

TOIMIVAX OY

OMAVALVONTASUUNNITELMA



SISÄLTÖ:

- 1 Omavalvonnan toteuttaminen palveluyksikössä**
- 2 Palveluyksikön henkilöstö**
- 3 Toimitilat ja välineet**
- 4 Asiakkaan oikeuksien toteutuminen**
- 5 Infektioiden torjuntasuunnitelma**
- 6 Kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä sekä epäkohtien korjaamisesta**
- 7 Asiakasasiakirjojen käsittely**
- 8 Asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerätty palaute**
- 9 Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset**
- 10 Omavalvontasuunnitelman julkisuus**
- 11 Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**
- 12 Vastuu tämän suunnitelman ylläpidosta ja noudattamisesta**
- 13 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**
- 14 Toiminta poikkeus ja häiriötilanteissa sekä toimintaohjeet näihin tilanteisiin**

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 27 §:n mukainen palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma

Tätä suunnitelmaa on päivitetty viimeksi 27.05.2024

Yritys, jolle tämä omavalvontasuunnitelma kuuluu:

Toimivax Oy y-tunnus:
2500780-7
osoite: Kedonperäntie 15 B, 91900 Liminka

Palveluyksikkö ja palvelupisteet, jota tämä suunnitelma koskee:

Palveluyksikkö: Toimivax Oy:n palveluyksikkö

Tähän palveluyksikköön kuuluvat seuraavat palvelupisteet, joissa palvelua annetaan:

- Palvelupiste 1: Toimivax Oy / Liminka Kedonperäntie 15 B, 91900 Liminka sekä koti- ja muut asiakaskäynnit lähikuntien alueella

- Palvelupiste 2: Toimivax Oy/ Oulu Töllintie 26, 90230 Oulu sekä koti- ja muut asiakaskäynnit lähikuntien alueella
- Palvelupiste 3: Toimivax Oy/ Raahe Kauppakatu 42, 92100 Raahe sekä koti- ja muut asiakaskäynnit lähikuntien alueella

Yrityksen käyttämät alihankkijat, jotka tämä suunnitelma käsittää:

Tmi kuntoutus Limingan Fysioterapia / Sirpa Heikkinen y-tunnus:
3165980-1
osoite: Kedonperäntie 11, 91900 Liminka

Palvelut ja niiden vastuuhenkilöt, jotka tämä suunnitelma käsittää:

Fysioterapia, vastuuhenkilö Sirpa Heikkinen

Toimintaterapia, vastuuhenkilö Heli Ojamaa

Terveydenhuollon vastuuhenkilö: Heli Ojamaa

1. Omavalvonnan toteuttaminen palveluyksikössä

Tällä omavalvontasuunnitelmalla valvotaan yllä kerrotun palveluyksikön toimintaa ja palveluyksikössä käytettyjen alihankkijoiden toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma perustuu sote-valvontalain 27 §:n. Mikäli palveluntuottajalla on kaksi tai useampia palveluyksiköitä, on palveluntuottajan laadittava lisäksi omavalvontaohjelma.

Omavalvontasuunnitelman tarkoitus

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on keskittyä erityisesti riskien tunnistamiseen ja riskien ennaltaehkäisyyn konkreettisin omavalvontasuunnitelmaan kirjattavin keinoin. Omavalvontasuunnitelma ei ole strateginen asiakirja, vaan käytännön hoito- ja kuntoutustyön apuväline, jota päivitetään tarpeen mukaisesti ja säännöllisesti, vähintään neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan palveluyksiköittäin. Tämä omavalvontasuunnitelma koskee yllä kerrottua palveluyksikköä. Palveluyksikköön voi kuulua yksi tai useampia toimipisteitä eli palvelupisteitä.

Tällä omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan yllä kuvatun palveluyksikön päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus ja turvallisuus sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.

Toiminnan laadun takaamiseksi tehtävät pääasialliset toimenpiteet

- Henkilöstö perehdytetään yrityksen perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttäminen on aktiivisesti läsnä henkilöstön arjessa. Seuraamme aktiivisesti yhteiskunnan lainsäädäntöä ja teemme sen pohjalta tarvittavia muutoksia.
- Henkilöstö täydennys koulutetaan jokaisen henkilökohtaisen koulutussuunnitelman mukaisesti. Valitsemme koulutuspolut niin, että terapeuttien osaaminen vastaisi mahdollisimman hyvin asiakkaidemme tarpeisiin.
- Asiakkaille sovitaan vastuusterapeutit ja tarvittaessa myös vastuusterapeuttien varahenkilöt.
- Soveltuvin osin asiakkaan terapiavastuu voidaan osoittaa myös terapeuttiparille.

Yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet

Toimivax Oy:n missio eli olemassaolon tarkoitus on tuottaa korkeatasoisia fysio- ja toimintaterapiapalveluja kustannustehokkaasti noudattaen kuntoutusalan hyviä käytäntöjä. Meitä tarvitaan, jotta arki olisi elämänmakuista ja merkityksellistä sairaudesta, vammasta tai muista arjen haasteista huolimatta. Toimivax Oy:n visio eli tavoitetila on olla luotettava ja haluttu terapiapalveluiden tuottaja PohjoisPohjanmaan alueella. Koulutamme henkilöstöä ja käytämme viimeisimpään tutkimustietoon liittyviä menetelmiä asiakaslähtöisesti. Meidän puoleemme käännytään, kun tarvitaan tukea arjen haasteiden ratkaisemiseen yksilöllisesti. Toimivax Oy on syyskuussa 2009 perustettu yritys, jolla on vahvat juuret. Toimivax Oy:n toimivat ja viihtyisät toimitilat sijaitsevat Limingassa, Oulussa ja Raahessa.

Palveluyksikön toiminta-ajatus ja perustehtävät

Kuntoutuksen vaikutus ihmisten arkipäiväiseen elämään on usein merkittävä; toimintakyvyn kohoaminen tai parempi tasapaino työelämän ja kotona selviytymisen vaatimusten kanssa ovat tärkeitä asioita. Me fysio- ja toimintaterapeutit uskomme toiminnan terapeuttiseen käyttöön sekä asiakkaan ja terapeutin väliseen yhteistyöhön. Toteutamme terapioita yksilö-, pari- ja ryhmämuotoisena niin toimitiloissa kuin asiakkaan kotona tai muussa lähiympäristössä. Teemme myös toiminta- ja työkyvynarviointeja, jolloin käytössämme on standardoituja testejä. Teemme myös konsultaatiokäyntejä ja tarjoamme luentoja eri aihealueista. Apuvälineasiat sekä asunnonmuutostyöt kuuluvat myös palveluihimme.

Kuvaus toimenpiteistä, joilla kukin terapiapalveluista vastaava johtaja huolehtii tämän suunnitelman toteutumisesta

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja arvioi ja vastaa siitä, että terveydenhuollon palveluja annettaessa toiminta täyttää sille laissa tai sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Hän valvoo yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa, että yrityksen henkilökunta saa asianmukaista perehdytystä ja koulutusta, ja toiminta on eettistä ja hyvien käytänteiden mukaista. Johtajan tehtäviin kuuluu myös valvoa, että toiminnassa otetaan huomioon potilasturvallisuus esim. tilojen ja laitteiden suhteen. Vastaava johtaja on henkilöstön tavoitettavissa ongelmatilanteita. Vastaava johtaja seuraa yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa yrityksen henkilöstön terapiasuunnitelmien toteutumista sekä mahdollisia haasteita ja vaaratilanteita. Henkilöstölle kerrotaan, mistä tukea terapiatyöhön voi saada.

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskouluttamisesta

Laatujärjestelmään ja omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen on osa jokaisen työntekijän perehdytystä. Omavalvonnan suunnittelu ja toteutus tapahtuu yhteistyössä koko henkilöstön kesken. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien luettavissa yrityksessämme. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä paneudutaan suunnitelman eri osa-alueisiin. Viikoittaisissa aamupalaverieissa keskustellaan omavalvontaan liittyvistä asioista aina tarpeen mukaan. Yrityksemme työntekijät tapaavat omaa lähiesihenkilöään säännöllisesti Mitä kuuluu –tapaamisilla, joissa omavalvonnan toteutumista voidaan valvoa ja siihen liittyviä asioita ohjata.

