

# **1 OMAVALVONTASUUNNITELMA**

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

## **1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot**

Yritys: PhysioNickels

Palveluyksikön nimi: PhysioNickels

Y-tunnus: 3433059-3

Yrityksen ja palveluyksikön osoite: Asemankatu 15, 05900 Hyvinkää.

## **1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

PhysioNickels tarjoaa palveluyksikössään fysioterapiaa suoraan yksityisasiakkaille. Palveluyksikkö on erikoistunut tuki- ja liikuntaelinsairauksien fysioterapiaan. Yksikön toiminta-ajatuksena on tarjota laadukkaita ja asiakaslähtöisiä palveluja, jotka tukevat asiakkaiden hyvinvointia, jaksamista ja terveyttä. Palveluja tarjotaan palveluyksikön palvelupisteessä, joka on PhysioNickels c/o Mehiläinen Hyvinkää.

Palveluyksikön vastuhenkilö: Marianne Nickels, 040 6815095, [physionickels@gmail.com](mailto:physionickels@gmail.com)

## **1.3 Palveluiden laatu**

Laadunvalvontaa toteutetaan seuraamalla asiakaspalautetta ja tekemällä niiden perusteella kehittäviä toimenpiteitä.

Palveluyksikön työntekijä on koulutettu terveydenhuollon ammattilainen. Työntekijä käy vuosittain täydennyskoulutuksissa ylläpitäen omaa osaamistaan. Asiakasturvallisuus 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, sekä huolehtimalla kohdan 1.9 mukaisista tarkastustoimenpiteistä.

Palveluyksikössä on käytössä poikkeama- ja vaaratilanteiden ilmoittamiseen Laatuportin poikkeamailmoitusjärjestelmä. Poikkeamailmoituksen kautta ilmoitetaan kaikki asiakasturvallisuutta, tietosuojaa tai tietoturvallisuutta, työturvallisuutta tai ympäristöturvallisuutta koskevat läheltä piti-, haitta- tai vaaratapahtumat. Kaikki ilmoitukset käsitellään ja ne ovat tärkeä osa turvallisuuden seuranta ja kehittämistä.

Näistä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

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

Asiakkaiden pääsy palveluihin varmistetaan tarjoamalla selkeät yhteystiedot ja aukioloajat palvelupisteen verkkosivuilla. Ajanvaraus voidaan tehdä Mehiläisen sähköisen ajanvarausjärjestelmän kautta tai puhelimitse Mehiläisen asiakaspalvelusta ympäri vuorokauden. Mehiläisen verkkosivusto sisältää yksityiskohtaiset tiedot yrityksen tarjoamista palveluista.

Hoitosuunnitelma esitetään asiakkaalle ensimmäisellä vastaanottokerralla, ja sitä täydennetään hoitokertojen yhteydessä Kanta-järjestelmään, kuitenkin viimeistään viiden päivän kuluessa käynnistä. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa hoitosuunnitelmaan, saada lisätietoa tehtävistä hoitotoimenpiteistä ja esittää toiveita. Kaikki hoitotoimenpiteet tehdään asiakkaan suostumuksella. Hoitokertomukset kirjataan asianmukaisesti Kanta-järjestelmään, mikä takaa tietojen saatavuuden, jatkuvuuden ja turvallisuuden.

Jos asiakas kokee tulleensa väärin hoidetuksi tai kohdelluksi, hänen tulee olla yhteydessä palveluyksikön vastuuhenkilöön tai antaa palautetta Mehiläisen verkkosivujen asiakaspalautelomakkeen kautta. Kaikki palautteet kirjataan asiakaspalautteina Mehiläisen palautejärjestelmään.

