

# 1 OMAVALVONTASUUNNITELMA

Omaavalvonnassa tavoitteina ovat palvelun asianmukaisuuden ja laadun varmistaminen, asiakasturvallisuuden takaaminen sekä lainmukaisuuden varmistaminen.

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Yritys: T:mi Fysiokiva / Kristiina Kivakka

Palveluyksikön nimi: Fysiokiva

Y-tunnus: 1500086-3

Yrityksen ja palveluyksikön osoite: Pohjoisrantakatu 20, 94100 Kemi

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Fysiokiva tarjoaa palveluyksikössään fysioterapiapalveluja yksityisille-, julkisen puolen maksusitoumusasiakkaille, yrityksille, vakuutusyhtiöille, veteraani- yms. säätiöille sekä on Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen palveluntuottaja. Yrityksen fysioterapeuttiyrittäjä on kouluttautunut tuki- ja liikuntaelimestön-, neurologisten- sekä psykofyysiseen kuntoutujien fysioterapiaan, allas-, kuntosali- ja harjoitteluterapiaan sekä mm. akupunktioon. Yksikön toiminta-ajatuksena on paneutua monipuoliseen, asiantuntevaan, edistävään ja kannustavaan kuntoutustyöhön sekä luoda turvallinen, vuorovaikutuksellinen ja vaikuttava fysioterapiaprosessi yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluja tarjotaan palveluyksikön vastaanotolla ja kotikäynteinä Lapin hyvinvointialueella.

Palveluyksikön vastuuhenkilö: Kristiina Kivakka, 0405587517, [kristiina@fysiokiva.fi](mailto:kristiina@fysiokiva.fi)

## 1.3 Palveluiden laatu

Laadunvalvontaa toteutetaan seuraamalla asiakaspalautetta ja tekemällä niiden perusteella kehittäviä toimenpiteitä.

Palveluyksikön fysioterapeutti-yrittäjä on koulutettu terveydenhuollon ammattilainen. Potilasturvallisuus varmistetaan käyttämällä ammattikäyttöön tarkoitettua välineistöä ja käyttämällä niitä vain siihen suunniteltuihin tarkoituksiin, huolehtimalla päivittäisestä tilojen hygieniasta, asettamalla laitteet käyttökieltoon, jos ne vioittuvat ja voisivat aiheuttaa vaaraa.

Näistä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

#### **1.4 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet**

Asiakkaiden ja potilaiden pääsy palveluihin varmistetaan tarjoamalla selkeät yhteystiedot yrityksen verkkosivuilla. Ajanvaraus voidaan tehdä puhelimitse, viestillä tai sähköpostitse. Verkkosivusto sisältää yksityiskohtaiset tiedot yrityksen tarjoamista palveluista.

Hoitosuunnitelma esitetään potilaalle ensimmäisellä vastaanottokerralla ja sitä täydennetään yhdessä potilaan/asiakkaan kanssa kuntoutuksen edetessä. Asiakkaalla ja potilaalla on mahdollisuus vaikuttaa hoitosuunnitelmaan, saada lisätietoa tehtävistä hoitotoimenpiteistä ja esittää toiveita. Kaikki hoitotoimenpiteet tehdään asiakkaan suostumuksella. Hoitokertomukset kirjataan asianmukaisesti Diarium-potilastietojärjestelmään, mikä takaa tietojen saatavuuden, jatkuvuuden ja turvallisuuden.

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

#### **1.5 Muistutusten käsittely**

Asiakkaiden ja potilaiden reklamaatiot käsitellään viivytyksettä, kuitenkin kahden viikon kuluessa. Näiden käsittelystä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

#### **1.6 Henkilöstö**

Palveluyksikössä toimii yksi työntekijä, fysioterapeutti-yrittäjä, joka on Valviran Julkiterhikkiin rekisteröity fysioterapeutti. Fysioterapeutti koulutetaan vähintään kerran vuodessa jatkokoulutuksissa.

Mahdollisilta yritykseen palkattavilta työntekijöiltä varmistetaan haastattelutilanteessa riittävä kielitaito, joka on suomi ja englanti. Työntekijältä, joka tulee työskentelemään lasten, vanhusten ja vammaisten kanssa, tarkistetaan rikosrekisteriote lakien 504/2002 ja valvontalain 28§ mukaisesti.

Työntekijällä on oltava voimassa vähintään EA1-tason ensiapukoulutus. Tiloissa toimivilla on tiedossaan sammutuslaitteiden, sähköpääkeskuksen, yksikön vesisulun sijainnit sekä pää- ja varapoistumistiet.

