

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

Tätä suunnitelmaa on päivitetty viimeksi 25.4.2025

Yritys, jolle tämä omavalvontasuunnitelma kuuluu:

### Fysioavain Oy

y-tunnus: 2015469-9

osoite: Näsilinnankatu 46, 33200 Tampere

Palveluyksikkö ja palvelupisteet, jota tämä suunnitelma koskee:

Palveluyksikkö: Fysioavain Oy

Tähän palveluyksikköön kuuluvat seuraavat palvelupisteet, joissa palvelua annetaan:

- Palvelupiste 1: Fysioavain Keskusta, Näsilinnankatu 46, 33200 Tampere
- sekä koti- ja muut asiakaskäynnit näiden kuntien alueella: Tampere, Nokia, Ylöjärvi, Pirkkala, Kangasala ja Lempäälä
- Palvelupiste 2: Fysioavain Lielahti, Antti Possin Kuja 1, 33400 Tampere
- Palvelupiste 3: Valmet Lentokentänkatu 11 33900 Tampere
- Palvelupiste 4: Valmet Yrittäjänkatu 21 33710 Tampere

Yrityksen käyttämät alihankkijat, jotka tämä suunnitelma käsittää (Palvelupiste 1 ja Palvelupiste , tiedot YTJ.fi):

Tmi Tapani Kudjoi

y-tunnus: 2495793-1

osoite: Hikivuorenkatu 6 A 8, 33710 Tampere

Sarianne Kylliäinen Tmi

Y-tunnus: 2221008-4

Osoite: Suoratie 5 A, 39160 Julkujärvi

Juhani Myyryläinen, JHK Fysio

Y-tunnus: 2983176-4

Osoite: Raaminkatu 15 A 16, 33400 Tampere

Roosa Koskela, Askel Hyvinvointiin

Y-tunnus: 3153581-7

Osoite: Maisematie 376 39100 Hämeenkyrö

Minna Keskifrantti, Koulutettu hieroja Minna Keskifrantti

Y-tunnus: 2316611-8

Osoite: Kullaantie 3 B 43 33960 Pirkkala

Jussi Väisänen, FysioVäiski

Y-tunnus: 2839369-4

Osoite: Rantakylänraitti 3 A 24 33250 Tampere

Tmi Janne Haukilahti  
Y-tunnus: 2692286-3  
Osoite: Ritalankatu 30 E21, 33400 Tampere

Riikka Ketoja Tmi  
y-tunnus: 2604267-1  
osoite: Kissanmaankatu 8, 33520 Tampere

Palvelut ja niiden vastuuhenkilöt, jotka tämä suunnitelma käsittää:

Fysioterapia, vastuuhenkilöt Antti Ylinen ja Pinja Kuusi  
Työfysioterapia, vastuuhenkilö Antti Ylinen  
Hieronta, vastuuhenkilö Milla Ilanen

## 1. Omavalvonnan toteuttaminen palveluyksikössä

Tällä omavalvontasuunnitelmalla valvotaan yllä kerrotun palveluyksikön toiminta 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 ennalta ehkäisyyn 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 riittävyden seuranta.

### **Toiminnan laadun takaamiseksi tehtävät pääasialliset toimenpiteet**

- Henkilöstö perehdytetään ja täydennyskoulutetaan erillisen täydennyskoulutus- ja henkilöstösuunnitelman mukaisesti
- Asiakkaille sovitaan vastuusterapeutit ja tarvittaessa myös vastuusterapeuttien varahenkilöt
- Soveltuvien osien asiakkaan terapiavastuu voidaan osoittaa myös terapeuttiparille tai moniammatilliselle ryhmälle

### **Yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet**

- Arvot ja toimintaperiaatteet:

Arvot:

- Toisten kunnioitus työyhteisössä
- Innostus
- Huumori voimavarana
- Halu kehittyä
- Asiakkaan kuunteleminen
- Luomme yhdessä menestyvän työyhteisön

Toimintaperiaate:

Yritys on tunnettu aktiivisena fysioterapian toimijana ja kuntoutuspaikkana, joka tarjoaa avaimet harrastajalle ja työläiselle hyvinvoinnin parantamiseksi.

