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

Tällä omavalvontasuunnitelmalla valvotaan Fysiokeskus Itäkunto Oy:n palveluyksikön toimintaa, toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Velvollisuus laatia palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 27 §:n ja sen perusteella laadittuun Valviran määräykseen 1/2024. Palveluyksiköllä tarkoitetaan toiminnallisesti ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- ja terveyspalveluita. Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on keskittyä erityisesti riskien tunnistamiseen ja riskien ennalta ehkäisyyn konkreettisin omavalvontasuunnitelmaan kirjattavin keinoin. Omavalvontasuunnitelma ei ole strateginen asiakirja, vaan käytännön hoito- ja kuntoutustyön apuväline, jota päivitetään/tarkastellaan tarpeen mukaisesti kuitenkin vähintään kerran vuodessa, jollei omavalvontasuunnitelman seurannasta julkaista muuta julkista tietoa.

1 Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT PERUSTIEDOT 3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot..... 3
1.2 Palveluyksikön perustiedot..... 3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaate 3

2 ASIAKAS JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset..... 4
2.2 Vastuu palveluiden laadusta 4
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet..... 5
2.4 Henkilöstö..... 6
2.5 Asiakas ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 7
2.6 Muistutusten käsittely 7
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi..... 7
2.8 Toimitilat ja välineet 8
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 9
2.10 Lääkehoitosuunnitelma 9
2.11 Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 9
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 11

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA 11

3.1 Riskienhallinnan vastuut ja riskien tunnistaminen sekä arviointi.....11
3.2 Poikkeustilanteet.....11
3.3 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 12
3.4 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....12
3.5 Ostopalvelut ja alihankinta 12
3.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta..... 13

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN..... 13

4.1 Toimeenpano.....13
4.2 Julkaisu, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen.....13

Fysiokeskus Itäkunto Oy:n Omavalvontasuunnitelma tammikuu 2026

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT PERUSTIEDOT

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Yrityksen virallinen nimi	Fysiokeskus Itäkunto OY
Y-tunnus	0816421-0
Yhteystiedot	Itäkatu 7, 2krs, 00930 HELSINKI 093434240 fysiokeskus@itakunto.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikkö	Fysiokeskus Itäkunto OY
Y-tunnus	0816421-0
Yhteystiedot	Itäkatu 7, 2krs, 00930 HELSINKI 093434240 fysiokeskus@itakunto.fi www.itakunto.fi
OID-tunnus	1.2.246.10.8164210.10.0
Toimiala	Yksityinen terveydenhuolto, fysioterapia
Palvelut	Fysioterapia, hieronta, osteopatia ja kuntoutuspalvelut. Vastaanottokäyntien lisäksi palvelupisteessä suoritetaan myös kotikäyntejä lähialueelle.
Vastuuhenkilö	Työppönen Nina
Omavalvonnan vastuuhenkilö	Työppönen Nina
Vastuuhenkilön rek nro	60005211903
Vastuuhenkilön puh nro	0400167404
Sähköposti	nina.tyopponen@itakunto.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaate

Palveluyksikkö tarjoaa fysioterapia, hieronta, osteopatia ja avokuntoutuspalveluita vastaanotto- ja kotikäynteinä palvelupisteensijaintikunnassa sekä kotikäyntejä lähialueella. Asiakkaat jakautuvat pääasiassa aikuisneurologisiin, aikuisten tuki- ja liikuntaelin sekä geriatrisiin kuntoutujaryhmiin. Palveluja tarjotaan myös lapsi asiakkaille vauvasta ylöspäin. Fysioterapiapalveluita tuotetaan -ostopalveluna Hus:n alueelle kuntoutuksen palvelusetelin palveluntuottajana - Kelalle kelan vaativan

lääkinnällisen kuntoutuksen palveluntuottajana - Fysi Partners Finland Oy yhteistyökumppanina – Yritysasiakkaille - vakuutusyhtiöasiakkaille – sekä itse maksaville asiakkaille pääkaupunki seudulla. Fysioterapiapalveluiden tuotannossa ei käytetä alihankintaa. Fysiokeskus Itäkunto Oy:n (myöhemmin yritys) toiminta-ajatus kiteytyy tietoon, taitoon, tunteeseen ja toimintaan. Yritys vaalii tunnetta aina siellä, missä ihmiset kohtaavat. Yritys pyrkii toimimaan aktiivisella otteella tukien asiakkaiden toiminnallisuutta ja aktiivista otetta omaan elämäänsä.

