

# Terapiaperhonen

## Omavalvontasuunnitelma

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain  
27 §:n mukainen palveluntuottajan  
omavalvontasuunnitelma.  
Päivitetty 31.12.2024

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

# Tervetuloa tutustumaan Perhosen tiimiin ja yritykseen!

Hei mahtavaa, että olet pysähtynyt lukemaan Terapiaperhosen omavalvontasuunnitelmaa.

Tässä dokumentissa me kuvaamme yrityksemme omavalvontaan, laadunhallintaan ja toimintaan liittyviä keskeisiä elementtejä ja toivomme, että pystymme tässä kertomaan selkeästi, miten valvomme ja kehitämme toimintaamme. Tämän dokumentin avulla pyrimme tekemään toimintaa läpinäkyväksi asiakkaillemme ja yhteistyökumppaneillemme.

Mikäli sinulle tulee mitään kysyttävää,  
otathan yhteyttä  
[toimisto@terapiaperhonen.com](mailto:toimisto@terapiaperhonen.com)

Terapiaperhonen Oy  
Y-tunnus: 2450832-7  
[www.terapiaperhonen.com](http://www.terapiaperhonen.com)  
050 475 0560

Raatihuoneenkatu 12, Mikkeli  
Nojanmaantie 26, Savonlinna

# Omavalvonnan toteuttaminen yrityksessä

Tällä omavalvontasuunnitelmalla valvotaan Terapiaperhosen toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma perustuu sote-valvontalain 27 §:n.

## **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.

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

## **Kuinka suunnitelman toteutumisesta huolehditaan?**

Yrittäjät Mari ja Henna ovat henkilöstön ja muiden sidosryhmien tavoitettavissa normaalina työaikana. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja toimintaa tarkastellaan koko yrityksen henkilöstön kesken. Yrittäjät seuraavat aktiivisesti mahdollisia haasteita ja vaaratilanteita yrityksessä ja henkilöstölle kerrotaan, mistä tukea terapiatyöhön voi saada.

## **Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja**

Mari Tynkkynen

Toimintaterapeutti YAMK

Nojanmaantie 26, 57210 Savonlinna

[mari.tynkkynen@terapiaperhonen.com](mailto:mari.tynkkynen@terapiaperhonen.com)

# Yritys, jota tämä suunnitelma koskee

Terapiaperhonen Oy on aloittanut toimintansa toiminimellä vuonna 2009 ja vuonna 2012 toiminta siirtyi osakeyhtiöksi. Yrityksen kotikunta on Savonlinna. Toimipisteemme sijaitsevat Mikkelissä ja Savonlinnassa. Toiminta tapahtuu myös laajalti Etelä-Savon, Etelä-Karjalan ja Pohjois-Karjalan alueilla mm. koti- ja koulukäynteinä.

Palveluina meillä on laajalti kuntoutukseen, terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä palveluita. Työllistämme 12 ihmistä.

Palveluihimme kuuluu:

- Fysioterapia
- Allasterapia
- Toimintaterapia
- Osteopatia
- Hieronta
- Kalevalainen jäsenkorjaus
- Voice Massage
- Neurosonic
- Lympha Touch
- Seksuaaliterapia
- Trauma Releasing Exercise eli TRE
- Akupunktio ja Dry Needling
- Auvo-hoito
- Työnohjaus

Yritys kouluttaa ympäri Suomen muun muassa seksuaalisuuteen sekä Vasa Conceptiin ja neurologiseen kuntoutukseen liittyen sekä ylläpitää Suomen suurinta seksuaalisuusteemaista materiaalipankkia SelkoSeksiä.

@vauvaperhonen konsepti kokoaa alleen meidän kaikki lapsi- ja vauvaperheille suunnatut palvelut. Palveluita ovat mm. uniohjaus, imetysohjaus, vauvojen osteopatia ja vyöhyketerapeuttinen hieronta sekä äitiysfysioterapian palvelut.

# Yrityksen henkilöstö

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Yritys rekrytoi terapiatyötä toteuttamaan ainoastaan terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Ammattihenkilön ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan rekrytointitilanteessa Julkiterhikki-verkkopalvelusta. Työnantajan 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.