### **Palveluyksiköiden toiminta-ajatus ja perustehtävät**

- Palveluyksiköt 1 ja 2

Fysioavain Oy tuottaa fysioterapia-, hieronta- ja pienryhmäohjauspalveluita yksityisille henkilöille, yrityksille, työterveyshuollolle ja sairauskassoille. Toimintaa toteutetaan pääasiassa omissa toimitiloissa Näsilinnankadulla, Antti Possin kujalla sekä Valmet:in kahdessa työterveyden toimipisteessä, myös tarvittaessa asiakkaan kotona. Fysioavaimen toiminnan laatu koostuu ammattitaitoisesta henkilökunnasta, potilasturvallisuuden huomioinnista ja palveluiden joustavasta tuotosta.

- Palveluyksiköt 3 ja 4

Työfysioterapiapalveluita tuotetaan ostopalveluna Valmet työterveydelle. Työfysioterapiapalveluiden toteuttaminen tapahtuu Valmet työterveyden toimitiloissa sekä Valmetin tuotantotiloissa tapahtuvana työpaikkaselvitystoimintaja- sekä työterveyden toimintasuunnitelman mukaisena muuna toimintana.

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

Vastaava johtaja on henkilöstön tavoitettavissa ongelmatilanteita varten normaalina työaikana. Vastaava johtaja seuraa kysymällä yrityksen henkilöstön terapiasuunnitelmien toteutumisesta sekä mahdollisista haasteista tai vaaratilanteista terapiasuunnitelmien toteutumisessa. Henkilöstölle kerrotaan, mistä tukea terapiatyöhön voi saada.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja varmistaa valvomalla ja ohjeistamalla, että toiminta täyttää lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään nettisivuille ja kanta-asiakaskirjeeseen neljän kuukauden välein. Päivityksessä kerrotaan mitä tehty, havaittu ja opittu.

## Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskouluttamisesta

Henkilöstö veloitetaan kouluttautumaan kerran vuodessa heidän ammattitaitoaan täydentävällä koulutuksella, lisäksi organisaatio järjestää kerran vuodessa sisäistä koulutusta.

Uusi työntekijä tai opiskelija perehdytetään käytössä oleviin työtiloihin, -laitteisiin, -menetelmiin ja yrityksen toimintatapoihin hänen aloittaessaan toimintansa yrityksessä. Omavalvontaa toteutetaan työyhteisössä niin, että jokaisella on omalta osaltaan vastuu potilasturvallisuudesta ja näin ollen velvollisuus ilmoittaa palveluista vastaavalle johtajalle potilasturvallisuuteen ja toiminnan laatuun vaikuttavista seikoista. Palveluista vastaava johtaja tarkkailee laatua ja potilasturvallisuutta keskustelemalla säännöllisesti kaikkien työyhteisön jäsenien kanssa.

## 2. Palveluyksikön henkilöstö

**Kuvaus yrityksen henkilöstörakenteesta ja määrästä sekä ammattikunnista. Myös palveluyksikössä työskentelevät alihankkijat ja heidän osaamisensa kuuluvat tähän.**

Palveluyksiköissä 1 ja 2 työskentelee 3 fysioterapeuttia 1 hieroja palkkasuhteessa ja viisi alihankkijafysioterapeuttia ja kolme alihankkijahierojaa.

Palveluyksiköissä 3 ja 4 työskentelee 1 fysioterapeutti palkkasuhteessa.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilökunnan koulutus ja luvanvaraisuus tarkistetaan rekrytoitaessa uutta henkilökuntaa. Yritys rekrytoi terapiatyötä toteuttamaan ainoastaan terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Ammattihenkilön ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan rekrytointitilanteessa. Työnantaja voi rekrytoinnissa tarpeen mukaan aina tarkistaa myös työntekijän taustat mahdollisten työssä suoritettujen rikosten varalle Valviran ammattihenkilörekisteristä ammattihenkilölain 24 b §:n nojalla.

