

Terapiaperhonen

LAATUKÄSIKIRJA
Päivitetty 30.1.2023

Terapiaperhonen toteuttaa vaikuttavaa, merkityksellistä ja kokonaisvaltaista kuntoutusta tavoitteena ihmisten hyvinvointi ja unelmien toteuttaminen.



1.	Yrityksen esittely	3
1.1.	Henkilökunta	4
1.2.	Kiinteistöt ja sijainnit.....	7
2.	Asiakkaat.....	8
2.1.	Asiakkaiden läheiset.....	9
2.2.	Tilaajat	9
2.3.	Yhteistyökumppanit	9
3.	Toimintaa ohjaavat periaatteet.....	10
3.1.	Arvot, missio ja visio.....	10
3.2.	Strategia	10
3.3.	Laatupolitiikka	11
3.4.	Laatutavoitteet	12
3.5.	Aktiivinen dokumentointi	13
4.	Pääprosessit ja tukiprosessit.....	13
4.1.	Asiakas- ja palveluprosessi	13
4.2.	Tukiprosessit.....	17
5.	Kehittäminen	17
5.1.	Henkilöstön kehittäminen	17
6.	Riskienhallinta.....	18
6.1.	Riskianalyysit.....	18
6.2.	Turvallisuusjohtaminen ja asiakasturvallisuus	18



Hei mahtavaa, kun olet pysähtynyt lukemaan Terapiaperhosen laatukäsikirjaa! Tässä dokumentissa me kuvaamme yrityksemme laadunhallintaan ja toimintaan liittyviä keskeisiä elementtejä ja toivomme, että pystymme tässä kertomaan selkeästi, miten valvomme ja kehitämme toimintaamme koko ajan. Laatukäsikirjan avulla pyrimme tekemään toimintaa näkyväksi asiakkaillemme ja yhteistyökumppaneillemme.

1. Yrityksen esittely

Terapiaperhonen on aloittanut toimintansa toiminimellä vuonna 2009 ja vuonna 2012 toiminta siirtyi osakeyhtiöksi. Yrityksen kotikunta on Savonlinna, mutta toiminta tapahtuu kuitenkin laajalti Etelä-Savon, Etelä-Karjalan ja Pohjois-Karjalan alueilla mm. koti- ja koulukäynteinä. Palveluina meillä on laajalti kuntoutukseen, terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä palveluita. Työllistämme kahdeksan ihmistä, pääsääntöisesti kahdella paikkakunnalla – Mikkelissä ja Savonlinnassa. Yritys kouluttaa ympäri Suomen muun muassa seksuaalisuuteen ja Vasa Conceptiin liittyen sekä ylläpitää Suomen suurinta seksuaalisuusteemaista selkokuvapankkia SelkoSeksiä.

SAVONLINNA, Nojanmaantie 26

- Toimintaterapia, fysioterapia, seksuaaliterapia
- Työnohjaus
- Neurosonic ja hieronta

MIKKELI, Raatihuoneenkatu 12

- Toimintaterapia, fysioterapia, seksuaaliterapia
- Työnohjaus
- Neurosonic ja hieronta
- Lympha Touch



www.terapiaperhonen.com



1.1. Henkilökunta

Mari Tynkkynen

Mari on Terapiaperhosen perustaja ja toinen yrittäjistä. Mari sekä työnohjaa että terapoi. Harmaan eri sävyjen näkeminen osana elämää on Marin ehdoton vahvuus ihmisten kanssa työskennellessä ja Mari luotsaa Terapiaperhosen tiimiä vakuuttavalla osaamisella ja välittämisellä. Mari haluaa unelmoida mahdollisimman paljon asiakkaidensa ja tiimensä jäsenten kanssa. Mari työskentelee pääsääntöisesti Savonlinnassa ja viereisissä maakunnissa, mutta työnohjaa myös Mikkelissä tarvittaessa.

Henna Kekkonen

Henna on toinen Terapiaperhosen yrittäjä. Räväkkä Henna uskaltaa ottaa puheeksi vaikeampiakin aiheita sekä toimintaterapeuttina että seksuaaliterapeuttina, ja elämän moninaisuuden kunnioittaminen on tärkeää Hennalle työssään. Henna tuo terapiaan ja työpaikalle naurua ja rempseyttä, mutta myös jämäkkyyttä. Henna ottaa vastaan Savonlinnassa ja Mikkelissä.



Terapiaperhonen

Juha Veinola

” Jusa” on fysioterapian ammattilainen vaille vertaa varsinkin neurologisten ja tuki- ja liikuntaelimestön vaivojen kuntoutuksessa. Jusan huumori piristää niin asiakkaiden kuin työkavereiden arkea mittaamattomalla arvolla ja hänen tavoitteensa työssään on ensisijaisesti asiakkaalle avun saaminen. Jusa ottaa vastaan Savonlinnassa.

Riina Heinonen

Fysioterapeutti Riina on erityisen kiinnostunut lantionalueen toimintahäiriöistä ja onkin kouluttautunut runsaasti aiheen tiimoilta. Riina on erikoistunut erityisesti äitiysfysioterapiaan, mutta on vahva osaaja myös neurologisessa fysioterapiassa. Riina on kouluttautunut myös akupunktion osaajaksi. Riinan rempseys ja lämpö ovat arvokkaita ominaisuuksia sekä terapeuttina että tiimin jäsenenä. Riina on toistaiseksi opintovapaalla vuoden 2023 alusta alkaen.

