

1 OMAVALVONTASUUNNITELMA

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Yritys: Ostolan Fysiokeskus Oy

Aluehallintoviraston luvan myöntämispäivä: 21.7.1986

Palveluyksikön nimi: Ostolan Fysiokeskus Oy

Y-tunnus: 0845685-4

Yrityksen ja palveluyksikön osoite: Ostolantie 5 a 1, 63700 ÄHTÄRI

1.1

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ostolan Fysiokeskus Oy tarjoaa laaja-alaisesti eri fysioterapian ja liikunnan palveluita yksityishenkilöille sekä ryhmille. Palveluvalikossa on tuki- ja liikuntaelinfysioterapia sisältäen mm. alaraajafysioterapia, yksilöllisten tukipohjallisten tarpeen arviointi sekä kymmenet muut menetelmät sisältäen manuaalisia tekniikoita ja fysikaalisia laitehoitoja (uä, Tns, Lpg, ShockWave), akupunktuurin, lantionpohjafysioterapian, kinesioiteippauksen ym. Lisäksi neurologista fysioterapiaa, reuma-fysioterapiaa jne.

Vaativaa kuntoutusta on saatavilla kaikille, yleisimmin yhteistyössä Kelan, vakuutusyhtiöiden ja hyvinvointialueiden kanssa. Yrityksellä on myös opetus- ja ohjauspalveluja sekä konsultaatiota ja tuotemyyntiä. Toiminta-ajatuksena on tarjota laadukkaita ja asiakaslähtöisiä palveluja, jotka tukevat asiakkaiden hyvinvointia, jaksamista ja terveyttä. Palveluja tarjotaan palveluyksikön vastaanotolla, kuntosalilla työ- ja kotikäynteinä sekä tarvittaessa etäpalveluina.

Hyvinvointialueiden ollessa kyseessä, palvelua tarjotaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella.

Palveluyksikön vastuhenkilö: Ilkka Kyttä, 040-5587655

ilkka.kytta@fysio-keskus.fi

1.3 Palveluiden laatu, jatkuvuus ja saavutettavuus

Laadunvalvontaa toteutetaan seuraamalla asiakaspalautetta (ks. kohta 1.11) ja tekemällä niiden perusteella kehittäviä toimenpiteitä. Sisäistä koulutusta toteutetaan säännöllisesti kuukausipalavereissa, joissa päivitetään uusinta tietoa alalta sekä läpikäydään mahdollisia riskitilanteita. Fysioterapian laatua seurataan käyttämällä tavoitteiden asettamiseen ja toteutumiseen soveltuvia mittareita kuntoutujan toimintakyvyn mukaan valiten. Yhteistyökumppaneilla saattaa olla omia laadunvalvonnan kriteereitä ja hoitopalaute sekä seurantajärjestelmiä, mm Gas-menetelmä.

Asiakkaille pyritään tarjoamaan palveluita riittävällä, heidän tarpeitaan vastaavalla frekvenssillä. Pyrimme vastaamaan hoitoon pääsyn tarpeeseen kuukauden sisällä, todellisuudessa tämä aika on pääsääntöisesti huomattavasti pienempi.

Palveluyksikön työntekijä on koulutettu terveydenhuollon ammattilainen. Työntekijä käy täydenniskoulutuksissa ylläpitäen omaa osaamistaan. Potilasturvallisuus varmistetaan käyttämällä ammattikäyttöön tarkoitettua välineistöä ja käyttämällä niitä vain siihen suunniteltuihin tarkoituksiin, huolehtimalla päivittäisestä tilojen hygieniasta. Laitteiden vioittumisesta ilmoitetaan turvallisuusvastaavalle ja laitteet asetetaan käyttökieltoon, jos ne vioittuvat ja voisivat aiheuttaa vaaraa, sekä huolehditaan kohdan 1.9 mukaisista tarkastustoimenpiteistä. Käyttökielto ilmoitetaan välittömästi jokaiselle työntekijälle ja asetetaan laitteen päälle merkintä käyttökiellosta.