Lasten ja iäkkäiden kanssa työskenteleviltä edellytetään rikostaustaotteen esittämistä ennen rekrytointia tai viimeistään ennen koeajan päättymistä. Alle kolmen kuukauden sijaisuuksissa rikostaustaotetta ei pyydetä. Vammaisten parissa työskenteleviltä vaaditaan rekrytointivaiheessa rikostaustaote 1.1.2025 alkaen kun uudistettu vammaispalvelulaki tulee voimaan.

Työhön otettavilta tarkistetaan peruskoulutus, täydennyskoulutus, rikosrekisteri (palkallisilta) sekä terveydenhuollon rekisteriin kirjautuminen.

Tässä vaiheessa ja tarvittaessa myös jatkossa pyydetään henkilöltä kirjallinen sitoumus kaiken potilaita koskevan tiedon salassapitoon EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisesti.

### **Henkilöstön perehdytys**

Yrityksen omistajat perehdyttävät oman toimialueensa uudet työntekijät potilasasiakirjojen kirjaamiseen sekä kuntoutuksen apuvälineiden sekä laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön.

Henkilöstön täydennyskoulutus, osaamisen ylläpito ja suoritetaan yrityksen erillisen täydennyskoulutus suunnitelman mukaisesti.

### **Ensiapuvalmius**

Henkilöstön ensiapuvalmiuksista huolehditaan perehdyttämällä ja kouluttamalla henkilöstöä säännöllisesti erityisesti yrityksen asiakaskunnan riskit ja tarpeet huomioiden. Yrityksen toimitiloissa on käytettävissä yleisimmät tarvittavat ensiapuvälineet.

Fysioavaimen henkilöstö on päivittänyt ensiapuvalmiudet EA1-kurssilla 30.3.2023. Fysioavaimen tiloissa on käytettävissä ensiapupakkaus, sammutusvälineistö. Rekisteröity sydäniskuri ovat saatavilla palvelupisteiden 2 rakennuksen yleisissä tiloissa ja Palvelupisteessä 1 se löytyy 500m etäisyydeltä.

### **Henkilöstön riittävyys**

Terapiatyössä henkilöstön riittävyys järjestetään tarvittaessa asiakasaikojen 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 pääsyn 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**

Tämän toimintayksikön omavalvontasuunnitelma kattaa seuraavat fyysisesti palvelupisteet:

- Palvelupiste 1: **Fysioavain Keskusta, Näsilinnankatu 46, 33200 Tampere** 71 m<sup>2</sup>, liikehuoneisto joka on muokattu terveydenhuollon käyttöön soveltuvaksi huomioiden tilojen ilmanvaihto, äänieristys ja siivous- ja terapiavälineiden säilytys.
- Palvelupiste 2: **Fysioavain Lielahdi, Antti Possin Kuja 1, 33400 Tampere** 96 m<sup>2</sup>, liikehuoneisto joka on muokattu terveydenhuollon käyttöön soveltuvaksi huomioiden tilojen ilmanvaihto, äänieristys ja siivous- ja terapiavälineiden säilytys.
- Palvelupiste 3: **Valmet Lentokentänkatu 11 33900 Tampere**

- Palvelupiste 4: Valmet Yrittäjänkatu 21 33710 Tampere

Tilojen ja laitteiden turvallisuus, siisteys ja asianmukaisuus tarkistetaan ja niitä ylläpidetään säännöllisesti. Palveluiden sisältö on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista. Kirjaaminen on asianmukaista ja asiakkaiden tiedot pidetään salassa. Palveluiden laatua tarkkaillaan keräämällä ja tarkastelemalla palautetta säännöllisesti. Kaikkeen palautteeseen reagoidaan asianmukaisesti. Palvelujen tuottaja tekee tarvittaessa yksityisen terveydenhuollon muutosilmoitukset lupaviranomaiselle.