Henkilöstöä täydennys koulutetaan aktiivisesti jokaisen henkilökohtaisen koulutussuunnitelman mukaisesti. Valitsemme koulutuspolut niin, että terapeuttien osaaminen vastaisi mahdollisimman hyvin asiakkaidemme tarpeisiin. Ammatillista koulutustarvetta seurataan kehityskeskusteluissa vähintään kerran vuodessa. Täydennyskoulutusta järjestetään koko henkilökunnalle säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan; vähintään 7 päivää vuodessa/työntekijä. Työnohjaus on pakollinen kaikille työntekijöille, ja se toteutuu kerran kuukaudessa. Kerran vuodessa toteutetuissa kehityskeskusteluissa seurataan ammatillista osaamista ja kehittymistä sekä työntekijän työssäjaksamista. Sairauspoissaoloja seuraa esihenkilö sekä työterveyshuolto, josta otetaan tarvittaessa yhteyttä esihenkilöön. Käytössä on varhaisen puuttumisen malli.

2. Palveluyksikön henkilöstö

- Palveluyksikössä työskentelee 1 fysioterapeutti ja 25 toimintaterapeuttia. Kaikki henkilöt työskentelevät työsuhteessa. Lisäksi palveluyksikössä työskentelee 1 toimistotyöntekijä.

- Yrityksen terapiapalveluissa hyödynnetään myös ammatinharjoittajien työpanosta: yksi alihankkijafysioterapeutti (joka tekee myös työsuhteessa meille fysioterapiaa) ja 6 alihankkijatoimintaterapeuttia sekä yksi alihankintayritys (jossa 8 toimintaterapeuttia).

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yritys rekrytoi terapiatyötä toteuttamaan ainoastaan terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Ammattihenkilön ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan rekrytointitilanteessa [Julkiterhikki](#)-verkkopalvelusta. Työnantaja tarkistaa rekrytoinnissa aina työntekijän taustat mahdollisten työssä suoritettujen rikosten varalle Valviran ammattihenkilörekisteristä ammattihenkilölain 24 b §:n nojalla.

Ohjaamme rikosrekisteriotteen tarkistamiseen työhön tullessa tai kuukauden sisällä aloituksesta. Lasten ja iäkkäiden kanssa työskenteleviltä edellytetään rikostaustaotteen esittämistä ennen rekrytointia.

Vammaisten parissa työskenteleviltä vaaditaan rekrytointivaiheessa rikostaustaote 1.1.2025 alkaen kun uudistettu vammaispalvelulaki tulee voimaan.

Henkilökunnan rekrytointi toteutetaan yleensä avoimena hakuna, jossa hakuilmoitukset julkaistaan työvoimatoimiston sivustoilla. Työhaastattelussa tarkistetaan hakijan koulutus ja aiempi työkokemus sekä varmistetaan soveltuvuus työskentelyyn yrityksessämme. Aloittavilla työntekijöillä on kuuden kuukauden koeaika. Jokainen työntekijä käy myös lääkärintarkastuksessa, jossa arvioidaan terveydentilan sopivuudesta ko. työhön.

Henkilöstön perehdytys

Jokainen työntekijämme saa työn aloittaessaan laajan perehdytyksen yrityksemme käyttöön kehitetyn perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdyttämisestä vastuussa ovat esihenkilö sekä työntekijän lähiesihenkilö, joiden roolit ja tehtävät on määritelty perehdytysohjelmassa. Perehdyttäminen alkaa työntekijän ensimmäisenä työpäivänä ja jatkuu viikoittain ensimmäisten kuukausien aikana. Myös pidempään yrityksessä työskentelevät terapeutit saavat perehdytystä tarpeiden mukaan käytäntöjen muuttuessa ja päivittyessä. Perehdytysohjelmaan palataan säännöllisesti mm. tiimien aamupalaverieissa ja työntekijöiden henkilökohtaisissa Mitä kuuluu –tapaamisissa. Perehdytysmateriaali on sähköisenä ja jokaisen työntekijän on mahdollista palata siihen työarjessa. Perehdytysmateriaalia päivitetään hyvin säännöllisesti. Perehdytämme koko henkilöstön myös aina, kun terapian maksajatahojen uudet sopimuskaudet alkavat. Seuraamme työntekijäkohtaista perehdytystä kirjallisella perehdytysseurantalomakkeella.

Ensiapuvalmius

Henkilöstön ensiapuvalmiuksista huolehditaan perehdyttämällä ja kouluttamalla henkilöstöä säännöllisesti erityisesti yrityksen asiakaskunnan riskit ja tarpeet huomioiden. Työntekijät suorittavat kertaalleen EA1-koulutuksen, jota päivitetään jatkossa säännöllisesti. Yrityksen toimitiloissa on käytettävissä yleisimmät tarvittavat ensiapuvälineet ja –ohjeistukset.