Yrityksen perustehtävä on tuottaa laadukasta ja vaikuttavaa fysioterapia- ja kuntoutuspalvelua Pääkaupunki seudulla. Yritys huolehtii ammattitaidosta jatkuvalla kouluttautumisella sekä toimialan aktiivisella seuraamisella. Laatutakuu perustuu säännölliseen kouluttautumiseen, tuoreimman tutkimustiedon hyödyntämiseen ja toiminnan vaikuttavuuden mittaamiseen. Yrityksen tärkein arvo on tyytyväinen asiakas. Toimintaperiaatteena on asiakkaan elämänlaadun ja toimintakyvyn aktivointi ja parantaminen. Asiakasta kuunnellaan aidosti ja hänen tarpeisiinsa vastataan rehellisesti asiantuntemuksella ja laadulla. Yritys vaalii asiakkaan parhaaksi hyvää moniammatillista yhteistyötä. Yritys on rehti sekä avoin yhteistyökumppani.

2 ASIAKAS JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Nina Työppönen (myöhemmin yrittäjä) vastaa terapiasuunnitelmien laadukkaasta toteutumisesta. Yrityksen keskeiset laadun ulottuvuudet ovat potilaskeskeisyys, tehokkuus, vaikuttavuus, turvallisuus, yhdenvertaisuus sekä ammattitaito. Potilaskeskeisyys varmistetaan osallistamalla potilas omaan hoitoonsa. Potilaalle annetaan tilanteestaan riittävän tarkka ja ymmärrettävä selvitys. Potilaalla on oikeus yhdessä ammattilaisen kanssa löytää hoidon kokonaisuus, joka vastaa parhaiten toivottua lopputulosta. Tehokkuuden ja vaikuttavuuden arviointi perustuu ensisijaisesti objektiivisiin mittauksiin ja arvioinnissa käytetään standardoituja mittausmenetelmiä (esim. Berg -tasapainotesti, kädenpuristusvoima, SPPB). Käytetyt fysioterapiamenetelmät perustuvat Käypä hoito -suosituksiin, fysioterapiasuosituksiin, hyvään fysioterapiakäytäntöön ja tutkittuun tietoon. Potilaan turvallisuus varmistetaan tuntemalla potilaan tausta ja toimintakyky. Potilasta ei jätetä yksin terapianaikana ja siirtymiset sekä harjoitteet varmistetaan. Terapiavälineet tarkastetaan ja huolletaan säännönmukaisesti laitteiden ja välineiden seurantalistan mukaisesti. Potilaiden yhdenvertaisuudesta huolehditaan siten, että hoito järjestetään ja häntä kohdellaan niin, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri huomioidaan hoidossa mahdollisuuksien mukaan. Palvelut toteutetaan aina ammattitaitoisesti. Ammattitaito varmistetaan osallistumalla säännöllisesti täydennyskoulutukseen koulutussuunnitelman mukaisesti.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Yrittäjä on terveyspalveluista 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 on itsenäisenä ammatinharjoittajana kiinteästi mukana palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa. Yrittäjä toimii