### **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 automaattioivia tai pyörätuoliliuskoja.

### **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.

### **Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta**

Tilat on suojattu lukituksella. Toimipisteessä 2 on vartijapalvelu ja murtohälytysjärjestelmä.

### **Kuvaus siivous, jätehuoltoon ja ongelmajätteiden käsittelyyn liittyvistä menettelyistä**

Tilat siivotaan viikoittain ja tarvittaessa useamminkin. Jätehuolto on järjestetty kunnallisen jätehuollon kautta. Kuntoutusyrityksen toiminnassa ei tyypillisesti synny erityisen vaarallisia jätteitä. Mikäli vaarallista jätettä kuitenkin syntyy, kerätään ne erikseen merkittyyn vaarallisen jätteen astiaan, esimerkiksi tartuntavaarallisten jätteiden astiaan. Käytetyt hoitohygieniaan liittyvät kertakäyttövälineet hävitetään asianmukaisesti.

### **Lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä**

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.

Seurantajärjestelmässä käytetään Kuntoutusyritykset ry:n mallilomaketta.

#### **Yleinen kuvaus palveluyksikön käytössä olevista lääkinnällisistä laitteista**

Palveluyksikössä käytetään kaupallisia liikunta- ja kuntoutusvälineitä, jotka ovat aina CE-merkittyjä.

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 jatkohoitovaihtoehtoista 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. Viitatun 6 §:n nojalla potilaalla on oikeus tulla hoidetuksi yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy jostain tietyistä hoitotoimenpiteistä, 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.

#### **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 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 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 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 sekä Helsingin kaupungin tilaamien sote-palveluiden osalta rekisterinpitäjä on lakisääteisesti palvelut tilannut taho. Rekisterinpitävään kuuluessa ostopalveluissa tilaajalle, ei asiakkaalla ole erillistä mahdollisuutta kieltää tai sallia asiakastietojen palauttamista tilaajalle.

Kelan kuntoutuspalveluiden 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.

Potilasrekisteristä on laadittu asianmukainen rekisteriseloste, joka on toimitettu AVI:iin. Rekisteriseloste löytyy myös julkisena Fysioavaimen nettisivuilta. Asiakkaalle annetaan luettavaksi rekisteritietokaavake, jonka allekirjoittaessaan hän antaa yritykselle luvan tallentaa tietoaan potilasrekisteriin. Kaavakkeen lukemista ja täyttöä edeltää sen sisällöstä informointi. Uutta asiakasta informoidaan Fysioavaimen tietosuojakäytännöstä. Tämä tapahtuu hoitosuhteen alkaessa suullisesti. Lisäksi asiakkaan on mahdollista halutessaan lukea Fysioavaimen tietosuojakäytäntö, joka löytyy odotustilasta ja hoituhuoneista. Asiakkaan tiedot kirjataan asiakashallintaohjelmaan, jonne jokaisella terapeutilla on oma henkilökohtainen salasana. Kirjaamiskäytännöistä ohjeistetaan terapeuttia hänen aloittaessaan yrityksessä. Fysioavaimessa otetaan käyttöön rakenteinen kirjaaminen. Rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa, oikaista ja poistaa itseään koskevia tietoja lain sallimissa puitteissa.

Terapeutit allekirjoittavat, aloittaessaan Fysioavaimessa, henkilötietojen salassapitokaavakkeen, joka on EU:n tietosuoja-asetuksen mukainen. Allekirjoitusta edeltää keskustelu perehdyttäjän kanssa kaikista asiakastietojen salassapitovelvoitteista. Jokaisella terapeutilla on oma henkilökohtainen salasana käytössä olevaan asiakashallintaohjelmaan. Paperisia dokumentteja, kuten läheteitä, säilytetään lukollisessa kaapissa. Fysioavaimessa kunnioitetaan kansalaisten perusoikeutta tietojensa oikeellisuuteen, luotettavuuteen ja salassapitoon ja tämän toteutumista valvotaan tietosuojavastaavan lisäksi kaikkien terapeuttien toimesta. Fysioavaimen tietosuojavastaavana toimii Antti Ylinen (fysioterapeutti, Näsilinnankatu 46, 33200 Tampere, puh. 050 581 4975).