Henkilöstön riittävyys

Terapiatyössä henkilöstön riittävyys järjestetään tarvittaessa sisäisin sijaisuuksin sekä asiakasaikoja tarpeen mukaan uudelleen järjestelmällä, mikäli henkilöstön riittävyys on esimerkiksi sairaustapauksien johdosta puutteellinen. Kuntoutustyön osalta laissa ei ole erityisiä henkilöstön riittävyyteen liittyviä määräyksiä, mutta yritys noudattaa sille erilaisissa hankintasopimuksissa mahdollisesti asetettuja kuntoutukseen pääsyyn liittyviä määräaikoja.

Mahdollisista kuntoutukseen pääsyyn viivästyksistä tiedotetaan yrityksen verkkosivuilla erikseen ilmoittamalla esimerkiksi, että avoimia uusia terapiapaikkoja ei ole juuri nyt saatavilla, tai vastaavasti kun terapiapaikkoja on jälleen saatavilla.

3. Toimitilat ja välineet

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käytötarkoitukseensa

Tämän toimintayksikön omavalvontasuunnitelma kattaa seuraavat fyysisesti palvelupisteet:

- **Palvelupiste 1: Toimivax Oy / Liminka** Kedonperäntie 15 B, 91900 Liminka
sekä koti- ja muut asiakaskäynnit lähikuntien alueella

Limingassa on käytössä 240 m² terapiatilat, jotka käsittävät odotustilan, yksilö-/ryhmäterapiatilat (Liikkulan) sekä terapiatilat/keittiön (Köökin) sekä yksilöterapiatilat (Toivolan) sekä asiakas wc:n sekä asianmukaisesti varustellun inva wc:n. Tilat ovat suunniteltu terapiakäyttöön. Lisäksi henkilökunnalla on käytössä 5 toimistohuonetta, varastotila, keittiö/taukotila ja pesuhuone ja sauna sekä 2 wc:tä. Talo on paritalotyypinen, jossa on kaksi sisäänkäyntiä, toinen asiakkaille ja toinen henkilökunnalle. Turvallisuutta lisää ensiaputarvikkeet sekä palohälytinjärjestelmä. Kaikissa terapiatiloissa on vesipiste. Tilat sijaitsevat katutasossa, jolloin sinne on esteetön pääsy luiskaa pitkin. Tiloissa on arkistointikaapit tietosuojamateriaalia varten.

- **Palvelupiste 2: Toimivax Oy/ Oulu** Töllintie 26, 90230 Oulu
sekä koti- ja muut asiakaskäynnit lähikuntien alueella

Oulussa on käytössä 103 m² toimitilat, jotka käsittävät odotustilan, toimistohuoneet, varaston sekä yksilö- ja ryhmäterapiatilat ja terapiatilat/keittiön sekä asiakas wc:n ja henkilökunnan wc:n. Tiloissa on kaksi sisäänkäyntiä, toinen asiakkaille ja toinen henkilökunnalle. Turvallisuutta lisää ensiaputarvikkeet sekä palohälyttimet. Tilat sijaitsevat katutasossa, jolloin sinne on esteetön pääsy luiskaa pitkin. Tiloissa on arkistointikaapit tietosuojamateriaalia varten.

- **Palvelupiste 3: Toimivax Oy/ Raahе** Kauppakatu 42, 92100 Raahе
sekä koti- ja muut asiakaskäynnit lähikuntien alueella

Raahessa on käytössä 102 m² toimitilat, jotka käsittävät odotustilan, toimistotilat, varaston, sekä yksilö- ja ryhmäterapiatilat ja terapiatilat/keittiön sekä asiakas wc:n. Tiloissa on kaksi sisäänkäyntiä, toinen asiakkaille ja toinen henkilökunnalle. Turvallisuutta lisää

ensiaputarvikkeet sekä palohälyttimet. Tilat sijaitsevat katutasossa, jolloin sinne on esteetön pääsy. Tiloissa on arkistointikaapit tietosuojamateriaalia varten.