asiakkaidensa vastuuterapeuttina. Tarvittaessa asiakkaille voidaan sopia ulkopuolinen vastuuterapeutti esimerkiksi yrittäjän poissaolon ajaksi, mikäli kuntoutuksen keskeyttäminen poissaolon ajaksi ei ole tarkoituksenmukaista tai mahdollista.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Yrittäjä palvelee asiakkaita ilman aiheetonta viivytystä. Mikäli asiakkaalle ei kyetä tarjoamaan hoitoa kohtuullisessa määräajassa (1 viikko), tästä kerrotaan hoitoon hakeutuvalle asiakkaalle aina erikseen. Asiakkaat pääsevät hoitoon varaamalla palvelun yrityksen kautta, joko henkilökohtaisesti asioimalla, sähköpostitse tai puhelimitse ajanvarausnumerosta tai nettiajanvarauksen kautta. 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). Mikäli asiakas kokee tulleensa epäasiallisesti kohdelluksi, voi asiakas/hänen omaisensa tai läheinen olla suoraan puhelimitse tai kirjeitse yhteydessä yrittäjään epäasiallisen kohtelun oikaisemiseksi. Yrittäjä kirjaa asiakkaalta saadun ilmoituksen muistutuksena, joka käsitellään luvussa 2.6. kuvatulla tavalla. Potilaalla on myös oikeus saada alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavalta lisätietoja potilaan oikeuksistaan. Asiakkaiden oikeuksien toteutumisessa noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia, 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. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan täysimääräisesti, eikä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä käytetä. Viitatun 6 §:n nojalla potilaalla on oikeus tulla hoidetuksi yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy jostain tietystä hoitotoimenpiteestä, on potilasta hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Yrityksen vastaanottotilassa (erikseen osoitettu kansio), verkkosivuilla ja tässä omavalvontasuunnitelmassa on sosiaali- ja potilasasiavastaavista kertova tieto, josta asiakas saa tarvittaessa lisätietoja potilaan oikeuksista. Yrittäjä on kouluttanut itseään potilaiden oikeuksia koskevasta lainsäädännöstä. Terapiasuhteen aluksi kartoitetaan asiakkaan tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet sekä sovitaan pitkäaikaiseksi tarkoitetun asiakkaan kanssa erillisen terapiasuunnitelman yksityiskohdista. Pitkäaikaiseksi tarkoitetun asiakkaan terapiasuunnitelma uudistetaan kuntoutusjakson päätteeksi tai kerran vuodessa. Kuntoutus on vapaaehtoista ja potilaalla on aina mahdollisuus kieltäytyä hänelle tarjottavista terapiatoimenpiteistä. Menestyksekäs kuntoutuminen edellyttää tyypillisesti asiakkaalta myös omaa aktiivisuutta ja motivaatiota kuntoutumisensa tukemiseksi, johon pyritään tyypillisesti pääsemään asiakkaan motivoinnilla, ohjauksella ja harjoituksilla. Asiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti kysymällä tyytyväisyydestä yrittäjän tarjoamaan palveluun. Yrittäjä ei käytä kuntoutuksessa varsinaisia rajoitustoimenpiteitä. Mikäli rajoitustoimenpiteitä olisi käytössä, niistä tehtäisiin erilliset lain edellyttämät päätökset ja etukäteiset suunnitelmat sekä merkinnät. Rajoitustoimenpiteiden on lähtökohtaisesti perustuttava lakiin ja ne ovat aina viimesijainen keino. Lisätietoa Valviran rajoitustoimenpiteet -sivulla. 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.

1.1.2024 alkaen yrityksen sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminta on keskitetty Helsingin kaupungin kaupungille. Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasvastaavat neuvovat Helsingin kaupungin järjestämien palveluiden sekä Helsingissä sijaitsevien yksityisten palveluiden asiakkaita ja potilaita. Asiakkaita kehotetaan olemaan suoraan yhteydessä Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavaan. Puhelinpalvelunumero 0931043355. Puhelinpalveluajat: ma-to klo 9-12

Helsingin Kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät: - neuvoo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa - neuvoo ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä - neuvoo, miten esimerkiksi kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa - tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista - kokoaa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista - seuraa ja raportoi, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei arvioi asiakkaan palvelutarvetta tai päätä palveluista, tutkimuksista tai hoidosta, eikä tee lääketieteellisiä päätöksiä, anna toimintamääräyksiä työntekijöille, tai ota kantaa siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei ota kantaa esimerkiksi Kelan, edunvalvonnan, TE-palvelujen tai muiden viranomaisten toimintaan. Kuluttajaneuvonnasta saa tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Puhelinpalvelunumero: 09 51101200 Puhelinpalveluajat: klo 9-12 maanantai, tiistai, keskiviikko ja perjantai klo 12-15 torstai

2.4 Henkilöstö

Yrityksen henkilökunta koostuu kuukausipalkkalaista työntekijöistä sekä itsenäisistä ammatinharjoittajina toimivista terveydenhuollon ammattilaisista.