## **Henkilöstön perehdytys ja kehittäminen**

Henkilöstön ja opiskelijoiden kanssa käydään läpi työtä säätelevät lakipykälät sekä mitä ne tarkoittavat käytännössä sekä miten potilasasiakirjoja säilytetään. Henkilöstö perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan, tietoturvasuunnitelmaan ja muihin toimintaa ohjaaviin dokumentteihin.

Terapiaperhosen tiimi kokoontuu paikkakunnittain joka kuukausi tiimihetkeen, joissa kehitetään toimintaa yhdessä. Näissä hetkissä pidetään huolta myös tiimityön kehittämisestä mukavan toiminnan ja yhdessä olon kautta.

Koko Perhosen tiimi (sekä Mikkeli että Savonlinna) kokoontuu yhteen noin kaksi kertaa vuodessa. Nämä ovat yleensä pidempiä yhdessä olon hetkiä, jolloin kehitetään toimintaa, mutta myös vietetään hauskaa yhdessä.

Henkilöstölle pidetään lisäksi henkilökohtaiset kehityskeskustelut vähintään kerran vuodessa, jossa käydään läpi henkilökohtaisia uratoiveita, unelmia ja tavoitteita. Työntekijöitä kuunnellaan omien haaveiden ja unelmien toteuttamisesta koskien työelämää ja uraa, ja näiden kautta pyritään luomaan Terapiaperhosesta hyvä työpaikka jokaiselle työntekijälle.

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.

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 sekä löytämään työstä iloa ja voimavaroja.

### **Ensiapuvalmius**

Kaikilla henkilöstöön kuuluvilla on voimassaoleva, vähintään EA1 tason ensiapukoulutus. Yrityksen toimitiloissa on käytettävissä yleisimmät tarvittavat ensiapuvälineet. Allasterapiaa toteuttavat fysioterapeutit ovat pelastustaitoisia.

### **Henkilöstön riittävyys**

Terapiatyössä henkilöstön riittävyys järjestetään tarvittaessa sisäisin sijaisuuksin sekä asiakasaikojen tarpeen mukaan uudelleen järjestelmällä, mikäli henkilöstön riittävyys on esimerkiksi sairaustapauksien johdosta puutteellinen.

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.

Yrittäjä, toimintaterapeutti, työnohjaaja  
Mari Tynkkynen

### **Mari Tynkkynen**

Mari on Terapiaperhosen perustaja ja toinen yrittäjistä. Mari työskentelee pääsääntöisesti Savonlinnassa ja viereisissä maakunnissa sekä etänä.

Marin palveluihin kuuluvat

- Toimintaterapia (lapset, nuoret ja aikuiset)
- Työnohjaus
- Koulutus valtakunnallisesti ja Euroopassa Vasa Concept -menetelmästä ja neurologisesta kuntoutuksesta.

Yrittäjä, toimintaterapeutti, erityistason  
seksuaaliterapeutti, työnohjaaja  
Henna Suikki

### **Henna Suikki**

Henna on toinen Terapiaperhosen yrittäjä. Henna toimii pääsääntöisesti Mikkelissä, mutta satunnaisesti tarpeen mukaan on saavutettavissa myös Savonlinnassa.

Hennan palveluihin kuuluvat

- Toimintaterapia (nuoret ja aikuiset)
- Seksuaaliterapia
- Työnohjaus

Henna ylläpitää SelkoSeksiä ja kouluttaa ympäri Suomen laajalti seksuaalisuuteen liittyvistä teemoista.