Potilastietojärjestelmän käyttö tapahtuu tietoturvan, lakien ja asetusten mukaisesti. Jokaiselle potilaalle tehdään henkilökohtainen hoitosuunnitelma ja käyntikirjaukset, jotka kirjataan asianmukaisesti Diarium-potilastietojärjestelmään. Fysioterapian vastuuhenkilö/fysioterapeutti-yrittäjä on kouluttautunut järjestelmän käyttöön ja potilaskirjaamisen käytäntöihin. Hän vastaa kirjaamisen koulutuksen järjestämisestä uusille työntekijöille.

### **1.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta**

Asiakas- ja potilastyötä tekee yksi työntekijä, joka palvelee ajanvarauksen perusteella. Aikoja tulee tarjota viimeistään neljän viikon päähän ajanvaraushetkestä, pois lukien sairauslomasta johtuvat poikkeustilanteet.

### **1.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

Yhteistyö asiakkaan ja potilaan kanssa tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse ja sähköpostitse. Potilastiedot kirjataan Diarium-järjestelmään, josta tiedot ovat saatavilla muille terveydenhuollon yksiköille sekä potilaalle itselleen. Palveluyksikkö ei lähetä potilastietoja sähköpostitse.

### **1.9 Toimitilat- ja välineet**

Asiakas- ja potilastilat ovat 42 m<sup>2</sup>, ja ne sisältävät eteis- ja odotustilan, inva-WC:n sekä hoituhuoneen ja liikehoitotilan. Tila sijaitsee katutasossa, joten niihin on esteetön pääsy myös esim. pyörätuolilla tai rollatorilla.

Hoito- ja terapiatilan yksityisyys on suojattu visuaalisesti muilta asiakkailta. Hoitotilassa on sähköinen hoitopöytä sekä harjoitteluvälineitä, kuten talja, tukikaide, käsipainot, step-askelluslaudat, Thera-trainer, terveydenhuoltoon suunniteltu US- ja TENS-laite sekä akupunktioneuloja.

Sähköisten laitteiden kunto sekä taljalaitteiden vaijerit tulee tarkastaa silmämääräisesti päivittäin ja asettaa ne vioituessaan käyttökieltoon korjaukseen saakka. Akupunktioneuloilla tulee olla voimassaoleva päiväys.

Palveluyksikön vastuhenkilö vastaa sähkölaitteiden, ensisammutusvälineiden tarkastuksista ja saatavuudesta sekä poistumisteiden kunnosta. Palveluyksikössä työskentelevä tarkistaa ja huolehtii päivittäin työvälineidensä kunnosta, työtilojen siisteydestä ja hygieenisyydestä sekä poistumisteiden esteettömyydestä.

Akupunktioneulat tulee säilyttää asianmukaisessa neula-astiassa ja ne hävitetään paikallisen apteekin kautta.

Palveluyksikössä tehdään vuosittain paloturvallisuustarkastus ulkoisen paloturvallisuustarkastajan toimesta.

### **1.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Palveluyksikössä potilastietoja käsitellään ja ne kirjataan Diarium-järjestelmään. Diarium on A1-luokan potilaskirjausjärjestelmä. Kirjauksiin vaaditaan vahva tunnistautuminen.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 30.7.2024, ja siitä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

### **1.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

Asiakkaan perustietoja käsitellään Diarium-potilastietojärjestelmässä. Potilastiedot kirjataan Diarium-järjestelmään ja niiden kirjaamiseen sekä tarkasteluun vaaditaan henkilökohtainen vaihtuva salasana.

### **1.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Palautetta kerätään suullisesti sekä kirjallisilla palautteilla. Palautteet käydään läpi ja niiden perusteella tehdään mahdollisia muutoksia ja parannuksia yksikön toimintaan ja käytänteisiin.

### **1.13 Toimeenpano**

Uuden työntekijän perehdytykseen vaaditaan omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen. Perehdytyksestä ja päivittäisestä toimeenpanosta vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

### **1.14 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelma on julkaistu yrityksen verkkosivuilla osoitteessa [www.fysiokiva.fi](http://www.fysiokiva.fi)

Jos omavalvontasuunnitelmassa havaitaan puutteita, tulee ne korjata kahden viikon kuluessa virheiden havaitsemisesta.

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty 30.7.2024. Laatijana Kristiina Kivakka, Fysiokiva