Satu Partanen

Satu on pitkän linjan fysioterapeutti, joka on työskennellyt erityisesti neulogisten asiakkaiden parissa useiden vuosien ajan. Satu on tehonainen, jolla on erinomaiset otteet myös manuaaliseen käsittelyyn. Satu kouluttautuu myös Dry Needling -menetelmään vuoden 2023 aikana. Satun monipuolinen kiinnostus ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia kohtaan näkyy myös osaamisena ravitsemuksen puolelta! Satu ottaa vastaan Mikkelin toimipisteellä.

Maisa Malinen

Fysioterapeuttimme Maisa on uusin vahvistuksemme vuoden 2023 alusta ja hän erikoistuu kovaa vauhtia äitiysfysioterapiaan. Maisan mielenkiinto on äitien ja perheiden kokonaisvaltaisessa auttamisessa ja hänen jatkuva tiedonjansansa on upea voimavara tiimissämme. Maisa ottaa vastaan Mikkelin toimipisteellä ja tarjoaa fysioterapiaa myös etävastaanottona.

Nelly Örö

Nelly on toimintaterapeuttimme, joka toimii Mikkelin alueella. Pääsääntöisesti Nelly tekee kotikäynteinä neurologista toimintaterapiaa, mutta myös vastaanottokäynteinä hänellä terapian toteuttaminen onnistuu.

Aino Uusitalo

Terapiaperhonen



Toimintaterapeuttimme Aino työskentelee Savonlinnan toimipisteellä. Aino työskentelee laajasti erilaisten asiakkaiden kanssa ja on valmis aina varsinkin pelaamaan!



Terapiaperhonen

Laura Kostiainen

Laura on meidän yrityksemme tärkeä tukipilari. Laura auttaa meitä työssämme hoitamalla toimiston tehtäviä sekä juoksevia asioita. Lauraan voit törmätä myös tullessasi Neurosonic hoitoihin Savonlinnaan. Lauraan voit ottaa yhteyttä melkein missä vaan yritykseen liittyvässä asiassa ja hän auttaa sinua löytämään sopivan avun juuri Sinulle.

1.2. Kiinteistöt ja sijainnit

Yrityksen toimitilat ovat siis fyysisesti sekä Mikkelissä että Savonlinnassa, mutta toiminta jalkautuu paljon koti-, koulu- ja palvelukotikäynneille. Kaikki toimitilat on tarkastettu ja hyväksytty kuntoutukseen soveltuviksi ja pyrimme parantamaan niiden viihtyisyyttä ja toimivuutta koko ajan. Toimitilat on pyritty valitsemaan niin, että ne ovat helposti saavutettavissa ja hyvien parkkipaikkojen läheisyydessä, jotta esimerkiksi invataksella ei ole vaikeuksia saapua paikalle. Arvostamme tiloissa puhdasta sisäilmaa, koska haluamme, että sekä työntekijät että asiakkaat voivat tiloissa hyvin. Välineistöä hankitaan ja päivitetään kaikkien työntekijöiden sekä asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan.

1.3. Ekologisuus yrityksessämme

Toimitiloissamme huolehditaan jätteiden kierrätyksestä; sekajäte, biojäte, paperi, pahvi, muovi, metalli, ongelmajäte. Jokaiselle näille on omat astiansa. Jäteastiat tyhjennetään täysin. Jätteet toimitetaan niiden asianmukaisiin kierrätyspisteisiin.

Käsihygieniassa, siivouksessa ja pyykinpesussa käytämme ympäristöä mahdollisimman vähän kuormittavia siivous-/pyykin-/ ja käsienpesutuotteita. Siivousvälineet on hankittu kestävämpään pidempiaikaista käyttöä eli esimerkiksi siivous-/lattialiinat ovat pestäviä, jolloin niitä voi hyödyntää useamman kerran uudestaan.

Savonlinnassa on käytössä useamman yrittäjän kesken pyykinpesukone, pyykinkuivaaja ja imuri, jolla pyritään välttämään ylimääräisen ongelmajätteen syntyä siinä vaiheessa, kun koneita on tarve vaihtaa uusiksi.

Toimitiloista sammutetaan aina valot sieltä lähtiessä, jolla pyritään minimoimaan sähkön kulutusta.



Asiakas- ja henkilökunnan wc:ssä on käytössä kertakäyttöiset kierrätyspaperista valmistetut käsi- ja wc-paperit.

Terapian väline- ja tarvikehankinnoissa suosimme kestävyyttä, jolla vältetään niiden jatkuvaa uusimista ja näin ollen minimoidaan jätteen syntyä. Mahdollisuuksien mukaan hankimme joitain tarvikkeita myös käytettynä. Palvelussa on esimerkiksi asiakaskäytössä päivittäin jumppamattoja, jotka on hankittu toisen yrityksen huutokaupasta. Välineiden huollolla puolestaan taataan hyvän hygienian lisäksi välineen kestävyyttä, kun se huolletaan asianmukaisesti. Välineiden rikkoutuessa otetaan myös huomioon niiden korjausmahdollisuus, jolloin pyritään välttämään aina uuden ostamista.