Laittevikojen ongelmiin liittyvistä toimenpiteistä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

1.4 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaiden ja potilaiden pääsy palveluihin varmistetaan tarjoamalla yhteystiedot yrityksen verkkosivuilla. Yrityksen ulkopuolella on mainos puhelinnumeroineen. Sosiaalisen median käyttöä tehostetaan. Ajanvaraus voidaan tehdä puhelimitse tai paikan päällä. Kelan sivuilta löytyy palveluntuottajalistat. Verkkosivusto sisältää yksityiskohtaiset tiedot yrityksen tarjoamista palveluista sekä viitteet yhteistyökumppaneihin kuten Kela, Vakuutusyhtiöt ja Hyvinvointialue.

Hoitosuunnitelma esitetään potilaalle ensimmäisellä vastaanottokerralla, ja sitä täydennetään hoitokertojen yhteydessä. Käytössä manuaalinen asiakaskortisto ja Diarium-asiakasjärjestelmä. Kanta-järjestelmän ja Hyvinvointialueen palvelusetelijärjestelmän liittymisprosessi on käynnissä. Asiakkaalla ja potilaalla on mahdollisuus vaikuttaa hoitosuunnitelmaan, saada lisätietoa tehtävistä hoitotoimenpiteistä ja esittää toiveita. Hoitokerrat kirjataan ja yhteenvedot hoitosarjasta on saatavilla Diariumin kirjauksista. Asiakaspalautemahdollisuutta tarjotaan. Asiakkaan suostumuksella hoitoyhteenveto Kanta-palvelusta. Hyvinvointialueen käytännöt selviävät liittymisen myötä.

Toteutamme turvallisen tilan periaatteita.

1.5 Muistutusten käsittely

Jos asiakas kokee tulleen väärin hoidetuksi tai kohdelluksi, hänen tulee olla yhteydessä yksikön potilasasiavastaavaan, joka on palveluyksikön vastuhenkilö.

Asiakkaiden ja potilaiden reklamaatiot käsitellään viivytyksettä, viimeistään kahden viikon kuluessa. Näiden käsittelystä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö Ilkka Kyttä ensisijaisesti. Mikäli asiakas tyytyy asiasta keskusteluun ja henkilökunnan kanssa asian käsittelyyn, asian käsittely riittää. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus kontaktoida potilasasiamiestä.

Potilasasiamies: Fysioterapeutti, Petri Hella 040 5342411

1.6 Henkilöstö

Palveluyksikössä toimii kolme laillistettua Valviran hyväksymää Fysioterapeuttia.

Työntekijältä, joka tulee työskentelemään lasten, vanhusten ja vammaisten kanssa, tarkistetaan rikosrekisteriote lakien 504/2002 ja valvontalain 28§ mukaisesti.

Palveluyksikön vastaava varmistaa ammattioikeuden Lupa- ja valvontavirastosta.

Sijaistamiset hoidetaan niin, että kartoitetaan keskinäiset tuurautumahdollisuudet. Vaativan kuntoutuksen sopimuksella käyvien kuntoutettavien fysioterapiaan on ensisijaisesti riitettävä henkilöstöä. Yrittäjät itse lisäävät työaikaansa tarvittaessa, jotta lyhytaikainen sijaistarve hoituu. Pitkäaikaisessa sijaistarpeessa yrityksen vastaava käynnistää sijaisen

rekrytoinnin tai kartoittaa alihankinnan kautta mahdollisen työntekijän saatavuutta. Asiakastyytyväisyyttä seurataan asiakaspalautteiden kautta.