# Fysioterapeuttimme

## Juha Veinola

**Fysioterapeuttimme** ”Jusa” ottaa vastaan Savonlinnassa.

- Fysioterapia ja hieronta
- Kalevalainen jäsenkorjaus

## Maisa Malinen

**Fysioterapeuttimme** Maisa ottaa vastaan Mikkelissä ja on erikoistunut @vauvaperhosen palveluihin.

- Fysioterapia ja äitiysfysioterapia
- Hieronta
- Pediatriinen uniohjaus
- Imetysohjaus
- Vyöhyketerapeuttinen vauvahieronta

## Riina Manninen

**Fysioterapeuttimme** Riina ottaa vastaan Mikkelissä.

- Fysioterapia ja hieronta
- Akupunktio
- Voice Massage
- TRE

## Satu Partanen

**Fysioterapeuttimme** Satu ottaa vastaan Mikkelissä. Satu tekee pääsääntöisesti maksusitoumuksella tulevia asiakkaita.

- Fysioterapia ja hieronta
- Dry Needling

## Kaire Partti

**Fysioterapeuttimme** Kaire ottaa vastaan Mikkelissä.

- Fysioterapia ja hieronta



# Toimintaterapeuttimme

## **Aino Uusitalo**

**Toimintaterapeuttimme** Aino työskentelee Savonlinnan toimipisteellä.

- Toimintaterapia maksusitoumuksilla (lapset, nuoret ja aikuiset)

## **Nelly Örö**

**Toimintaterapeuttimme** Nelly toimii Mikkelin alueella.

- Toimintaterapia maksusitoumuksilla (nuoret ja aikuiset)
- Auvo-hoidot
- TRE

## **Jaana Hannikainen**

**Toimintaterapeuttimme** Jaana toimii Savonlinnan alueella.

- Toimintaterapia maksusitoumuksilla (lapset, nuoret ja aikuiset)
- Neuropsykiatrinen valmennus

## Osteopaattimme Alekski ja toimiston Laura

## **Alekski Krasila**

**Osteopaattimme** Alekski toimii Mikkelin toimipisteellä. Alekski on myös koulutettu hieroja.

- Osteopatia
- Vauvojen osteopatia
- Hieronta

## **Laura Kostainen**

Laura vastaa Perhosen yleiseen puhelinnumeroon sekä hoitaa toimiston tehtäviä sekä juoksevia asioita. Laura työskentelee Savonlinnan toimipisteellä. Laura on myös koulutettu hieroja ja kalevalaisen jäsenkorjauksen opiskelija.

- Hieronta
- Kalevalainen jäsenkorjaus

Lauraan voit ottaa yhteyttä melkein missä vaan yritykseen liittyvässä asiassa ja hän auttaa löytämään sopivan avun juuri Sinulle.

# Toimintaa ohjaavat arvot ja periaatteet

## Arvomme

Vaikuttavuus, merkityksellisyys,  
kokonaisvaltaisuus, unelmointi

### **Yrityksen toiminta-ajatus ja perustehtävät:**

Terapiaperhonen Oy tarjoaa fysio- ja toimintaterapiaa sekä muita hyvinvointipalveluita Etelä-Savon alueella ja lähialueilla vastaanotto- ja kotikäynteinä. Kuntoutus on hyvän kuntoutuskäytännön ja vaikuttavuustiedon mukaista ja perustuu erityisasiantuntemukseen ja -osaamiseen

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.

Terapiaperhosen laatupolitiikkaa 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.

# Laatutavoitteet

Laatutavoitteet määritellään laatupolitiikan teemojen mukaisesti ja näitä mitataan ja tarkastellaan vuosittain. Tavoitteet ovat seuraavat:

1. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja säännönmukaisesti kaikilta asiakkailta sekä sähköisesti että paperisesti. Palautteet 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, näiden kautta terapian tuloksellisuutta pystytään mittaamaan.

3. Henkilökunnalle toteutetaan vuosittain työhyvinvointia ja työkykyä arvioivat ja edistävät kehityskeskustelut, joiden tuloksia tarkastellaan tiimipalavereissa ja kehitetään toimintaa entistä paremmaksi myös työyhteisön kannalta. Työkykyisyyden ylläpidossa yhteistyössä työterveyshuolto.

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, hyvinvointialueilta, 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.