Hieronnoissa vältetään kertakäyttöisten tuotteiden käyttämistä. Asiakas suojataan aina pyyhkeillä, jotka voi pestä uudelleen hoitotapahtuman jälkeen. Hierontarasvat ja öljyt tilataan mahdollisimman isoissa purkeissa, jolloin vältetään turhan muovijätteen syntyä.

Kotikäyntien reitit pyritään suunnittelemaan niin, että turhaa ajoa tulisi mahdollisimman vähän. Esimerkiksi toisella paikkakunnalla tapahtuvat käynnit suunnitellaan yhdelle päivälle kootusti tai päivän alkuun/loppuun, jolloin vältetään turhalta edestakaisin ajelulta. Henkilökunta noudattaa mahdollisimman taloudellista ajotapaa.

Markkinointi-, koulutus-, raportointi-, laskutus- ja muissa materiaaleissa pyritään suosimaan mahdollisimman paljon sähköistä materiaalia. Tulostettavissa materiaaleissa suositaan kaksipuoleista tulostusta. Henkilökunnan kokouksissa suositaan mahdollisuuksien mukaan etäkokouksia. Tilanteen niin salliessa, työntekijät tekevät etätyöpäiviä.

2. Asiakkaat

Yrityksen asiakaskunnan muodostavat pääasiallisesti Kelan, vakuutusyhtiöiden sekä sairaaloiden/sairaanhoitopiirien maksusitoumuksella tulevat kuntoutuksen asiakkaat. Palveluntuottajaksi on päästy yleisten kilpailutuskierrosten kautta, jotka tapahtuvat tiettyjen määräaikojen välein. Kuntoutuksen asiakkaat löytävät meidät esimerkiksi Kelan ja PALSE (Palvelusetelijärjestelmä) palveluntuottajalistasta, josta asiakkaat tekevät itse valintansa palveluntuottajasta. Lisäksi fysioterapian ja seksuaaliterapian asiakkaina on itsemaksavia henkilöitä, jotka löytävät yrityksen markkinoinnin ja oman tarpeen kautta.



Meille hyvän asiakaskokemuksen antaminen on tärkeää. Haluamme, että ihminen saa huoliinsa apua ja häntä aidosti kuullaan ja kuunnellaan. Koska kattauksemme kuuluu monenlaisia hyvinvointiin liittyviä tuotteita, asiakkaiden murheet voivat liittyä hyvin moninlaisiin elämän haasteisiin. Päästä varpaisiin, liikkumisesta mielenmurheisiin – ja kaikkea siltä väliltä!

2.1. Asiakkaiden läheiset

Terapiaperhosen tärkeä arvo on tehdä yhteistyötä verkostoissa ja perheiden kanssa. Asiakkaiden ollessa lapsia, lasten vanhemmat ja päiväkotikoulu ovat suuressa roolissa. Aikuisasiakkaiden kanssa puoliset ja henkilökohtaiset avustajat kuuluvat verkostoon, jonka kanssa yhteistyötä tehdään. Palveluasunnoissa terapeutti tekee yhteistyötä myös hoitajien ja henkilökunnan kanssa ja osallistuu kuntoutuksen yhteis- ja verkostopalaveriinhin mahdollisimman aktiivisesti. Mikäli asiakkaamme tarvitsee paljon tukea ja apua asioidensa hoitamisessa, läheiset ovat suuressakin roolissa osana kuntoutusta.

2.2. Tilaajat

Meidän asiakkaitamme ovat myös tilaajat, joita laskutetaan asiakaskäynneistä. Näitä ovat KELA, vakuutusyhtiöt sekä sairaanhoitopiirit/sairaalat. Näiden palveluiden palveluntuottajiksi Terapiaperhonen on päässyt erillisten kilpailutuskierrosten kautta, joissa on luvattu tuottaa tietyt palvelut tiettyyn hintaan ja laatuun. Näiden lupauksen pitäminen on tässä asiakassuhteessa erityisen tärkeää, luoden pohjaa tulevaisuuden kilpailutuksille. KELA toteuttaa myös auditointeja ja arviointeja toiminnasta, joten toiminnan täytyy täyttää annetut lupaukset ja velvoitteet. Tilaajille toimitetaan heidän pyytämänsä raportit esimerkiksi verojen ja työeläkkeiden maksamisesta vuosittain sopimuksen mukaan.

2.3. Yhteistyökumppanit

Terapiaperhonen uskoo yhteiseen tekemiseen, verkostojen kehittämiseen ja niiden hyödyntämiseen. Yhteistyö ja yhdessä tekeminen ovat tärkeä osa ei pelkästään kuntoutustyötä,



vaan kaikkea yrityksen tekemää vaikutustyötä valtakunnallisesti. Muut kuntoutuksen ja terveysalan ammattilaiset ovat ensisijaisessa roolissa, jotta pystymme asiakkaalle saamaan parhaan mahdollisen avun. Yhteistyöverkostoja löytyy myös esimerkiksi ammattikorkeakoulut, joiden kanssa yhteistyössä Terapiaperhonen on osallistunut mm. TUTU- ja LIIKE-hankkeeseen. Seksologinen osaajakenttä on myös tärkeä yhteistyö- ja verkostokanava seksuaaliterapian osalta. Yhteistyökumppaneihin kuuluvat mm. seksologian alan yrittäjät ja terapeutit, kuntoutusalan yrittäjät, Kuntoutuskouluttajat ja Kuntoutusyrittäjät ja Vasa Concept Global Ry. Olemme järjestäneet yhteistyössä erilaisia hyvinvointiin ja terveyteen liittyviä tapahtumia myös kosmetologien ja kampaajien kanssa. Verkostoyhteistyössä olemme siis hyvin avoimia kaikelle uudelle.

