

# Yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

## Fysioterapeuttinen toiminta

### Muutoshistoria

Päivämäärä	Muuttaja	Muutos
19.1.2026	Jenni Torkell	Hyväksytty/Päivitetty

## Sisällysluettelo

1	Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot .....	3
2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
3	Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja vastuunjako .....	3
4	Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat .....	4
4.1	Palvelun saatavuus .....	4
5	Palvelun turvallisuuden ja laadun varmistaminen .....	5
5.1	Palvelun laadulliset edellytykset .....	5
5.2	Riskien, läheltä piti -tilanteiden ja epäkohtien käsittely .....	6
5.3	Epäkohtien korjaaminen .....	7
5.4	Toimitilat ja välineet .....	7
5.5	Asiakas- ja potilastietojen käsittely sekä tietosuoja .....	8
5.6	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt .....	10
5.7	Lääkehoito .....	11
5.8	Lääkinnälliset laitteet .....	11
6	Asiakastyöhön osallistuva henkilöstö .....	12
6.1	Asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .....	13
6.1.1	Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, kuluttajaneuvonta .....	14
7	Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi .....	15
7.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	15
7.2	Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....	15
7.3	Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti .....	17
8	Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen .....	19

## 1 Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

Palvelujen tuottajan nimi: Hoivatie Oy

Palvelun tuottajan Y-tunnus: 3160743-8

Toimipaikan nimi: Hoivatie Oy, Fysioterapeuttinen toiminta

Postiosoite: Isokatu 88, 90120, Oulu

Terveystuon palveluista vastaava johtaja, puhelinnumero: Susanna Pohjanvälke, p.0503128299

Postiosoite: Isokatu 88, 90120 Oulu

Sähköposti: [susanna.pohjanvalke@hoivatie.fi](mailto:susanna.pohjanvalke@hoivatie.fi)

### 1.1 Alihankintapalvelut

Yksiköllä ei ole käytössä alihankintapalveluita.

## 2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tuotamme palveluita sekä toimipisteessämme Isokatu 88 sekä asiakkaan kotona tai asumisyksikössä. Palvelu on yksilöllistä, asiakkaan omat vahvuudet ja voimavarat huomioivaa fysioterapiapalvelua. Toimimme Kempeleen, Limingan, Muhoksen ja Oulun alueella asiakkaan parhaaksi ja tuemme turvallisen ja laadukkaan arjen ylläpysymisessä ja saavuttamisessa.

Fysioterapiaprosessiin kuuluu terapian suunnittelu, toteutus ja arviointi. Toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän fysioterapiapalvelun prosessi on dokumentoitu IMS-toimintajärjestelmässä. Fysioterapia-asiakkaat ovat pääosin ikääntyneitä ja heidän toimintakykynsä vaihtelee paljon yksilöittäin. Asiakas voi asua vielä kotona tai jo ympärivuorokautisessa asumispalveluyksikössä. Fysioterapian tavoitteet ja sisällöt muodostuvat yksilöllisten tarpeiden mukaan. Päivittäin ja viikoittain toteutuvien fysioterapiakäyntien tavoitemäärä riippuu, missä terapiat toteutuvat. Asiakaspaiikkoja yksikössä on noin 35. Otamme huomioon myös ympäristön, omaiset ja osallisuuden sekä toimimme yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Asiakaskohderyhmään kuuluu myös aikuiset.

Toimintamme on Hoivatien arvojen mukaista sekä ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti vastuullista. Edellytämme vastuullisuutta myös toimittajilta ja yhteistyökumppaneiltamme.

## 3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelusta vastaavan henkilön ja fysioterapeutin yhteistyönä. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että suunnitelma päivitetään fysioterapiatoiminnan muuttuessa sekä vuosikellon mukaan. Raportointi toteutetaan lain määrittelemällä tavalla. Edelliset omavalvontasuunnitelman versiot vähintään kahden edellisen vuoden osalta ovat tallennettuna yksikön kansiossa, IMS-toimintajärjestelmässä.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä on otettu huomioon palautetieto, joka on saatu palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta, heidän läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä. Tämä kattaa sekä säännöllisesti kerättävän että suullisesti arjessa saadun palautetiedon, joka dokumentoidaan IMS-raportiksi - Avoin palaute. Myös muu palaute, esimerkiksi muistutukset, kantelut, muutoksenhaut, epäkohtailmoitukset.

Fysioterapiapalvelussa työskentelevien velvollisuus on noudattaa omavalvontasuunnitelman mukaisia toimintatapoja ja ilmoittaa mahdollisista poikkeamista esihenkilölle. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimintayksikön seinällä sekä Hoivatien verkkosivuilla.

Vastuu omavalvonnan suunnittelusta, seurannasta ja hyväksymisestä kuuluu palveluista vastaava/terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle. Palveluvastaava/terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja: Susanna Pohjanvalke, 050 3128299, susanna.pohjanvalke@hoivatie.fi

Terveydenhuollon palveluista vastaava on pääsääntöisesti asiakkaiden ja viranomaisten tavoitettavissa ja hän huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista, ohjeiden päivittämisestä ja ylläpidosta yhteistyössä palveluista vastaavan ja fysioterapeutin kanssa.