#### **1.5 Muistutusten käsittely**

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

## **1.6 Henkilöstö**

Palveluyksikössä toimii yksi työntekijä, joka on Valviran Julkiterhikkiin rekisteröity koulutettu fysioterapeutti. Työntekijä koulutetaan vähintään kerran vuodessa jatkokoulutuksissa. 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 henkilökohtaisia ammattinharjoittajatunnuksia käyttäen. Jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen hoitosuunnitelma ja käyntikirjaukset, jotka kirjataan asianmukaisesti Kanta-järjestelmään käyttäen Dynamic Health -potilastietojärjestelmää. Palveluyksikön vastuuhenkilö on koulutunut järjestelmän käyttöön ja potilaskirjaamisen käytäntöihin.

## **1.7 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Asiakastyötä tekee yksi työntekijä, joka palvelee ajanvarauksen perusteella, pois lukien sairauslomasta johtuvat poikkeustilanteet.

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

Yhteistyö asiakkaan kanssa tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse ja sähköpostitse. Asiakastiedot kirjataan Kanta-järjestelmään, josta tiedot ovat saatavilla muille terveydenhuollon yksiköille sekä asiakkaalle itselleen. Palveluyksikkö ei lähetä asiakastietoja sähköpostitse.

## **1.9 Toimitilat- ja välineet**

Asiakastilat sisältävät odotustilan, WC:n sekä hoituhuoneen. Ovet ovat kulunvalvottuja.

Asiakastiloihin on mahdollisuus kulkea pyörätuolilla. Hoitotilan yksityisyys on suojattu visuaalisesti muilta asiakkailta. Hoitotilassa on sähköinen hoitopöytä sekä harjoitteluvälineitä, kuten käsipainot, vastuskuminauhoja, jumppamatto ja peili.

Sähköisten laitteiden kunto tulee tarkastaa silmämääräisesti päivittäin ja asettaa ne vioituessaan käyttökieltoon korjaukseen saakka. Hoitopöydässä on puristumisriski, joten sen normaalia käytön ohjeita on noudatettava. Palveluyksikössä työskentelevä tarkistaa ja huolehtii päivittäin työvälineidensä kunnosta sekä työtilojen siisteydestä ja hygieenisyydestä.

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

Palveluyksikössä asiakas- ja potilastietoja käsitellään ja ne kirjataan Dynamic Health - potilastietojärjestelmän kautta Kanta-järjestelmään. Kirjauksiin vaaditaan vahva tunnistautuminen.

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

Asiakkaan perustietoja käsitellään ajanvarausjärjestelmässä. Ajanvarausjärjestelmässä ei saa käsitellä potilastietoja. Asiakastiedot kirjataan Kanta-järjestelmään ja niiden kirjaamiseen sekä tarkasteluun vaaditaan henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana.

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

Palautetta kerätään sähköisten kanavien avulla. Jos tavoite ei täyty, toteutetaan erityisiä kehittämistoimenpiteitä.

Asiakasta ohjataan ensisijaisesti antamaan palautetta Mehiläisen verkkosivujen asiakaspalautelomakkeen kautta. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös suoraan palveluyksikön vastuuhenkilölle sähköpostitse, suullisesti tai sosiaalisen median kautta. Myös nämä muita reittejä tulleet palautteet kirjataan asiakaspalautteina Mehiläisen palautejärjestelmään.

Palautekanavien lisäksi tyytyväisyyttä palveluntuottajan toimintaan kartoitetaan Mehiläisessä vuosittain tehtävillä kyselyillä ja kohdennetuilla pulssikyselyillä säännöllisesti. Asiakasyrityksiltä ja muilta sidosryhmiltä kerätään asiakaspalautetta asiakaspalautejärjestelmän lisäksi myös erillisillä asiakastyytyväisyyskyselyillä.

Lisäksi jokainen Mehiläisessä työskentelevä voi kirjata asiakkaan antaman suullisen/kirjallisen palautteen järjestelmään asiakaspalautelomakkeella.

### **1.13 Toimeenpano**

Päivittäisestä omavalvontasuunnitelman toimeenpanosta vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

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

Omavalvontasuunnitelma on julkaistu Mehiläisen verkkosivuilla.

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

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty 10.11.2024. Laatijana Marianne Nickels, PhysioNickels