3. Toimintaa ohjaavat periaatteet

3.1. Arvot, missio ja visio

Terapiaperhosen arvot ovat: Vaikuttavuus, merkityksellisyys, kokonaisvaltaisuus, unelmointi

Missio: Terapiaperhonen toteuttaa vaikuttavaa, merkityksellistä ja kokonaisvaltaista kuntoutusta tavoitteena ihmisten hyvinvointi ja unelmien toteuttaminen.

Visio: Terapiaperhonen on helposti lähestyttävä, vetovoimainen ja tunnettu hyvinvoinnin edistäjä Etelä-Savon alueella.

3.2. Strategia

Strategiassa kuvataan keinoja ja toimintatapoja, joiden avulla pyrimme saavuttamaan asettamamme vision. Terapiaperhosen strategiset painopisteet ovat:

1. Palveluihin tyytyväiset asiakkaat ja sidosryhmät
2. Työtään kehittävä, sitoutunut ja motivoitunut ammatillinen henkilökunta.



Tyytyväiset asiakkaat ovat yrityksen toiminnan olemassaolon ja jatkuvuuden lähtökohta. Asiakastyytyväisyyteen tulee panostaa jatkuvasti ja säännöllisesti sekä varsinkin asiakaspalautteen keräämiseen on kiinnitettävä huomiota. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti asiakaskäyntien jälkeen sekä isommilla palautetempauksilla. Asiakkailla on mahdollisuus jättää palautetta suoraan hoitavalle terapeutille, nimettömällä palautelomakkeella toimipisteellä sekä verkkosivujen kautta. Sidosryhmien ja sopimustahojen palveluohjeiden toteuttaminen ja noudattaminen huolellisesti on myös osana strategista painopistettä. Terapiaperhosessa toimitaan niiden määräämissä puitteissa ja huolehditaan, että sopimusrikkomuksia ei tule. Silloin, kun on mahdollista, luomme markkinavuoropuhelua myös tilaajien kanssa.

Henkilökunnan hyvinvointiin kiinnitetään tiimimuotoisesti ja yksilöllisesti huomiota ja pidämme toisistamme huolta. Koulutuksiin ja ammatilliseen kehittämiseen panostetaan ja kuunnellaan jokaisen työntekijän omia toiveita tulevaisuuden työntekijänä. Työyhteisössä reagoidaan varhaisen puuttumisen mallin mukaisesti ennakoivasti työntekijöiden hyvinvointiin, huoliin ja toiveisiin. Terapiaperhosen isona arvona on olla työpaikka, jossa jokainen työntekijä pystyy kehittymään itselleen mieluisalla tavalla ja löytämään työstä iloa ja voimavaroja.

3.3. Laatu politiikka

Laadukkaan kuntoutuksen lähtökohtana on, että kuntoutujan tilanne otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon, kuntoutustavoitteet asetetaan asiakaslähtöisesti ja terapeutti tekee yhteistyötä kuntoutujan lähiverkoston kanssa. Kuntoutusprosessin laadun kokonaisuuteen kuuluvat lisäksi muun muassa avoterapiapalvelujen standardinmukaisuus, kuntoutuksen vaikuttavuustieto, ammattitaitoinen terapeutti, asianmukaiset ja turvalliset tilat ja laitteet, terapeutin työkokemus kuntoutustoiminnasta sekä eri organisaatioissa toimivien henkilöiden yhteistoiminta.

Kuntoutusta toteutettaessa otetaan huomioon kuntoutujan kuntoutustarpeet ja tavoitteet sekä työ-, opiskelu- ja elämäntilanne. Avoterapiapalveluille asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi kaikki osapuolet ovat aktiivisia ja huolehtivat yhteistyössä kuntoutuksen ja mahdollisten jatkotoimenpiteiden sujumisesta

Terapiaperhosen laatu politiikkaa ohjaavat seuraavat teemat:



1. Toimintamme laadun ensimmäisenä ja tärkeimpänä mittarina ovat tyytyväiset ja kiitolliset asiakkaat.
2. Tuloksia ja vaikuttavuutta ihmisen elämään tuottava terapia.
3. Laadun tekevät ihmiset. Siksi toimintamme perusedellytyksenä on osaava, innostunut ja motivoitunut henkilökunta.
4. Tietoturva ja salassapito ovat luottamuksen tärkeitä rakennuspalikoita. Toimintamme noudattaa yleisiä eettisiä periaatteita ja lakeja.
5. Tilaajien, yhteistyökumppaneiden ja valvovien viranomaisten vaatimat ja edellyttämät toimenpiteet ovat toteutettu ajallaan ja asianmukaisesti.