Yrityksen sijaisuustarpeet pyritään tarvittaessa täyttämään ensisijaisesti oman henkilökunnan avulla. Kelan vaativassa lääkinnällisessä kuntoutuksessa ja ostopalveluissa sijaisen on täytettävä samat tilaajan asettamat sopimuksista ilmenevät edellytykset kuin vakituisellekin henkilöstölle asetetaan. Mahdollisen sijaisen pätevyys tarkistetaan etukäteen Valviran ylläpitämästä ammattihenkilöreksiteristä (JulkiTerhikki). Opiskelijoiden ja harjoittelijoiden käyttö on rajattua. Yrittäjä nimetään kirjallisesti opiskelijoiden ohjaajaksi ja hän selvittää opiskelijoiden edellytykset

suoriutua annetuista työtehtävistä. Yrittäjä perehdyttää opiskelijan tavanomaisiin käytäntöihin ja kuntoutuksen hyviin menettelytapoihin. Yrittäjä kouluttautuu säännöllisesti erikseen laadittavan koulutussuunnitelman mukaisesti ylläpitääkseen ja laajentaakseen ammattitaitoaan sekä ylläpitääkseen potilasturvallisuuden tasoa. Koulutukset valitaan vain auktorisoiduilta ja laillistetuilta koulutustahoilta. Yrittäjä ylläpitää ensiapuvalmiuttaan. Yrityksen toimitiloissa on saatavilla ensiapuvälineet ja ohjeistus tapaturma ja hätätilanteissa.

2.5 Asiakas ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

2.6 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 pyytää muistutuksen ensisijaisesti kirjallisena. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa (1-4 viikkoa) sen tekemisestä. Yrittäjä vastaa potilaan antaman muistutuksen käsittelystä ja varmistaa epäkohtien korjaamisen viipymättä. Muistutuksessa kuvattu asia tutkitaan puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleensa kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Saadusta muistutuksesta ja sen perusteella tehdyistä hoitoon liittyvistä ratkaisuista tehdään merkintä muistutuksen antaneen potilaan potilasasiakirjoihin. Muistutukset ja niiden perusteella tehdyt toiminnan oikaisuun liittyvät toimet käsitellään soveltuvin osin läpi asiakkaan kanssa ja asiassa tehtyjen oikaisujen pohjalta tehdään tarpeelliset muutokset yrityksen toimintaprosesseihin tai tähän omavalvontasuunnitelmaan.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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/arkiympäristökäyntien yhteydessä tai erillisillä verkostokäynneillä, sekä puhelimitse ja suojatulla sähköpostilla.