### **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. Lakisäätöisen palvelun puitteissa

riippumaton potilas- tai asiakasasiavastaava neuvoo potilasta tämän lakisääteisistä oikeuksista. Tiedot ovat asiakkaiden saatavilla odotustilassa.

Kuntoutusyrittäjien jäsenenä asiakkaat ovat oikeutettuja käyttämään maksutta myös Kuntoutusyrittäjät ry:n potilasneuvontapalvelua, joka on hyvinvointialueen lakisääteisistä potilasasiavastaavan palvelua täydentävä palvelu. Palvelun tavoittaa tästä osoitteesta:

<https://kuntoutusyrittajat.fi/potilasneuvonta/>

## 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 tallennetaan myös erillisenä PDF:nä tai tulosteena henkilöstön käytettäväksi siltä varalta, että verkkosivu ei ole toiminnassa.

Vaihtoehtoisesti infektioiden torjuntasuunnitelma kirjataan tähän tai tämän omavalvontasuunnitelman liitteeksi.

Tiloissa on käsienpesu mahdollisuus ja lisäksi tiloistamme löytyy käsidesiä. Tilat siivotaan kerran viikossa. Tiloissa käytettävät akupunktioneulat ovat yksittäispakattuja steriilejä neuloja ja käytettyjä neuloja varten tiloissa on asianmukainen säilytysrasia.

## 6. Kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä sekä epäkohtien korjaamisesta

### **Läheltä piti -tilanteet ja muiden vaaratilanteiden käsittely**

Yrityksessä kirjataan vaaratapahtumat ylös yrityksen potilastietojärjestelmästä löytyvään yhteiseen tilaan tai vaihtoehtoisesti yhteiseen vihkoon.

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 aina seuraavan kuukauden henkilöstön kuukausipalaverissa, kuitenkin vähintään kerran neljässä kuukaudessa. Vaaratapahtumista tehdään tarvittavat täsmennykset ja lisäykset tähän omavalvontasuunnitelmaan.

Yksinyrittäjä kertoo kirjaamansa vaaratapahtumat päivittäessään omavalvontasuunnitelmaa kerran neljässä kuukaudessa.

### **Kuvaus menettelystä, jolla epäkohdat korjataan**

Epäkohtien korjaaminen on lähtökohtaisesti lähimmän esihenkilön tai yrittäjän itsensä vastuulla. Asiakas- ja potilasturvallisuutta heikentävät epäkohdat toiminnassa tai laitteistoissa on korjattava 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 (yhteystiedot):

*Antti Ylinen*  
*antti.ylinen@fysioavain.fi*  
*0505814975*

Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi potilaana. Potilasasiavastaava-toiminta perustuu lakiin. Jos potilas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan kanssa. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava – asiavastaava ei voi muuttaa hoitopäätöksiä, eikä toimi oikeusavustajana. Palvelu on maksuton.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavina toimivat Iris Markkanen, Marja Urpo, Arja Laukka ja Taija Mehtonen (vastuuhenkilö).

Potilasasiavastaavan tehtävänä on:

- 1) neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääke vahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- 4) tiedottaa potilaan oikeuksista.
- 5) koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- 6) toimia säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilasasiavastaavaan saa yhteyden 2.1.2024 alkaen:

1. Puhelimitse (ma-to klo 9–11): 0401909346
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Yrityksellä on käytössä sähköinen potilastietojärjestelmä ja yritys on liittynyt Kanta-palveluiden potilastiedon arkistoon.