3.4. Laatuavoitteet

Laatuavoitteet määritellään laatuvoiteen teemojen mukaisesti ja niitä mitataan ja tarkastellaan vuosittain. Tavoitteet ovat seuraavat:

1. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja säännönmukaisesti kaikilta asiakkailta sekä sähköisesti että paperisesti. Tavoitteet kirjataan aina talteen ja niistä kerätään vuosittain kooste, jota tarkastellaan vuosittain koko tiimin kanssa. Asiakaspalautteiden mukaisesti toimintaa kehitetään ja muokataan asiakaslähtöisemmäksi ja toimivammaksi.
2. Terapian vaikuttavuutta mitataan joka terapiasuhteessa standardoitujen ja vakiintuneiden toimintakyvyn mittareiden avulla ja näiden kautta terapian tuloksellisuutta pystytään mittaamaan.
3. Henkilökunnalle toteutetaan vuosittain työhyvinvointia ja työkykyä arvioivat haastattelut ja mittaukset, joista tuloksia tarkastellaan tiimipalavereissa ja kehitetään toimintaa entistä paremmaksi myös työyhteisön kannalta.
4. Toiminnassamme ei tule huomautettavaa aluehallintovirastolta, Valviralta tai muilta valvoilta viranomaisilta. Muistutusmenettelyjä ei tarvita toteuttaa olleenkaan henkilökunnan sisällä. Tilastot vedetään yhteen vuosittain.



5. Toiminnassamme ei tule huomautettavaa Kelalta, sairaaloilta, vakuutusyhtiöiltä eikä muilta tilaajilta. Palautteet, raportit, lausunnot ja muut tarvittavat viralliset asiakirjat ovat palautettuna aina tarvittaviin määräaikoihin mennessä eikä näistä ole tullut huomautuksia. Tilastot vedetään yhteen vuosittain.

3.5. Aktiivinen dokumentointi

Turvallisuuteen, laatuun, omavalvontaan ja toimintaan liittyviä asiakirjoja tarkastellaan vuosittain tammipalaverissa, johon osallistuu koko henkilökunta. Omavalvontasuunnitelma on jokaisen työntekijän luettava vuosittain ja tehtävä lukukuittaus.

Laatukäsikirjan päivittämisestä vastaa Henna Kekkonen.

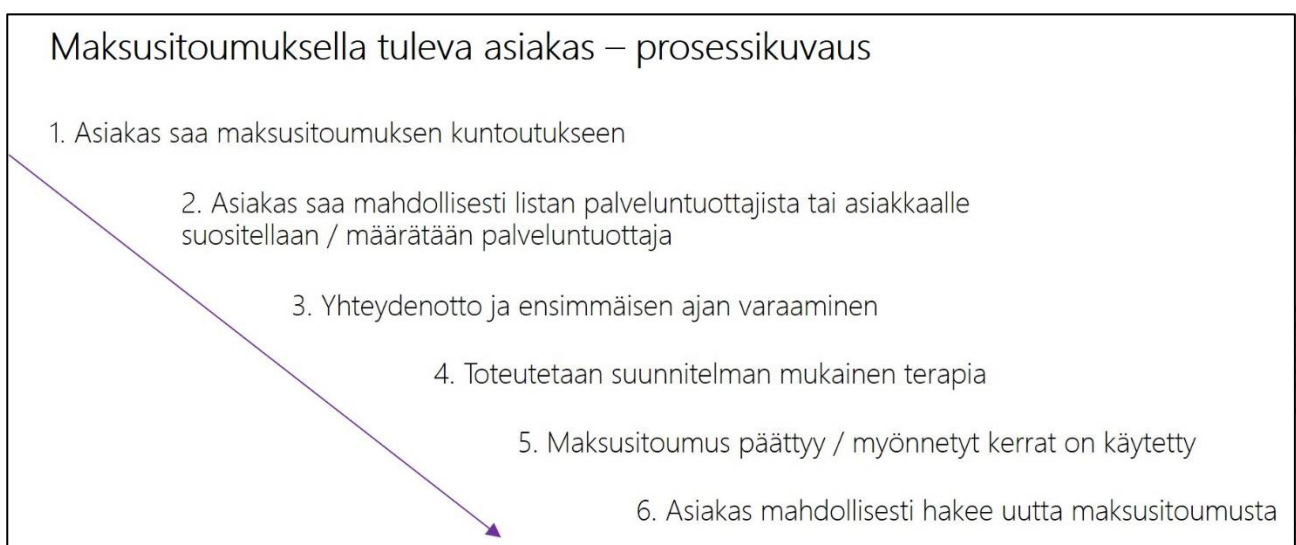
Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa Henna Kekkonen ja Mari Tynkkynen.

Tietoturvaan liittyvien dokumenttien päivittämisestä vastaa Henna Kekkonen ja Mari Tynkkynen.

Hygieniasuunnitelmaan liittyvien dokumenttien päivittämisestä vastaa Henna Kekkonen.

4. Pääprosessit ja tukiprosessit

4.1. Asiakas- ja palveluprosessi



Terapiaperhonen pyrkii aktiivisesti huolehtimaan omasta toiminnan laadustaan seuraavilla tavoilla asiakasprosessin aikana:

2. Pyrimme olemaan aktiivisia palveluntuottajien kilpailutuksissa ja tuottamaan palvelumme niin hyvin, että meidät on hyväksytty eri tahoilla palveluntuottajiksi. Mikäli asiakas valitsee listasta, me huolehdimme, että näkyvyytemme ja nettisivumme ovat ajan tasalla, jotta meistä löytyy mahdollisimman helposti tietoa.