2.8 Toimitilat ja välineet

Yrityksen toimitila osoitteessa Itäkatu 7, 2krs, 00930 Helsinki, Itiksen kauppakeskus. Toimitila on noin 210 m2 liikehuoneisto, joka on muokattu terveydenhuollon käyttöön soveltuvaksi huomioiden tilojen ilmanvaihto, äänieristys, erillinen poistumistie ja siivous- ja terapiavälineiden säilytys. Odotus- ja käytävätilan lisäksi terapiatilat ovat vesipisteellisiä ovin eroteltuja erillishuoneita. Terapiatiloissa on hyvä valaistus, ilmanvaihto ja ikkunatuuletuksen mahdollisuus sekä tilojen viilennys tarvittaessa. Harjoitussali on avointa tilaa. Toimitiloissa on erikseen siivousvälinehuone ja henkilökunnan sosiaalitilat. Yrityksen toimitilat on järjestetty asiakaskunnan tarpeiden edellyttämällä tavalla esteettömiksi siten, että kaikkia yrityksen asiakkaita voidaan kohtuullisesti palvella. Toimitilat sijaitsevat kiinteistön toisessa kerroksessa ja toimitilaan on esteetön pääsy liikkumisen apuvälineillä. Toimitiloissa on asiakkaille oma asiakas- ja inva -wc. Kiinteistöön kulku tapahtuu joko rappusia pitkin tai hissillä joko kauppakeskuksesta tai katutasosta tai parkkihallista. Kiinteistön ulko-ovi sekä toimitilan käyntiovi ovat automatisoituja. Kiinteistön rappukäytävään tai toimitilan sisään voi halutessaan jättää liikkumisen apuvälineen, kuten sähkömopon. Toimitilan läheisyydessä on parkkitilaa ja taksilla sekä liikuntarajoitteisen pysäköintitunnuksella merkityllä ajoneuvolla voi ajaa toimitilan välittömään läheisyyteen. Asiakkaat voivat antaa toimitilojen epäkohtiin liittyvää palautetta yrittäjälle suullisesti tai kirjallisesti. Palaute käsitellään luvussa 2.6. Muistutusten käsittely -kuvatulla tavalla. Yrittäjä vastaa toimitilojen kunnosta. Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistön pitkäjänteisestä ylläpidosta. Toimitilat siivotaan kolme kertaa viikossa imuroimalla sekä pesemällä lattiat, WC-istuimet sekä kaikki lavuaarit. Hoitopöydät/plintit ja terapiatyössä käytetyt välineet puhdistetaan käytön jälkeen desinfiointiaineella (kts. kemikaaliluettelo). Pyörätuolien, rollaattoreiden ja kenkien mukana kulkeutunut lika siivotaan tarpeen mukaan (imuri, lattiaharja ja rikkalapio). Terapiatyössä käytetyt tekstiilit puhdistetaan pesuohjeiden mukaisesti. Kiinteistön jätehuolto on järjestetty säädösten mukaisesti. Jätekatos on lukittu ja jätteet toimitetaan kierrätyssäädöksiä noudattaen asianmukaisiin jäteastioihin. Yrityksen toiminnassa syntyvät vaaralliset jätteet lajitellaan säännösten mukaisesti. Käytetyt hoitohygieniaan liittyvät kertakäyttövälineet hävitetään asianmukaisesti. Yrittäjä ylläpitää kemikaaliluetteloa toimitiloissa käyttämistään aineista. Kauppakeskus Itiksestä on laadittu pelastussuunnitelma ja se sitä päivitetään ajantasaisesti ja kauppakeskus järjestää säännöllisesti paloturvallisuuteen liittyviä harjoituksia ja koulutuksia. Yrittäjä on perehtynyt pelastussuunnitelmaan ja laatinut toimitilaan poistumisturvallisuusselvityksen. Yrityksen toimitilojen käyntiovi on kokoaikaisesti lukittuna ja asiakkaat lasketaan odotustilaan summerilla automaattiovesta tai kohdennetusti hakemalla ovelta. Toimitilan avainten luovutuksesta tehdään kirjallinen sopimus ja avaimen vastaanottaja sitoutuu noudattamaan sopimusehtoja. Terapiahuoneiden ovet ovat lukollisia. Kiinteistön ulko-ovet ovat turvalukollisia sekä kameravalvottuja. Kauppakeskuksessa, jossa yrityksen toimitilat sijaitsevat on vartiointiyrityksen kanssa vartiointisopimus. Yrityksen tiloissa on huomioitu paloturvallisuus sekä ensisammutusvälineet pelastuslain 17§:n säädösten mukaisesti. Yrittäjä käyttää kaupallisia liikunta- ja kuntoutusvälineitä, jotka ovat CE-merkittyjä. Kuntoutuksessa saatetaan käyttää myös omavalmisteena tehtyjä kuntoutuksen apuvälineitä tai muita harjoitusvälineitä, joilta ei edellytetä CE-merkintää. Laitteiden käytössä on huomioitu asiakasturvallisuus. Yrittäjä vastaa käytettävien välineiden asianmukaisesta huollosta ja perehtyy tai kouluttautuu laitteiden käyttöön ennen laitteiden käyttöönottoa. Kaikista terapiassa käytettävistä laitteista ylläpidetään listaa, josta ilmenee laiteja huoltotiedot. Yrittäjän tietoon saatetut välinerikot korjataan ja muut mahdolliset ongelmat välineistössä oikaistaan viipymättä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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. Käytössä oleva Diarium -potilastietojärjestelmä täyttää asiakastietolain (laki 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 Omakantapalvelusta määritellä luovutetaanko tietoja Kanta-palveluiden kautta sähköisesti muille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajille hoidon tarpeen niin edellyttäessä. Yrittäjä on suorittanut Diarium -järjestelmän alustavan koulutuksen järjestelmän toimittajan toimesta käyttöönoton yhteydessä. Tietojärjestelmän toimittaja tarjoaa koulutuspalveluita, joita yrittäjä hyödyntää säännöllisesti. Tietojärjestelmän toimittajalla on käytössä etätukipalvelu ongelmatilanteiden varalle. Yrittäjän tuottaessa palvelua toiselle alihankintana, ostopalveluna tai palvelusetelinä (kuten hyvinvointialueelle tai alihankintana työterveyshuollon palveluntuottajalle) 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 yrittäjälle erillisen ostopalvelun valtuutuksen Kantaan. Mikäli rekisterinpitäjä on muu kuin yritys, kuten esimerkiksi hyvinvointialue asiakastietolain 13 §:n nojalla, huomioidaan tämä alihankintasopimuksissa. Mahdolliset potilasrekisteriä koskeva tietopyynnöt ja tietoturvaloukkaus epäilyt ohjataan viipymättä kulloisenkin rekisterinpitäjän ratkaistavaksi. Yrittäjän omaan rekisterinpitoon kuuluvissa asioissa tietopyynnöt ja tietoturvaloukkaukset käsitellään, ratkaistaan ja kirjataan itse. Tietojärjestelmiin kohdistuvista vakavista häiriöistä ilmoitetaan järjestelmätoimittajalle tai Valviralle erillisentietoturvasuunnitelman kirjauksen mukaisesti. Muissa häiriötilanteissa toimitaan erillisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yrityksessä ei toteuteta lääkehoitoa.