Palveluyksikössä voidaan antaa fysioterapiaan liittyvien opintojen tai yrittäjyyteen liittyvien opiskelijoiden ohjausta. Harjoittelu sovitaan yhdessä oppilaitoksen vastuuhenkilön kanssa ja valvonnasta vastaa sovittu yrityksen Fysioterapeutti yksin tai vastuuta jakaen muiden yrityksen fysioterapeuttien kanssa. Uusien työntekijöiden sekä opiskelijoiden kanssa käydään läpi vaitiolovelvollisuus, tietoturva-asiat ja turvallisuusasiakirja. Opiskelijat allekirjoittavat kirjallisen vaitiolovelvollisuuslupauksen. Tapaturmien ja sairauskohtausten ennaltaehkäisyssä korostuu esitietojen kartoitus, kaatumisten ennaltaehkäisy koskien sekä ulko- että sisätiloja, sähköhoitolaitteiden toimintaperiaatteet sekä riskit ja hoitopöytien mekaanisten osien turvallisuusriskien ehkäisytoimenpiteet. Uusien hoitolaitteiden käytön perehdytys järjestetään ennen laitteiden käyttöönottoa.

Työntekijällä on oltava voimassa vähintään EA1-tason ensiapukoulutus. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti Hätäensiapukoulutus toimitiloissa. Tiloissa toimivilla on tiedossaan sammutuslaitteiden, sähköpääkeskuksen, yksikön vesisulun sijainnit sekä pää- ja varapoistumistiet. Tarkemmat tiedot kaikista turvallisuusasioista ovat nähtävillä turvallisuusasiakirjassa ja laatukansiossa. Välittömistä turvallisuusriskeistä esim. piha-alueen liukkaudesta ilmoitetaan välittömästi yrittäjille, jotka ottavat yhteyden talonmieheen tai isännöitsijään. Nämä puhelinnumerot löytyvät ulko-oven vierestä.

Potilastietojärjestelmän sekä laskutusjärjestelmän käyttö tapahtuu tietoturvan, lakien ja asetusten mukaisesti vahvaa tunnistautumista käyttäen. Kirjaamisiin sekä muihin Diariumin toimintoihin tulee päivityksiä jatkuvasti Diarium-järjestelmästä, jotka tarvittaessa käydään läpi kuukausipalaverissa. Näytölle avautuu aina kirjautumisen Diariumin päivitystiedotteet, joten ne ovat kaikkien nähtävillä samalla kun Diariumia käytetään.

1.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö asiakkaan ja potilaan kanssa tapahtuu pääsääntöisesti hoitotilanteissa sekä puhelimitse. Potilastiedot kirjataan Diariumiin sekä Kanta-ja tarvittaessa Hyvinvointialueen Palse-järjestelmään, joista tiedot ovat saatavilla muille terveydenhuollon yksiköille sekä potilaalle itselleen. Monialainen yhteistyö toteutuu yksilökohtaisesti sekä tilannekohtaisesti.

Monialainen yhteistyö toteutuu usein osana työtä automaattisesti, muissa tapauksissa vuorovaikutus vaihtelee tilanteen mukaan. Vaativan kuntoutuksen osalta yhteistyökumppaneille, omaisille tai muille arjen tukihenkilöille toimitetaan hoitopalautteet ja tarvittaessa keskustellaan kuntoutusprosessista hoitosarjan alussa, kesken hoitosarjan tai lopussa. Osallistutaan kutsuttaessa yhteistyöpalaveriin ja kuntoutussuunnitelmien laadintaan.

1.8 Toimitilat- ja välineet, turvallisuus

Asiakas- ja potilastilat sisältävät odotustilan, kolme hoitohuonetta, joista isoin soveltuu terapeuttiin harjoitteluun. Lisäksi keittiö sekä 2 WC tilaa vesipisteineen joista toinen on inva -WC. Fysiokeskuksen toimitila sijaitsee kerrostalossa, yksien rappujen päässä. Hoitotilan yksityisyys on suojattu, koska hoitohuoneissa on ovet. Hoitotiloissa on sähköiset hoitopöydät sekä harjoitteluvälineitä.