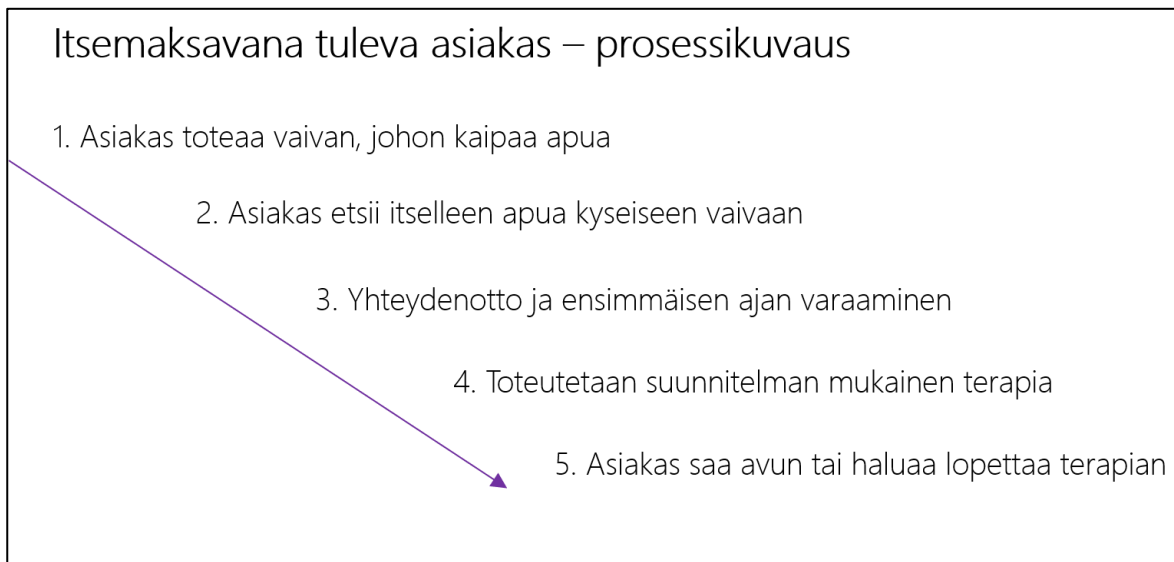
3. Mikäli meille tulee maksusitoumus tiedoksi jo postilla, yhteydenotto tulee meidän puoleltamme yhden (1) viikon sisällä maksusitoumuksen saapumisesta. Olemme myös luvanneet, että ensimmäinen käynti mahdollistuu kahden (2) viikon sisällä yhteydenotosta. Mikäli meille ei tule maksusitoumuksesta tietoa etukäteen, asiakas ottaa yhteyttä itse. Pyrimme luomaan mahdollisimman monta helppoa väylää yhteydenottoon. Se onnistuu nettisivujen kautta yhteydenottolomakkeella, puhelimitse, Facebookin Messengerin kautta tai sähköpostilla. Yhteystiedot ovat tärkeitä olla helposti löydettävissä ja nettisivuilla palvelee Chat, josta voi kysyä jopa helposti neuvoa yhteydenottoon.

4. Huolehditaan tavoitteiden määrittelystä yhdessä asiakkaan kanssa ja tavoitteita arvioidaan koko terapiaprosessin ajan. Pyydämme toiminnasta palautetta aktiivisesti terapiaprosessin ajan ja pyrimme muuttamaan toimintatapojamme aina kuntoutuksen edetessä ja asiakkaan toiveiden ja tavoitteiden mukaisesti, kuitenkin tuoden tarpeeksi haastetta toimintaan.

5. Valmistelemme lausuntoa ja palautetta jo ennen viimeisiä kertoja ja huolehdimme, että asiakas tietää, miten toimia jatkokuntoutuksen suhteen. Autamme ja neuvomme palveluiden käytössä ja olemme yhteydessä hoitavaan tahoon, läheisiin ja muihin verkostossa toimiviin. Asiakasta emme jätä yksin jatkokuntoutuksen suunnittelussa, vaan pyrimme auttamaan, mikäli voimme. Lausunto kirjoitetaan aina kuntoutuksen tilaajille ja maksajille, sekä lähettävälle lääkärille vähintään yhtä (1) kuukautta ennen terapiasuhteen / maksusitoumuksen päättymistä. Toimitamme lausunnot tarvittaville tahoille, se ei ole asiakkaan vastuulla. Tässä vaiheessa myös pyydämme kirjallista asiakaspalautetta asiakkaalta, jotta pystymme arvioimaan terapian ja sen toteutumisen laatua.



6. Mikäli hoitavalla taholla tai tilaajalla on jotain kysyttävää, olemme tavoitettavissa ja autamme mielellämme jatkokuntoutuksen suunnittelussa ja eteenpäin ohjauksessa. Mikäli on tiedossa, että asiakas hakee uutta maksusitoumusta, palaamme asiaan puhelimitse kysyen sen tilannetta säännöllisin väliajoin, jotta asiakkaan ei tarvitse uutta yhteydenottoa välttämättä huolehtia itse.