2.11 Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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 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 sekä Helsingin kaupungin tilaamien sote-palveluiden osalta rekisterinpitäjä on lakisääteisesti palvelut tilannut taho. Rekisterinpitovastuun kuuluessa 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 kuitenkin esimerkiksi Kelan esittämä Kelan kuntoutuslakiin perustuva pyyntö saada tietoja kuntoutuksen edistymisestä, jos tiedolla voi olla vaikutusta etuuspäätöksen käsittelyyn. 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. Yrittäjä käy vähintään kerran vuodessa tietoturvan ja tietosuojan kertaus- ja täydennyskoulutuksen esimerkiksi Kanta extranetin verkkokoulutuksina tai ulkopuolisen toimijan järjestämänä verkko- tai läsnäkoulutuksena.

Yrittäjä seuraa viranomaisten ohjeistusta potilasasiakirjahallintoon ja tietosuojaan liittyvissä toimissa ja toimii niiden edellyttämällä tavalla. Yritys saa tarvittaessa potilastietojärjestelmän tuesta ajantasaista ohjeistusta ja neuvoa. Yrityksen tietosuoja asioista ja asiakastietojen kirjaamisesta vastaa: Nina Työppönen, nina.tyopponen@itakunto.fi, puh 0400167404. Yrityksellä on käytössä sähköinen potilastietojärjestelmä ja yritys on liittynyt Kanta-palveluiden potilastiedon arkistoon (potilastietovarantoon). Yrittäjä kirjaa asiakastiedot potilastietojärjestelmään ja asiakkaan tietoja käsittelee vain henkilö, kenen toimenkuvaan se kuuluu. Potilastietojärjestelmään pääsy on suojattu yksilöidyllä käyttäjätunnuksella sekä vahvalla salasanalla. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikortilla/toimikortilla tunnistaudutaan luotettavasti tietojärjestelmiin sekä palveluihin. Mahdolliset paperisena olevat asiakastiedot säilytetään tietoturvaohjeiden mukaisesti lukollisessa säilytystilassa. Yrityksen tietokoneissa on käytössä näytönsuojakalvot, joilla rajataan näyttöjen katselukulmaa sekä näyttö sijoitetaan siten, että ruutua ei voi työkäytön aikana tarkastella asiaankuulumattomat henkilöt. Tietokone lukitaan aina tietokoneelta poistuttaessa. Yrityksessä pyritään noudattamaan ”puhtaan pöydän” periaatetta. Yrityksessä käytetään suojattua sähköpostia potilas- ja asiakastietojen lähettämiseen yhteistyökumppaneiden järjestämän palvelun kautta. Lisätietojen osalta yrityksen asiakkaiden käytettävissä on aina EU:n tietosuoja-asetuksen mukainen tietosuojaseloste