Sähköisten laitteiden kunto sekä taljalaitteiden vaijerit tulee tarkastaa silmämääräisesti päivittäin ja asettaa ne vioituessaan käyttökieltoon korjaukseen saakka. Lääkinnällisten laitteiden tai hyvinvointisovellusten vioista ilmoitus Fimealle. Hoitopöydässä on puristumisriski, joten sen käytön opastus uudelle käyttäjälle on pakollinen ja jatkuvaa varovaisuutta tulee noudattaa. Hoitopöydältä poistumisen sekä johtoihin kompastumisen riskiä tulee kontrolloida jokaisen asiakkaan kohdalla. Akupunktitoneuloilla tulee olla voimassaoleva päiväys.

Palveluyksikön vastuhenkilö vastaa sähkölaitteiden, ensisammutusvälineiden tarkastuksista ja saatavuudesta, palovaroittimista sekä poistumisteiden kunnosta. Ensisammutusvälineet ovat toimitiloissa eteisessä ja palovaroittimia on tarvittava määrä. Varapoistumistiet on merkitty. Palveluyksikössä työskentelevä tarkistaa ja huolehtii päivittäin työvälineidensä kunnosta, työtilojen siisteydestä ja hygieenisyydestä sekä poistumisteiden esteettömyydestä. Ulko-alueen turvallisuusriskeistä ilmoitetaan talonmiehelle tai isännöitsijälle. Saatavilla on ensiapulaukku haavanhoitotarvikkeineen, verensokerin hallintaan ja sydänkohtauksen varalle ensiapulääkettä sekä verenpainemittari. Akupunktioneuulat tulee säilyttää asianmukaisessa neula-astiassa ja ne hävitetään paikallisen apteekin kautta.

Henkilökunta huolehtii käsihygieniasta ja maskeja on saatavilla. Infektioaikana tehostetaan tarttumapintojen desinfiointia.

Uuden työntekijän sekä opiskelijoiden tulee tutustua turvallisuusohjeisiin, joissa huomioidaan sekä työntekijän että asiakkaan turvallisuus. Opiskelijan tai uuden työntekijän vastaava fysioterapeutti huolehtii turvallisuusohjeisiin perehdyttämisestä.

Sairaskohtauksen tai kuolemantapauksen sattuessa yhteys otetaan 112. Huoli-ilmoitusta tai lastensuojeluilmoitusta harkitessa keskustellaan asiasta yrityksen vastaavan kanssa ja tarvittaessa toimitaan netistä saatavien ohjeistuksien mukaan.

1.9 Tietojärjestelmät, tietoturvasuunnitelma ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä potilastietoja käsitellään ja ne kirjataan Diarium-järjestelmän kautta Kanta-järjestelmään sekä Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialueen palvelusetelijärjestelmään. Kirjauksiin vaaditaan vahva tunnistautuminen. Diariumia voi käyttää etätyössä, kirjautumisen vaatimukset ovat samat. Manuaalisesti käsitellyt asiakastiedot ovat arkistoituna lukollisessa kaapissa tai huoneessa. Ylimääräiset paperit, joissa on nimi ja/tai henkilötunnus tuhotaan paperisilppurilla. Asiakas voi Omakanta-palvelusta määritellä luovutetaanko tietoja Kanta-palveluiden kautta sähköisesti muille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajille, mikäli tarvetta tietojen luovuttamiseen ilmenee. Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 9.12.2025, ja siitä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

Diarium ohjelman toimittaja on Nordhealth Finland Oy, Albertinkatu 25, 00180 HKI
tuki@diarium.fi p. 358 9 42550329 tuki@diarium.com

Tietosuojavastaavana toimii yrityksen vastaava Fysioterapeutti Ilkka Kyttä.