2. Pyrimme olemaan aktiivisia markkinoinnissa ja näkyvyydessä alueella, jotta asiakkaiden tietoisuudessa olisi jo mahdollinen palveluntuottaja. Nettisivujen ajantasaisuus, brändi, ulkoasu ja raikkaus ovat tärkeitä asioita Terapiaperhosen toiminnassa. Tärkeää on myös tuoda esille selkeästi meidän erityisosaamisemme ja missä vaivoissa nimenomaan voimme olla erityisesti avuksi.

3. Pyrimme luomaan mahdollisimman monta helppoa väylää yhteydenottoon. Se onnistuu nettisivujen kautta yhteydenottolomakkeella, puhelimitse, Facebookin Messengerin kautta tai sähköpostilla. Yhteystiedot ovat tärkeitä olla helposti löydettävissä ja nettisivuilla palvelee Chat, josta voi kysyä jopa helposti neuvoa yhteydenottoon. Pyrimme siihen, että ajanvaraus mahdollistuu kahden (2) viikon sisällä yhteydenotosta, mutta myös pikaisemmin varsinkin akuuttien vaivojen kanssa.

4. Arvioidaan hoidon tarve ja kuntoutus mahdollisimman hyvin asiakkaan kanssa yhteistyössä. Mikäli vaivaan on mahdollista saada lääkärin lähetettä, ohjaamme asiakasta sen hakemiseen. Tehdään hoito- / terapiasuunnitelma ja arvioidaan, onko useammalle käynnille tarvetta. Huolehditaan tavoitteiden määrittelystä yhdessä asiakkaan kanssa ja tavoitteita arvioidaan koko



terapiaprosessin ajan. Pyydämme toiminnasta palautetta aktiivisesti terapiaprosessin ajan ja pyrimme muuttamaan toimintatapojamme aina kuntoutuksen edetessä.

5. Huolehdimme varsinkin, että asiakas tietää, miten toimia mahdollisen jatkokuntoutuksen tarpeen suhteen. Autamme ja neuvomme palveluiden käytössä ja olemme tarvittaessa yhteydessä hoitavaan tahoon, läheisiin ja muihin verkostossa toimiviin. Asiakasta emme jätä yksin jatkokuntoutuksen suunnittelussa, vaan pyrimme auttamaan, mikäli voimme. Kirjotamme lausunnon hoidosta ja kuntoutuksesta, mikäli sellaiselle on tarvetta. Tässä vaiheessa myös pyydämme kirjallista asiakaspalautetta asiakkaalta, jotta pystymme arvioimaan terapian ja sen toteutumisen laatua.

MOLEMMISSA ASIAKASPROSESSEISSA asiakaspalautteen kerääminen on tärkeää, jossa pyrimme kehittymään koko ajan paremmiksi. Asiakaspalaute kerätään kaikilta asiakkailta. Pidemmissä terapiasuhteissa asiakkaalle jaettavassa terapiasuhteen suunnitelma -lomakkeistossa yhtenä osana on palaute, joka kerätään pois asiakassuhteen päätyttyä. Itsemaksavilta ja yksittäisiä kertoja käyviltä asiakkailta kerätään asiakaspalautetta kirjallisten lomakkeiden sekä nettisivuilla toimivan asiakaspalautelomakkeen avulla. Tähän asiakaspalautelomakkeeseen lähetämme asiakkaalle tekstiviestillä linkin, jotta pystyisimme helpottamaan palautteen täyttöä.

Asiakaspalautteen saamisen kehittäminen on tärkeä arvo yrityksen kehityssuunnitelmaa, jotta asiakaspalautteen saamisesta tulisi automaattista.

4.2. Etäkuntoutus

Terapiaperhosessa on mahdollisuus myös toteuttaa etäkuntoutusta. Etäkuntoutuksessa kuntoutuja ja palveluntuottaja ovat yhteydessä toisiinsa etäteknologiaa hyödyntävien sovelluksien avulla reaaliaikaisesti eli tällöin terapeutilla ja kuntoutujalla on käytössä sama sovellus ja sama näkymä omilla näyttöruuduillaan. Etäkuntoutuksellamme on tarkoitus mahdollistaa ja turvata kuntoutujan palvelut paikasta, ajasta sekä tilanteesta riippumatta. Toisin sanoen etäkuntoutuksen tarkoitus on tukea ja täydentää kasvokkain tapahtuvaa kuntoutusta.

Etäkuntoutuksen menetelmää valittaessamme otamme huomioon sen, miten kuntoutuja osaa käyttää, kokee ja valikoi tekniikkaa omaan arkielämäänsä. Käytämme etäkuntoutuksessa aina



suojattua videoyhteyttä. Sovelluksen olemme valinneet sen perusteella, että se on ehdottoman tietoturvallinen, toimiva, helppokäyttöinen, toimii eri käyttöjärjestelmissä sekä on ilmainen ja helppokäyttöinen kuntoutujalle kuten matkapuhelimissa salattu Signal App. Ohjelmien tietoturvallisuutta seuraamme jatkuvasti eri tuottajien osalta.