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yritys kannustaa asiakkaitaan antamaan suoraa ja välitöntä palautetta saamastaan hoidosta ja palvelusta sekä mahdollisista laadunhallinnan tai potilasturvallisuuden puutteista. Asiakastyytyväisyyslomake on esillä yrityksen toimitiloissa ja se palautetaan erikseen osoitettuun lukittuun laatikkoon. Asiakkailta kerätään palautetta jatkuvasti, mutta vähintään kuntoutusjakson päättyessä. Asiakaspalautetta voi anonyymin paperisen lomakkeen lisäksi antaa sähköpostitse, puhelimitse sekä kasvotusten. Yrittäjä käsittelee asiakaspalautteita itse ja tekee välittömät korjaus- ja muutostoimet akuuttien ja kiireellisten palautteiden osalta viipymättä. Ei kiireelliset korjaus- ja muutosesitykset tarkastellaan omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä. 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 (Aluehallintovirastolle tai Valviralle).

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Riskienhallinnan vastuut ja riskien tunnistaminen sekä arviointi Yrittäjällä on valvontalain 29§:n mukainen velvollisuus ilmoittaa palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle (aluehallintovirasto tai Valvira) yrittäjän omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita yrittäjä ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Ilmoitusvelvollisuutta ei ole, mikäli yrittäjä kykenee omatoimisesti korjaamaan puutteet tai uhkaavat puutteet itsenäisesti omilla toimillaan. Yrityksen riskienhallinnasta vastaa yrittäjä. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen toteutetaan osana riskienhallintaprosessia, jossa huomioidaan kattavasti palvelun sisältö ja erityispiirteet. Prosessi alkaa riskikartoituksella, jossa tunnistetaan työympäristön riskit. Tämän jälkeen tunnistetut riskit arvioidaan vakavuuden sekä todennäköisyyden perusteella antaen riskeille riskiluku (vakavuus x todennäköisyys). Riskien arvioinnin jälkeen pohditaan millä toimenpiteillä tunnistetut riskit pystytään minimoimaan. Riskien minimoimisessa pääpaino on suurimman riskiluvun saaneissa riskeissä. Korjaavat toimenpiteet riskien minimoimiseksi käynnistetään viipymättä riskikartoituksen jälkeen. Riskikartoitus toteutetaan vuosittain omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Yrityksen keskeisimmät tunnistetut riskit asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta ovat, asiakkaan liukastuminen toimitiloissa, asiakkaan kaatuminen toimitiloissa sekä terapiavälineen rikkoutumisen aiheuttama vamma asiakkaalle. Yrityksen riskienhallinta on käsitelty tarkemmin erillisessä riskienhallintasuunnitelmassa.

3.2 Poikkeustilanteet

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. Toimintayksikössä on laadittu toimintaohje väkivaltatilanteisiin. Tapaturmatilanteita varten yrityksellä on erillinen potilasvakuutuslain mukainen potilasvakuutus, joka kattaa hoitotilanteissa tapahtuneet tapaturmat. Edellytyksenä on, että tapaturma tapahtuu hoito- tai tutkimustilanteen yhteydessä.

Kauppakeskus Itiksellä on huoltosopimus kiinteistöalan yrityksen kanssa. Huoltosopimukseen kuuluu mm. auraus, hiekoitus ja muut tarvittavat toimet. Yrittäjä huolehtii tapaturmariskien torjunnasta esimerkiksi talviaikana torjumalla liukkautta (hiekoitus) yrityksen toimipisteelle saavuttaessa (jollei kiinteistöhuolto ole asiassa toiminut), kuivaa mahdollisen veden toimitilan lattialla ja ennaltaehkäisee kaatumisen, kompastumisen tai liukastumisen vaaraa. Tarvittaessa yrittäjä järjestää asiakkaille turvalliset kulkuyhteydet yrityksen toimitiloihin.