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

Fysioavain reagoi tietovuoto tilanteisiin mahdollisimman nopeasti. Ensin arvioidaan minkä tasoinen riski loukkauksesta aiheutuu sen kohteena olevalle henkilölle. Näitä tasoja voivat olla ei riskiä, riski tai korkea riski. Riskin tason perusteella voidaan joko dokumentoida tietoturvaloukkaus, ilmoittaa se valvontaviranomaiselle tai rekisteröidylle. Jos ilmoitus tehdään valvontaviranomaiselle, tulee sen tapahtua 72 tunnin kuluessa siitä, kun rekisterinpitäjä on tullut tietoiseksi tietoturvaloukkauksesta. Ilmoitus tehdään osoitteeseen [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi). Jos ilmoitusta ei tehdä 72 tunnin kuluessa, rekisterinpitäjän on toimitettava tietosuojavaltuutetun toimistolle perusteltu selitys. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta on ilmoitettava rekisteröidylle, jos se todennäköisesti aiheuttaa korkean riskin tämän oikeuksille ja vapauksille.

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

Asiakkailta saadusta palautteesta viimeisen 12 kk aikana tehdyt muutokset kirjataan tähän. Asiakkailta kerätään palautetta aina kuntoutusjakson päättyessä. Tähän omavalvontasuunnitelman osioon kirjataan miten ja millä välineillä palautetta on kerätty, sekä mihin toimenpiteisiin palautteen johdosta on viimeisen 12 kk aikana ryhdytty.

Asiakaspalautteen perusteella on tehty seuraavat muutokset:

Asiakkaalle kerrotaan terapian alkaessa ja sen edetessä fysioterapeutin näkemys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista. Jakson aikana keskustelu jatkuu ja myös asiakkaan omaisille tiedotetaan tarvittaessa fysioterapian sisällöistä ja hoitosuunnitelmasta. Asiakaspalautetta kerätään suullisesti hoidon yhteydessä ja sen päättyessä sekä ajoittain erillisellä sähköisellä asiakas palautelomakkeella. Jos asiakas haluaa tehdä muistutuksen yrityksen toiminnasta, vastataan tähän kirjallisesti kahden viikon kuluessa. Kaikki muistutukseen liittyvät asiakirjat säilytetään.

## 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 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 nettisivujen ajankohtaista osiossa, sekä kanta-asiakaskirjeessä ja sosiaalisen median kanavissa.

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 palveluntuottaja yritys 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.

## 13. 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 tai Helsingin kaupunki) 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.

## 14. Toiminta poikkeus ja häiriötilanteissa sekä toimintaohjeet näihin tilanteisiin

### **Väkivaltatilanteet**

Yritys pyrkii ehkäisemään väkivaltatilanteita kouluttamalla henkilöstöä tunnistamaan potentiaaliset väkivaltauhkatilanteet mahdollisimman aikaisin etukäteen. Yrityksen toimintatapaan ei kuulu väkivalta missään muodossa. Tilanteen rauhoittamiseksi käytetään aina muita keinoja. Asiakkaiden tai henkilöstön turvallisuuden niin edellyttäessä yrityksen henkilöstö on velvollinen kutsumaan paikalle vartijan tai poliisin ratkaisemaan väkivallan uhkan tai selvittämään jo tapahtunutta väkivaltaa. Henkilökunta on ohjeistettu vaaratilanteita varten. Ovet ovat lukittuna ja niissä ovikellot, joilla henkilö ilmoittaa saapumisestaan. Huoneet on suunniteltu niin, että terapeutti pääsee tilasta pois ilman, että mahdollisesti uhkaavasti käyttäytyvä asiakas pystyisi sitä estämään. Hoitohuoneissa Antti Possin kujalla on ostoskeskuksen vartijoiden puhelinnumerot kaikkien saatavilla. Kaikista vaara- ja riskitilanteista raportoidaan terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan ohjeistuksen mukaisesti.

### **Tapaturmatilanteet**

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

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.