# Toimitilat ja välineet

Yrityksen toimitilat ovat fyysisesti sekä Mikkelissä että Savonlinnassa, mutta toiminta jalkautuu paljon koti-, koulu- ja asumisyksikkökäynneille. Toimitilat on tarkastettu ja hyväksytty lääkinnälliseen kuntoutukseen soveltuviksi sekä pyrimme parantamaan niiden viihtyisyyttä ja toimivuutta koko ajan. Toimitilat on pyritty valitsemaan niin, että ne ovat helposti saavutettavissa ja hyvien parkkipaikkojen läheisyydessä, jotta esimerkiksi invataksilla on helppo saapua paikalle. Toimitilat järjestetään asiakaskunnan tarpeiden edellyttämällä tavalla esteettömiksi siten, että kaikkia yrityksen asiakkaita voidaan kohtuullisesti palvella. Arvostamme tiloissa puhdasta sisäilmaa, koska haluamme, että sekä työntekijät että asiakkaat voivat tiloissa hyvin.

## **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**

Jokainen ovi on lukittava ja potilasasiakirjoja säilytetään vain lukollisissa kaapeissa. Potilastiedot pyritään siirtämään mahdollisimman nopeasti asiakashallintajärjestelmään. Potilasvideoita ei voi siirtää asiakashallintajärjestelmään, joten ne säilytetään salasanalla lukittavalla kovalevyllä, joka säilytetään lukollisessa kaapissa. Tiloissa ei ole lääkkeitä tai laboratoriotiloja.

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

Tilat siivotaan viikoittain ja tarvittaessa useamminkin. Jätehuolto on järjestetty 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 lääkinällisistä laitteista annetun lain (719/2021) sekä eräistä EU-direktiiveissä säädetyistä lääkinällisistä laitteista annetun lain (629/2010) 24 §:n edellyttämän ammattimaisen käytön seurantajärjestelmä.

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

Terveydenhuollon 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.

Terapiaperhosella on käytössä vain lihasten aktivaation mittaamiseen ja niiden aktivoimiseen käytettäviä sähköhoitolaitteita eli EMS tai TENS-sähköhoitolaitteita. Kyseisiä laitteita voi hankkia kuka vain eli ne eivät ole vain kuntoutusammattilaisten käytössä. Jos EMS-sähköhoitolaitteessa havaitaan poikkeamaa, se poistetaan välittömästi käytöstä ja otetaan yhteyttä maahantuojaan.

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.

# Asiakkaat

Yrityksen asiakaskunnan muodostavat

- Kelan, vakuutusyhtiöiden sekä hyvinvointialueiden maksusitoumuksella / palvelusetelillä tulevat kuntoutuksen asiakkaat.
- Itsemaksavat asiakkaat

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

## **Asiakkaiden läheiset**

Terapiaperhosen tärkeä arvo on tehdä yhteistyötä verkostoissa ja perheiden kanssa. Asiakkaiden ollessa lapsia, lasten vanhemmat ja päiväkotikoulu ovat suuressa roolissa. Aikuisasiakkaiden kanssa kumppanit ja henkilökohtaiset tai vapaa-ajan avustajat kuuluvat verkostoon, jonka kanssa yhteistyötä tehdään. Asumisyksiköissä terapeutti tekee yhteistyötä myös hoitajien ja henkilökunnan kanssa ja osallistuu kuntoutuksen yhteis- ja verkostopalaveriin mahdollisimman aktiivisesti.

## **Tilaajat**

Meidän asiakkaitamme ovat myös tilaajat, joita laskutetaan asiakaskäynneistä. Näitä ovat KELA, vakuutusyhtiöt sekä hyvinvointialueet. Näiden palveluiden palveluntuottajiksi Terapiaperhonen on päässyt virallisten kilpailutuksien kautta, joissa on luvattu tuottaa tietyt palvelut tiettyyn hintaan ja laatuun. Näiden lupauksen pitäminen on tässä asiakassuhteessa erityisen tärkeää, luoden pohjaa tulevaisuuden työlle. KELA toteuttaa myös auditointeja ja arviointeja toiminnasta, joten toiminnan täytyy täyttää annetut lupaukset ja velvoitteet.

# 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 lakia, 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.

## **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 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. Katso myös kohta 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 tietosuojaa-asetuksen 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.

Terapiaperhosella 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.

