksen tyypilliset riskit ja raportointi

Fysioterapian tyypilliset riskit liittyvät erityisesti harjoitteluun, liikkumiseen ja fyysiseen kuormitukseen. Mahdollisia riskejä ovat esimerkiksi kaatumiset, loukkaantumiset, kivun lisääntyminen, huimaus tai muu asiakkaan voinnin äkillinen heikkeneminen. Itse hoidosta aiheutuvat riskit ovat usein vähäisiä, mutta eivät olemattomia. Riskit arvioidaan asiakkaan lähtötilanteen, terveydentilan ja toimintakyvyn perusteella ennen harjoittelua ja kuntoutuksen aikana.

Harjoittelu toteutetaan asiakkaan toimintakyky ja turvallisuus huomioiden. Mikäli kuntoutuksen aikana ilmenee asiakkaan turvallisuutta vaarantava tilanne, harjoittelu keskeytetään tarvittaessa ja tilanteen edellyttämät toimenpiteet tehdään.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista tapahtumista ja läheltä piti -tilanteista ilmoitetaan Fressin kanssa sovitun toimintamallin mukaisesti. Havaitut riskit ja epäkohdat huomioidaan toiminnan kehittämisessä ja omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Infektioiden torjuntasuunnitelma (tartuntatautilain 17 §)

Fysioterapiatoiminnassa noudatetaan tavanomaisia infektioiden torjunnan varotoimia sekä voimassa olevia viranomaisohjeita. Keskeisiä toimintatapoja ovat hyvä käsihygienia, käsien desinfiointi ennen ja jälkeen asiakkaan kohtaamisen,

asianmukainen yskimishygienia sekä vastaanottotilojen ja fysioterapiassa käytettävien välineiden asianmukainen puhdistus.

Asiakkaan tartuttava infektio huomioidaan mahdollisuuksien mukaan vastaanottoa ja kuntoutuksen toteuttamista suunniteltaessa. Tarvittaessa vastaanotto siirretään myöhempään ajankohtaan tai toteutetaan muulla turvallisella tavalla.

Fressin toimitiloissa noudatetaan lisäksi Fressin ohjeita ja toimintakäytäntöjä infektioiden torjunnassa.

Läheltä piti -tilanteet ja muiden vaaratilanteiden käsittely

Yrityksessä kirjataan vaaratapahtumat ylös yrityksen potilastietojärjestelmästä löytyvään yhteiseen tilaan.

Vaaratapahtumiin ei kirjata potilaiden tai asiakkaiden henkilötietoja. Vaaratapahtumakirjaukset eivät korvaa asiakaskohtaisia potilas- ja asiakasasiakirjamerkintöjä, vaan ovat täydentäviä tietoja esimerkiksi Yrittäjän tapaturmavakuutusta tai riskien ehkäisyä varten.

Yrittäjä kertoo kirjaamansa vaaratapahtumat päivittäessään omavalvontasuunnitelmaa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Yrityksessä ei käytetä muita ostopalvelutuottajia tai alihankkijoita, vaan fysioterapiapalvelut tuottaa yrittäjä itse. Tämän vuoksi yrityksessä ei ole erillistä alihankkijoiden tai ostopalvelutuottajien palvelutuotannon valvontaa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yrittäjä vastaa henkilökohtaisesti yrityksensä valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on Yrittäjän itsensä laatima ja saatavilla kaiken aikaa yrityksen kotisivuilta. Omavalvontasuunnitelman muutokset tehdään ja päivitetään verkkoon tarpeen mukaan.

Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset otetaan Yrittäjän arkeen ja käytäntöihin.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Yrittäjä varmistaa itse omavalvontasuunnitelman lisäämisen yrityksen verkkosivuille. Omavalvontasuunnitelman havainnot ja päivitykset käsitellään ja julkaistaan heti tarpeen mukaan tai kun omavalvontasuunnitelman seuranta muutoin toteutetaan.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannan tulokset julkistetaan yrityksen verkkosivuilla tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla neljän kuukauden välein.