Tilojen esteettömyys

Yrityksen toimitilat järjestetään asiakaskunnan tarpeiden edellyttämällä tavalla esteettömiksi siten, että kaikkia yrityksen asiakkaita voidaan kohtuullisesti palvella. Yritys voi tehdä tarvittaessa esteettömyyteen liittyviä sopeuttavia toimenpiteitä, kuten asentaa automaattiovia tai pyörätuoliliuskoja. Kaikki toimitilat ovat muokattu terveydenhuollon käyttöön soveltuviksi.

Pelastussuunnitelma

[Pelastuslain 15 §:n](#) mukaan rakennukseen, joka on poistumisturvallisuuden tai pelastustoiminnan kannalta tavanomaista vaativampi tai jossa henkilö- tai paloturvallisuudelle aiheutuvan vaaran tai vahinkojen voidaan arvioida olevan vakavat, on laadittava pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelman laatimisesta vastaa rakennuksen tai kohteen haltija.

Yrityksen henkilökunta on perehdytetty pelastussuunnitelmaan suunnitelman edellyttämällä tavalla. Palo- ja pelastussuunnitelmat ovat nähtävillä kaikissa toimitiloissa. Hätäpoistumistiet on merkattu selkeästi.

Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta

Tilat on suojattu lukituksella. Osassa toimitiloissa kameravalvonta talonyhtiön puolesta. Toimitilojen ovet pidetään aina lukittuina. Ovet lukitaan heti asiakkaan saavuttua tiloihin.

Paperimuotoista materiaalia, jota ei ole erikseen digitaalisesti varmennettu, säilytetään palosuojatuissa tiloissa.

Kuvaus siivous, jätehuoltoon ja ongelmajätteiden käsittelyyn liittyvistä menettelyistä

Tilat siivotaan viikoittain ja tarvittaessa useamminkin. Terapiatilojen materiaalit on valittu niin, että ne on helppo pitää puhtaana. Käytössä olevat pesuaineet on sijoitettu lukittuihin kaappeihin. Toimitiloilla käyvät ulkopuoliset siivoustyöntekijät on perehdytetty asianmukaisesti huomioimaan esimerkiksi tietoturvasasiat.

Jätehuolto on järjestetty kunnallisen jätehuollon kautta. Yrityksemme toiminnassa ei tyypillisesti synny erityisen vaarallisia jätteitä, mutta mikäli näin on, jätteet kerätään ja kierrätetään asianmukaisesti. Esimerkiksi paristot kerätään ja viedään keräyspisteeseen. Käytetyt hoitohygienian liittyvät kertakäyttövälineet hävitetään asianmukaisesti.

Lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä

Terveysterveysthuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen

Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 1-4/2010. Terveysterveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Seurantajärjestelmässä käytetään Kuntoutusyritykset ry:n mallilomaketta.

Yleinen kuvaus palveluyksikön käytössä olevista lääkitinnällisistä laitteista

Fysioterapiassa on käytössä monipuolinen laitteisto ja välineistö ja mekaanisiin laitteisiin on huoltosopimus (Diter / Reima Karsikas).

Toimintaterapian välineet ovat arjen välineitä mm. keittiövälineitä tai erilaisia askartelu-/kädentaitovälineitä. Terapiakäytössä on myös huomattava määrä erilaisia pelejä ja leluja. Karkeamotoriikkaa harjoittavia välineitä on. erilaisia keinoja, terapiapalloja, pieni trampoliini, puolapuut ja tasopainolaudat.

Käytössä olevat laitteet ja tarvikkeet pidetään toimintakunnossa tai hankitaan uudet, mikäli niissä ilmenee vikoja. Toimitilojen ja laitteiden ja välineiden kuntoa ja toimivuutta seuraa päivittäin henkilökunta, joka raportoi huomaamistaan puutteista tai epäkohdista yksikkömme johtajalle, joka tarvittaessa ottaa yhteyttä kiinteistöhuoltoon.

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.

4. Asiakkaiden oikeuksien toteutuminen

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 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.

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.

Lastensuojelu

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

Terveysthuollon 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.

Asiakkaan oikeus osallisuuteen

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka muodostavat palvelunantajan asiakaskunnan.

Asiakkaan osallisuudella omassa palvelussa tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa.

Yrityksessä noudatetaan soveltuvin osin ja osana julkisesti tilattuja sote-palveluja [THL:n suosituksia asiakasosallisuudesta palvelujärjestelmässä](#).