Tietotekniikan tukihenkilö (yhteystiedot näkyvillä toimistossa sekä laatukäsikirjassa) opastaa tarvittaessa työasemien, mobiililaitteiden ja käyttöympäristön sekä laitteiden, ohjelmistojen ja päivitysten sekä virustorjunnan käytöstä, riski- ja ongelmatilanteista, poikkeustilanteisiin varautumisesta sekä jatkuvuuden hallinnasta toiminnan palaututtua mahdollisten ongelmatilanteiden jälkeen.

Tarkemmat yksityiskohtaiset ohjeet valvonta-, huolto- ja päivitystoimista kirjataan säännöllisesti laatukäsikirjan tietoturvasuunnitelmaan, samaten yhteystiedot eri järjestelmätoimittajista ja tukipalveluista sekä raportointikanavat poikkeamien ilmoittamisesta tietojärjestelmien palveluiden tuottajille.

Tietoturvasuunnitelman päivitys vähintään neljä kertaa vuodessa yhdessä tietotekniikan tukihenkilön kanssa sekä henkilöstön tietoturvaan liittyvän koulutuksen tarpeen arviointi vähintään kahdesti vuodessa, ainakin helmikuussa ja syyskuussa ennen puolivuotispalavereita. Tietotekniikkaan liittyvistä ongelmista ilmoitetaan puhelimitse tai suullisesti välittömästi tietoturvavastaavalle ja tietotekniikkavastaavalle. Toimintaohjeet kirjataan tarvittaessa tietoturvasuunnitelmaan, jossa sivu käytännön ohjeista tietokoneiden käyttöön liittyen.

1.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Potilastiedot kirjataan Diarium-järjestelmään, jonka kautta jatkossa Kanta-järjestelmään ja Palse-järjestelmään ja niiden kirjaamiseen sekä tarkasteluun vaaditaan sote-ammattikortti tai henkilökohtainen salasana. Koulutusta henkilökunnalle järjestetään tarpeen vaatiessa ja järjestelmien päivitystiedotteiden olennaiset käyttöön vaikuttavat kohdat käydään läpi heti, mikäli vaikutus kirjaamiseen ja käyttöön on välitön, mutta viimeistään kuukausipalaverissa. Päivitykset tulevat näkyviin jokaisen työntekijän kirjauduttua järjestelmään.

1.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkailta kerätään palautetta Survio-palveluun luodun palautelomakkeen kautta. Palautteeseen pääsee vastaamaan esimerkiksi lukemalla QR-koodin toimitilojen seinällä olevasta ilmoituksesta, linkki kyselyyn on myös mahdollista lähettää sähköpostitse. Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen asiakkaiden kohdalla palautetta kerätään Kelan vaatimalla tavalla (Kysely elämänhallinnasta). Palautteen perusteella toteutetaan erityisiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteet käsitellään kuukausipalavereissa. Toimenpiteet määritellään ja mahdollisuuksien mukaan kartoitetaan toimenpiteiden tarpeellisuus tilanteista riippuen.

Uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytykseen vaaditaan omavalvontasuunnitelmaan ja turvallisuusasiakirjaan perehtyminen. Perehdytyksestä ja päivittäisestä toimeenpanosta vastaa opiskelijalle nimetty vastaava fysioterapeutti.

1.12 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on julkaistu yrityksen verkkosivuilla osoitteessa www.yritysx.fi/omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös odotustilassa, laatukäsikirjassa sekä sähköisessä muodossa. Kuukausipalavereissa sekä 4 kk välein tehtävissä palavereissa sekä puolivuotispalavereissa tehdyt muutokset päivitetään kaikkiin näihin kohteisiin omavalvontasuunnitelman laatijan tai jonkun muun henkilöstöön kuuluvan toimesta. Jos omavalvontasuunnitelmassa havaitaan puutteita, tulee toimenpiteisiin ryhtyä viimeistään kuukauden kuluessa virheiden havaitsemisesta.

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty 9.12.2025.

Laatijana Anne Kankaanpää Ostolan Fysiokeskus Oy