3.3 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Epäkohtien korjaaminen on yrittäjän (lain mukaisen vastuuhenkilön) itsensä vastuulla. Yritys pitää kirjaa kaikista havaituista ja ilmoitetuista riski, vaara- tai läheltä piti -tilanteista ja ne kirjataan erilliseen riskit, vaara- ja läheltä piti tilanteiden seurantatiedostoon. Tilanteet käsitellään viipymättä, jolloin tarkastellaan, onko olemassa välittömiä toimenpiteitä, joilla voidaan minimoida tilanteen mukaisen riskin, vaara- tai läheltä piti -tilanteen toteutuminen. Riski, vaara- tai läheltä piti -tapahtumiin ei kirjata potilaiden tai asiakkaiden henkilötietoja. Vaaratapahtumakirjaukset eivät korvaa asiakaskohtaisia potilas- ja asiakasasiakirjamerkintöjä, vaan ovat täydentäviä tietoja esimerkiksi yrittäjän tapaturmavakuutusta tai riskien ehkäisyä varten. Välittömän käsittelyn lisäksi kaikki kirjatut riski, vaara- tai läheltä piti -tapahtumat käsitellään osana riksienhallintaprosessin riskikartoitusta. Riskien hallinnassa pohditaan mitkä ovat ne toimenpiteet, joilla riski minimoidaan (ts. epäkohta korjataan). Toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi ryhdytään riskikartoituksen tulosten mukaisesti. Riskien hallintaan liittyvistä korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan yhteistyötahoille ennalta sovitulla tavalla (esim. sähköposti, puhelin, tiedote). Korjaustoimenpiteiden toteutumista valvotaan. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset. Tätä suunnitelmaa laadittaessa tammikuussa 2025 viranomaisten antamaa ohjausta tai toimintaa koskevia päätöksiä ei ole ollut.

3.4 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Tartuntautilain 17 §:n mukaan terveydenhuollon palveluntuottajalla on oltava infektioiden torjuntasuunnitelma. Toimintayksikössä noudatetaan THL:n infektioiden torjuntaohjeiden tavanomaisia varotoimia. Tavanomaiset arotoimia. Tavanomaiset varotoimet ovat luettavissa THL:n sivulla. Sivun sisältö tallennetaan myös erillisenä tiedostona käytettäväksi siltä varalta, että verkkosivu ei ole toiminnassa. Toimitiloissa on asiakkaille tarjolla kasvomaskeja sekä käsien desinfiointi mahdollisuuksia. Toimitilojen siivous- sekä hygieniakäytännöt kuvataan tarkemmin erillisessä siivoussuunnitelma ja hygieniakäytännöt asiakirjassa.

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Mahdollisten ostopalvelutuottajien tai alihankkijoiden tuottamiin palveluiden riskienhallinta toteutetaan osana yrityksen riskienhallintaprosessia. Ostopalvelutuottaja tai alihankkija otetaan mahdollisuuksien mukaan riskikartoituksen laadintaan tai häneltä pyydetään erikseen tietoja tuotetun palvelun riskeihin liittyen. Mahdollisten tunnistettujen riskien minimointikeinot ilmoitetaan ostopalvelutuottajalle tai alihankkijalle ja niiden käyttöönotto varmistetaan omakohtaisella havainnoinnilla.

3.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano Yrittäjä on toimipaikan ainoa työntekijä ja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toimeenpanosta sekä päivittämisestä. Omavalvontasuunnitelma on yrittäjän tärkein laatuasiakirja.

4.2 Julkaisu, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla sekä toimipisteen vastaanottotiloissa. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla sekä sähköisesti että paperitulosteena. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain joulukuun loppuun mennessä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään viipymättä, mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai muita oleellisia muutoksia/havaintoja ilmenee. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset otetaan yrittäjän arkeen ja käytäntöihin. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan päiväys, jolloin suunnitelma on päivitetty. Asiakkaille on saatavilla aina suunnitelman viimeisen versio. Yrittäjä vastaa omavalvontasuunnitelman lisäämisestä yrityksen verkkosivuille ja toimipisteelle.