Hoitoon pääsy ilman tarpeetonta viivytystä

Yritys ylläpitää mahdollisuuksien mukaan julkisesti verkossa (www.toimivax.fi) tietoa yrityksen asiakaspaikkatilanteesta ja palvelee asiakkaita ilman aiheetonta viivytystä. Mikäli asiakkaalle ei kyetä tarjoamaan hoitoa kohtuullisessa määräajassa, tästä kerrotaan asiakkaalle aina erikseen.

Potilaan yksityisyyden suoja

Jo pelkkä tieto terveysthuollon asiakkuudesta on lain mukaan salassa pidettävä potilassalaisuuden suojaama tieto. Yrityksen asiakas- ja potilasrekisteri on salainen

sekä tarpeellisin toimenpitein suojattu sekä teknisesti että organisatorisesti. Katso myös kohta 7. Asiakasasiakirjojen käsittely.

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 tietosuojasetuksen 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 edelleenluovuttamisen Kanta-palveluiden kautta, mutta Kantaan kirjaaminen on joka tapauksessa palveluntuottajan lakisääteinen velvollisuus.

Lakiin perustuvissa ostopalveluissa, kuten hyvinvointialueiden tai näiden yhteistyöelinten 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 kuntoutuslakiin perustuva pyyntö saada tietoja kuntoutuksen edistymisestä.

Palautteen kerääminen ja muistutukset

Asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta ja saatu palaute käsitellään tämän omavalvontasuunnitelman kohdan 8. mukaisesti.

Terveystieteiden asiakkailla on aina oikeus tehdä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 luvun mukainen muistutus. Toimintayksikön 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.

Potilaan neuvonta ja potilas- ja asiakasasiavastaavat

1.1.2024 alkaen hyvinvointialueiden tehtäväksi tuli järjestää alueen kaikille asiakkaille ja potilaille potilas- ja asiakasvastaavapalvelut. Nämä palvelut ovat potilaalle ja asiakkaalle maksuttomia. Lakisääteisen palvelun puitteissa riippumaton potilas- tai asiakasasiavastaava neuvoo potilasta tämän lakisääteisistä oikeuksista.

1.1.2024 astui voimaan uusi Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista, jossa 2 § todetaan, että hyvinvointialueiden on järjestettävä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminta myös yksityisten järjestämiin ja tuottamiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Tässä vielä laista tarkemmin <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230739> ja tässä hyvinvointialueen yhteystiedot <https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

Kuntoutusyrityksien jäsenenä yrityksemme asiakkaat ovat oikeutettuja käyttämään maksutta myös Kuntoutusyritykset ry:n potilasneuvontapalvelua, joka on hyvinvointialueen lakisääteisistä potilasasiavastaavan palvelua täydentävä palvelu. Palvelun tavoittaa tästä osoitteesta: <https://kuntoutusyritykset.fi/potilasneuvonta/>

Potilasneuvontapalvelu ohjeistaa potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Palveluun voi ottaa yhteyttä liittyen esimerkiksi:

- potilasturvallisuus ja potilasvahingot
- potilaan väärin kohtelun riski
- itseään määräämisoikeuden kysymykset
- potilastietojen saaminen ja korjaaminen

Palvelu on kuntoutusyritysten asiakkaille maksuton ja sisältyy Kuntoutusyrityksien jäsenyritysten jäsenmaksuun aiemman potilasasiavastaavan palvelun tapaan. Neuvonta on suunnattu sekä potilaille että kuntoutusyritysten yrittäjille ja työntekijöille potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa.

Neuvontaa antaa Kuntoutusyrityksien juristi Juhani Saarinen. Voit olla Juhaniin yhteydessä lähettämällä kysymyksesi sähköpostitse (juhani.saarinen@kuntoutusyritykset.fi) tai soittamalla numeroon 050 324 0740.

Potilasasiavastaavan palvelu siirtyi hyvinvointialueiden järjestämisvelvollisuuden alle, jossa sosiaaliasiavastaavat myös ovat olleet jo poistuvan termin aikana. Saat tarkempaa tietoa alueesi potilasasiavastaavasta omalta hyvinvointialueeltasi. Pohteen alueella: <https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

5. Infektioiden torjuntasuunnitelma (tartuntatautilain 17 §)

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan terveydenhuollon palveluntuottajalla on oltava infektioiden torjuntasuunnitelma. Toimintayksikössä noudatetaan THL:n infektioiden torjuntaohjeiden tavanomaisia varotoimia. [Tavanomaiset varotoimet](#)

[ovat luettavissa tällä sivulla](#). Sivun sisältö on tallennettu myös erillisenä PDF:nä tai tulosteena henkilöstön käytettäväksi siltä varalta, että verkkosivu ei ole toiminnassa.

6. Kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä sekä epäkohtien korjaamisesta

Läheltä piti -tilanteet ja muiden vaaratilanteiden käsittely

Yrityksessä kirjataan vaaratapahtumat asianmukaisesti ylös yrityksen työsuojeluvaltuutetun toimesta.

Vaaratapahtumiin ei kirjata potilaiden tai asiakkaiden henkilötietoja. Vaaratapahtumakirjaukset eivät korvaa asiakaskohtaisia potilas- ja asiakasasiakirjamerkintöjä.

Edellisen kuukauden vaaratapahtumat käydään läpi yrityksen vastuuhenkilön tai tämän sijaisen johdolla sekä työsuojelutoimikunnan kanssa aina vähintään kerran neljässä kuukaudessa. Vaaratapahtumista tehdään tarvittavat täsmennykset ja lisäykset tähän omavalvontasuunnitelmaan.

Kuvaus menettelystä, jolla epäkohdat korjataan

Epäkohtien korjaaminen on lähtökohtaisesti lähimmän esihenkilön tai yrittäjän itsensä vastuulla. Epäkohtien korjaaminen voi tapahtua myös työsuojelutoimikunnan toimesta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta heikentävät epäkohdat toiminnassa tai laitteistoissa korjataan välittömästi.

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

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle yrityksen sisäisellä tiedotuskanavalla tai henkilöstön säännöllisissä kokouksissa.

7. Asiakasasiakirjojen käsittely

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 tietoturvasta ja tietosuojasta on suunniteltu täsmällisemmin erillisessä lakisäätteisessä tietoturvasuunnitelmassa, joka ei ole julkinen asiakirja.

Henkilöstö käy säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa tietoturvan ja tietosuojan kertaus- ja täydennyskoulutuksen joko sisäisesti toteutettuna tai ulkoisesti esimerkiksi Kanta extranetin verkkokoulutuksina tai ulkopuolisen toimijan järjestämänä webinaarina.

Henkilöstö perehdytetään potilasasiakirjojen käsittelyyn erillisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti.

Yrityksen tietosuojavastaavana toimii:

Heli Ojamaa
heli@toimivax.fi
p. 0400-680956

Asiakastietojärjestelmänä yksikössämme on käytössä tällä hetkellä Diarium potilastietojärjestelmä, joka on Kanta- yhteen sopiva. Ohjelmaan dokumentoidaan kaikki asiakkaita koskevat terapiakirjaukset, tiedot ja suunnitelmat. Asiakkaan kirjalliset dokumentit mm. testilomakkeet kerätään omaan kansioon, jota säilytetään lukitussa henkilökunnan toimistossa lukossa olevassa kaapissa. Henkilökunta sitoutuu työsuhteen alussa noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Työntekijöitä on perehdytetty arkistointikäytänteistä.

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

8. Asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerätty palaute

Suullista asiakaspalautetta kerätään päivittäin asiakastyössä. Järjestelmällisesti palautetta kerätään päättyneistä terapioidista. Asiakkaille annetaan postimerkillä varustettu palautuskuori ja palautuslomake terapiajakson päättyessä. Nettisivujemme kautta pystyy myös antamaan palautelomakkeen kautta palautetta. (www.toimivax.fi). Viikoittain pidettävissä aamupalavereissa käsitellään tulleita palautteita henkilökunnan kanssa. Toimintaa kehitetään saadun palautteen pohjalta.

Kyselyjen tulokset puretaan ja käydään läpi. Jatkuvaa palautetta (suullista) otetaan vastaan asiakkailta, vanhemmilta ja yhteistyökumppaneilta sekä lähettävältä taholta, jotka käsitellään henkilöstön kanssa. Kyselyn tulosten perusteella arvioidaan tarvetta toiminnan kehittämiseen / muuttamiseen. Asiakastyytyväisyyspalautteessa olevia kysymyksiä voidaan jatkossa kehittää, jos jotkut kysymykset osoittautuvat hankalaksi tai eivät tuota tarpeeksi relevanttia tietoa toiminnan kehittämiseen.

9. Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset

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

Tähän kirjataan, mitä muutoksia viranomaisten antaman ohjauksen tai päätösten perusteella on tehty.

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

10. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja se julkaistaan yrityksen verkkosivuilla. Suunnitelma on esillä yrityksen vastaanottotiloissa ilmoitustaululla tulosteena.

11. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta on vastuussa omalta vastuualueeltaan kukin yrityksen terveydenhuollon vastuuhenkilöistä. Seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan viipymättä.

Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset tähän omavalvontasuunnitelmaan julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla, kuten yrityksen vastaanottotiloissa paperille tulostamalla.

Tämä suunnitelma pidetään aina julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Omavalvontasuunnitelmassa tai sen perusteella julkaistussa seurannassa ei koskaan julkaista salassa pidettäviä tietoja.

12. Vastuu tämän suunnitelman ylläpidosta ja noudattamisesta

Alussa kerrottu palveluntuottajayritys ja palvelun vastuuhenkilö tai vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa.

Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta. Jokainen palveluntuottajan henkilökunnasta on perehtynyt ja koulutettu tämän omavalvontasuunnitelman noudattamiseen.

12. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Tämän omavalvontasuunnitelman kattamalla henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa työssään havaitsemistaan epäkohdista ja asiakkaille vaarallisista tilanteista tai käytännöistä sekä muusta havaitsemastaan lainvastaisuudesta tai asiakkaan oikeuksien toteutumatta jäämisestä viipymättä esihenkilölle, jotta mahdolliset ongelmat voidaan ratkaista tai niiden synty ehkäistä.

Vastaavasti palveluyksiköllä on velvollisuus ilmoittaa palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialue) ja valvontaviranomaiselle (aluehallintovirasto tai Valvira) palveluntuottajan 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 palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Ilmoitusvelvollisuutta ei ole, mikäli palveluntuottaja kykenee omatoimisesti korjaamaan puutteet tai uhkaavat puutteet itsenäisesti omilla toimillaan.

Henkilöstöllä on myös [sote-valvontalain 29 §:n](#) nojalla oikeus ilmoittaa havaitsemistaan puutteista valvovalle viranomaiselle (aluehallintovirastot tai Valvira) jos yritys ei ilmoituksen saatuaan korjaa epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa viipymättä.

Sote-valvontalain mukaisesta ilmoitusoikeudesta ja ilmoitusvelvollisuudesta on tehtävä merkinnät tähän omavalvontasuunnitelmaan ja henkilökunta on perehdytettävä näistä oikeuksista ja velvollisuuksista.

13. Toiminta poikkeus ja häiriötilanteissa sekä toimintaohjeet näihin tilanteisiin

Väkivaltatilanteet

Yrityksen toimintatapaan ei kuulu väkivalta missään muodossa. Tilanteiden rauhoittamiseksi käytetään aina muita keinoja. Asiakkaiden tai henkilöstön turvallisuuden niin edellyttäessä yrityksen henkilöstö on velvollinen kutsumaan paikalle poliisin ratkaisemaan väkivallan uhkan tai selvittämään jo tapahtunutta väkivaltaa.

Yrityksellämme on käytössä selkeä ohjeistus väkivaltatilanteissa toimimiseen. Yritys pyrkii ehkäisemään väkivaltatilanteita kouluttamalla henkilöstöä tunnistamaan potentiaaliset väkivaltauhkatilanteet mahdollisimman aikaisin etukäteen. Jokaisen toimitilan terapiatiloissa on käytössä hälytinja järjestelmät sekä lisäksi jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen turvallisuuslaite. Uhkaavat tilanteet raportoidaan esihenkilölle - tehdään haipro- ilmoitus/kirjaaminen ja nämä käydään yhdessä läpi yhdessä työsuojeluvaltuutetun, esihenkilöstön, työsuojelutoimikunnan ja tarvittaessa työterveyshuollon kanssa. Raportoinnissa ei esitetä henkilötietoja.

Tapaturmatilanteet

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

Yritys huolehtii riskien tapaturmariskien torjunnasta esimerkiksi talviaikana torjumalla liukkautta (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.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä ja laatija:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Heli Ojamaa', written in a cursive style.

Heli Ojamaa, Toimivax Oy:n yrittäjä

Limingassa 06.08.2024