Etäkuntoutusta voimme hyödyntää missä vaiheessa tahansa kuntoutujan hoitoketjua. Reaaliaikaisesti voimme tehdä kuntoutujan ohjausta, arviointia, kuntoutusta tai kuntoutuksen seuranta. Tämän lisäksi kuntoutumista tukeva verkkomateriaali, kuntoutujan itsenäisesti tehtävät harjoitusohjelmat ja pelit, automaattisesti muistuttavat pelit sekä virtuaalivalmentajat, tekstipohjainen keskustelu sekä salattu sähköpostiviestintä on etäkuntoutukseen kuuluvaa ja tukevaa kuntoutusta.

4.3. Tukiprosessit

Asiakastietojärjestelmä on A-luokan Kanta-yhteyden omaava tietojärjestelmä, joka on hankittu ostopalvelulla ja järjestelmään on saatavilla asiakaspalvelu ja IT-tuki.

Tietokoneet ja kännykät on suojattuja F-Secure turvaohjelmalla.

Nettisivujen päivitys ja suojaus on ulkoistettu. Nettisivujen päivitykseen on saatavilla tukiapu.

5. Kehittäminen

5.1. Henkilöstön kehittäminen

Terapiaperhosen tiimi kokoontuu joka kuukausi tiimipäivään, joissa kehitetään toimintaa yhdessä. Näissä päivissä pidetään huolta myös tiimityön kehittämisestä mukavan toiminnan ja yhdessä olon kautta. Henkilöstölle pidetään lisäksi henkilökohtaiset kehityskeskustelut vähintään kerran vuodessa, jossa käydään läpi henkilökohtaisia uratoiveita, unelmia ja tavoitteita. Jokaisella työntekijällä on myös oman uran kehittämissuunnitelma, jota käytetään tukena kehityskeskusteluissa ja koulutuksien suunnittelussa. Työntekijöitä kuunnellaan omien haaveiden ja



unelmien toteuttamisesta koskien työelämää ja uraa ja näiden kautta pyritään luomaan Terapiaperhosesta hyvä työpaikka kaikille työntekijöille.

Pyrimme siihen, että jokainen Terapiaperhosen tiimistä koulutautuu aktiivisesti vuosittain ja vähimmäistoiveena jokaiselle on 3 koulutuspäivää vuosittain. Tällä ylläpidämme koko ajan osaamistamme sekä innostuneisuutta työssämme. Mikäli huomaamme tiimissämme jotain osaamiseen liittyviä haasteita, pyrimme kannustamaan hakeutumaan koulutuksiin.

6. Riskienhallinta

6.1. Riskianalyysit

Terapiaperhosessa on tehty riskianalyysit yhdessä koko henkilöstön kesken liittyen kaikkeen yleiseen toimintaan sekä tietoturvallisuuteen. Tietoturvaa ylläpidetään lain vaatimalla tietoturvasuunnitelmalla ja siihen liittyvällä tietoturvapoliitikalla. Yksityisen terveydenhuolto alan omavalvontasuunnitelma on osaltaan myös riskinhallintaa ja -analyysia.

Riskitilanteista ja Läheltä piti-tilanteista ylläpidetään kirjauksia, joita käydään vuosittain koko henkilöstön kanssa läpi. Näin pystymme puuttumaan yleisiin vaaratilanteisiin sekä riskeihin ennalta ehkäisevästi ja korjaavasti nopeasti. Jokaisella henkilöstön jäsenellä on velvollisuus ilmoittaa riskitilanteesta välittömästi esimiehelleen. Terapiaperhosella on myös erillinen dokumentti Ohjeita väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle, joka käydään vuosittain läpi henkilökunnan kanssa.

6.2. Turvallisuusjohtaminen ja asiakasturvallisuus

Terapiaperhosen toimintaa ohjaavat monet sosiaali- ja terveystieteen lait ja asetukset turvallisuuden ja asiakasturvallisuuden takaamiseksi. Olemme velvollisia toiminnastamme aluehallintovirastolle, joten turvallisuuspolitiikka on tärkeä osa yrityksen laatua ja toimintaa.



Terapiaperhosen toiminnassa varsinkin asiakasrekisterin ja tietoturvaan liittyvät asiat ovat tärkeässä asemassa turvallisuusjohtamista. Tämän valvomista varten on luotu dokumentti Terapiaperhosen Tietoturvapoliittikka, joka on nähtävillä verkkosivuiltamme. Tarkemmin yrityksen tietoturvaa ohjaa Tietoturvasuunnitelma, joka on lain vaatima dokumentti ja yrityksen sisäiseen käyttöön. Tietoturvavastaava Mari Tynkkynen on nimetty johtamaan tietoturvaan liittyvissä asioissa. Tietoturvaan on tarkat perehdytykset ja ohjeistukset koko henkilökunnalle ja se on tärkeä osa meidän toimintamme laatua.

Pelastussuunnitelma ja hygieniasuunnitelma on luotu aina, kun toimitila tarkastetaan terveysalanpalveluita tuottavaksi paikaksi ja tämän tarkastuksen tekee aluehallintovirasto yhteistyössä alueen tarkastavan lääkärin kanssa. Pelastussuunnitelma löytyy molemmista toimitiloista kirjallisena ja sitä tarkastellaan ja päivitetään vuosittain.