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 mukaisesti. Asiakkailta kerätään suullista palautetta koko ajan terapiatyön lomassa. Suurin osa palautteista on tullut suoraan suullisena palautteina ja kun he huomaavat, että asiaan reagoidaan, niin he herkästi kertovat palautetta/huomioitaan toisenkin kerran. Odotustilassa on palautelomakkeita, joiden avulla voi ilmaista asiansa nimettömästi kirjallisena. Palautteisiin reagoidaan välittömästi. Jos palaute liittyy johonkin epäkohtaan, niin se korjataan välittömästi tai ilmoitetaan esimiehelle, joka voi aloittaa epäkohtaan liittyvät korjaustoimet.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksella 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. Terapiaperhonen antaa muistutukseen kirjallisen vastauksen 1–4 viikon sisällä. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen johtaja eli Mari Tynkkynen vastaa siitä, että muistutuksen käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti.

Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu.

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.

# Asiakasprosessin kuvaus

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

2. Mikäli meille tulee maksusitoumus tiedoksi postilla, yhteydenotto tulee meidän puoleltamme yhden (1) viikon sisällä maksusitoumuksen saapumisesta. Mikäli meille ei tule maksusitoumuksesta tietoa etukäteen tai asiakas ei ole tulossa palvelunpiiriin maksusitoumuksen avulla, asiakas ottaa yhteyttä itse. Pyrimme luomaan mahdollisimman monta helppoa väylää yhteydenottoon. Se onnistuu nettisivujen kautta yhteydenottolomakkeella, puhelimitse, sosiaalisen median 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 akuutin tarpeen kanssa.

3. 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. Ilman maksusitoumusta tulevien asiakkaiden kohdalla arvioidaan palvelun tarve mahdollisimman hyvin asiakkaan kanssa yhteistyössä. Tehdään hoito- / terapiasuunnitelma ja arvioidaan, onko useammalle käynnille tarvetta. Huolehditaan tavoitteiden määrittelystä yhdessä asiakkaan kanssa ja tavoitteita arvioidaan koko prosessin ajan. Pyydämme toiminnasta palautetta aktiivisesti prosessin ajan ja pyrimme muuttamaan toimintatapojamme aina prosessin edetessä.

4. Valmistelemme lausuntoa tai terapiapalautetta jo ennen viimeisiä tapaamiskertoja ja huolehdimme, että asiakas tietää, miten toimia jatkokuntoutuksen 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. Lausunto kirjoitetaan aina kuntoutuksen tilaajille ja maksajille, sekä lähettävälle lääkärille vähintään yhtä (1) kuukautta ennen terapiasuhteen / maksusitoumuksen päättymistä, jos kyseessä pitkä hoitajakso. Toimitamme lausunnot tarvittaville tahoille, se ei ole asiakkaan vastuulla.

5. 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.

# Infektioiden torjuntasuunnitelma

Tartuntautilain 17 §:n mukaan terveydenhuollon palveluntuottajalla on oltava infektioiden torjuntasuunnitelma. Toimintayksikössä noudatetaan THL:n infektioiden torjuntaohjeiden tavanomaisia varotoimia.

Tavanomaiset varotoimet ovat toimintatapoja, joiden tavoitteena on katkaista mikrobien tartuntatiet asiakkaiden hoidossa ja huolenpidossa.

Varotoimet estävät mikrobeja siirtymästä asiakkaasta työntekijään ja työntekijästä asiakkaaseen. Ne estävät tartunnat myös hoito- ja tutkimusvälineistä ja ympäristöstä.

Tavanomaisia varotoimia on suositeltavaa noudattaa kaikkien asiakkaiden hoidossa.

Tavanomaiset varotoimet sisältävät

- huolellisen käsihygienian
- tarvittaessa suojainten käytön
- oikeat työtavat, mukaan lukien eritetahradesinfektion sekä pisto- ja viiltovahinkojen ehkäisy.

Perhosen infektioiden torjuntasuunnitelma ja hygieniakäytännöt ovat tarkemmin luettavissa Terapiaperhosen hygieniasuunnitelmasta.

# Kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä sekä epäkohtien korjaamisesta

Terapiaperhosessa on tehty riskianalyysit yhdessä koko henkilöstön kesken liittyen kaikkeen yleiseen toimintaan sekä tietoturvasuuteen. Tietoturvaa ylläpidetään lain vaatimien tietoturvasuunnitelman ja siihen liittyvällä tietoturvapolitiikan käytännön toteuttamisella. Yksityisen terveydenhuolto alan omavalvontasuunnitelma on osaltaan myös riskinhallintaa ja -analyysia.

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

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

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

Epäkohtien korjaaminen on Perhosen yrittäjien vastuulla. Asiakas- ja potilasturvallisuutta heikentävät epäkohdat toiminnassa tai laitteistoissa on korjattava välittömästi. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle yrityksen sisäisellä tiedotuskanavalla tai henkilöstön säännöllisissä kokouksissa.

Epäkohtien korjaus riippuu siitä, millainen riski on, mutta pyritään epäkohtien välittömään korjaamiseen.

-Uhkaava kuntoutuja -> ohjeistus uhkaavien asiakkaiden varalle ->

konsultoidaan turvallisuusasiantuntijoita

-Kaatumisen riski -> poista matto/lisää kaide/tilaa hiekoitusta

-Tietoturvariski -> käydään läpi tietoturvaohjeistukset, tietoturvapolitiikka, tietoturvakäytännöt ja yrityksen laajempi omavalvontasuunnitelma

-Ammatillinen epävarmuus -> koulutuksissa käyminen/työnohjaukseen osallistuminen

# 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 lakisääteisessä tietoturvasuunnitelmassa, joka ei ole julkinen asiakirja. Sitä tuodaan läpinäkyväksi asiakkaille ja yhteistyökumppaneille tietoturvapoliittikka-dokumentin kautta.

Tietojenkäsittelyn turvaamisperiaatteita ovat ennaltaehkäisy, turvatoimien ajantasainen seuranta ja kehittäminen sekä tietojärjestelmän toiminnan ja käytön valvonta. Yritysten työtehtäviä toteutettaessa varmistetaan tarkoituksenmukaiset suojausmenettelyt. Henkilöstö käy säännöllisesti, tietoturvan ja tietosuojan kertaus- ja täydennyskoulutuksen sisäisesti toteutettuna ja työntekijöillä on käytössään tarvittava tieto, työkalut ja ympäristö, jotta työtä voidaan tehdä tietoturvallisesti.

Henkilöstö perehdytetään potilasasiakirjojen käsittelyyn erillisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti.

Yrityksen tietosuojavastaavana toimii

Mari Tynkkynen

[mari.tynkkynen@terapiaperhonen.com](mailto:mari.tynkkynen@terapiaperhonen.com)

Yrityksellä on käytössä sähköinen potilastietojärjestelmä ja yritys on liittynyt Kanta-palveluiden potilastiedon arkistoon. Asiakastietojärjestelmä on A-luokan Kanta-yhteyden omaava tietojärjestelmä, joka on hankittu ostopalvelulla ja järjestelmään on saatavilla asiakaspalvelu ja IT-tuki. Tietokoneet ja kännykät on suojattu F-Secure turvaohjelmalla. Nettisivujen tietoturvapäivitys ja suojaus on ulkoistettu. Nettisivujen informaation päivitykseen on saatavilla tukiapu.

Lisätietojen osalta asiakkaiden käytettävissä on aina EU:n tietosuoja-asetuksen mukainen tietosuojaseloste.

# Asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä 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:

# Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset

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 toimintaa koskevia päätöksiä ei ole ollut.



# Omavalvontasuunnitelman julkisuus ja toteutumisen seuranta

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

Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta on vastuussa Terapiaperhosen yrittäjät. 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.

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

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

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

# 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 Perhosella on velvollisuus ilmoittaa palvelunjärjestäjälle 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.

# Toiminta poikkeus- ja häiriötilanteissa ja 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 poliisin ratkaisemaan väkivallan uhkan tai selvittämään jo tapahtunutta väkivaltaa.

## **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.