Vastuuhenkilö vastaa siitä, että fysioterapiassa työskentelevällä työntekijällä on selkeä toimenkuva ja määritellyt vastuualueet. Vastuuhenkilö varmistaa, että toimenkuvan ajantasaisuus varmistetaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Hoivatie Oy:n omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma kattavat sekä itsetuotetut että alihankkijoilta hankitut palvelut. Hoivatien omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot käsitellään johtoryhmässä kolme kertaa vuodessa tammikuussa, toukokuussa ja lokakuussa. Omavalvontaohjelma ja seurantahavaintoraportti julkaistaan Hoivatien verkkosivuilla kohdassa *Laatu ja vastuullisuus*.

## 4 Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

### 4.1 Palvelun saatavuus

Tuotamme fysioterapiapalveluita ikääntyneille heidän kotonansa ja sen lähiympäristössä, asumispalveluyksiköissä sekä toimipisteessämme Oulun Vesperkodilla, Isokatu 88. Fysioterapiaa voi ostaa itse tai sitten asiakkaalla voi olla maksusitoumus esim. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelta, Valtiokonttorilta tai Lotta Svärd Säätiöltä. Toiminta-alueina Oulu, Kempele, Liminka ja Muhos.

Hoivatie fysioterapiapalveluiden asiakkaiden hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Fysioterapeutin poissaolo	Perehdytetään Veljeskodin fysioterapeutti sijaistamaan	Tiimin esihenkilö
Asiakkuuksien puute	Markkinointi	Tiimin esihenkilö

## 5 Palvelun turvallisuuden ja laadun varmistaminen

### 5.1 Palvelun laadulliset edellytykset

Alla on kuvattuna vastuuhenkilön palvelulle asettavat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamis- sekä arviointitavat.

Laatuvaatimus	Kuvaus	Mittarit	Keinoja
Turvallinen palvelu	Yksilöllinen tuki ja ohjaus  Kunnioittava kohtaaminen	Asiakastyytyväisyyskysely (2x/vuosi, asiakkuuden päättyessä)  NPS: läheiset, tilaaja (1x/vuosi)  Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat	Ajantasaiseen suunnitelmaan perustuva tavoitteellinen työskentely asiakkaan kanssa  Tiimipalaverikäytäntö  Poikkeamaprosessi
Vaikuttava palvelu	Palvelu vastaa asiakkaan tuentarpeeseen ja tuottaa hänelle hyötyä.	Vaikuttavuusmittarien käyttöaste (%)	Riskienarviointi  Omavalvontakyselyt  Vuosikellon toteuttaminen
Vaatimuksenmukaisuus	Palvelu täyttää lakien, viranomaisten, sopimusten ja Hoivatien vaatimukset.	Omavalvonnan seurantaraportoinnin toteutuminen	Koulutussuunnitelma  Perehdyttämisprosessi
Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	Hyvinvoivat työntekijät ovat ammattitaitoisia ja kehittävät toimintaa jatkuvan periaatteen mukaisesti.	eNPS ja henkilöstökysely (2x/vuosi)  Vaihtuvuus  Sairauspoissaolot	Ajantasaiset tehtäväkuvat

Fysioterapiapalvelun vastuuhenkilö vastaa riskienhallinnan prosessista. Fysioterapeutti vastaa riskienarvioinnin käytännön prosessista.

Fysioterapiapalvelussa toimitaan Hoivatiele laaditun poikkeamaprosessin mukaisesti, jossa työntekijöiden tehtävä on tuoda esiin IMS-toimintajärjestelmän kautta arjessa havaitsemansa muun muassa asiakkaiden turvallisuuteen, tietoturvaan, kestävään kehitykseen sekä arkityöhön ja toimintatapoihin liittyvät poikkeamat (IMS-Raportit-Poikkeamat Hoivatie). Intranetin etusivulla on pikalinkki poikkeaman ilmoittamiseksi. Fysioterapeutti osallistuu fysioterapiapalveluun liittyvien asiakasriskien arviointiin myös seuraamalla laiteturvallisuutta ja osallistumalla omavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Lähtökohta on, että systemaattisella omavalvonnalla pyritään ennalta ehkäisemään laatu- ja turvallisuusriskien realisoituminen. Riskejä voidaan paikantaa myös mahdollisten fysioterapiapalvelun tiloihin kohdistettujen viranomaistarkastusten, asiakkaiden tekemien muistutusten tai kehityskeskusteluiden yhteydessä. Fysioterapiapalveluun liittyvistä, mahdollisista riskeistä saadaan tietoa myös asiakkailta ja heidän läheisiltään. Asiakaspalautekyselyt asiakkaiden kuulemiseksi toteutetaan kaksi kertaa vuodessa sekä aina asiakkuuden päättyessä. Läheispalautte kerätään kerran vuodessa sekä asiakkuuden päättyessä.

Hoivatien verkkosivuilla on jatkuva, avoin palautteenantokanava sekä väärinkäytösepäilyiden *Whistle Blowing* -ilmoituskanava. Ilmoituksen voi tehdä [tämän linkin kautta](#).

Riskienhallinnan välineenä toimivat myös suunnitelmalliset omavalvontapäivät sekä ulkoiset auditoinnit. Fysioterapiapalvelulla on kansainvälinen ISO 9001 laatusertifikaatti ja ISO 14001 ympäristösertifikaatti.

Tilaturvallisuuteen liittyviä riskejä arvioidaan kerran vuodessa ja perehdyttämisen yhteydessä turvallisuuskävelyn yhteydessä. Esihenkilö vastaa turvallisuuskävelyn toteuttamisesta Hoivatien ohjeistuksen mukaisesti.

Fysioterapiapalvelussa asiakasriskin voivat aiheuttaa myös esimerkiksi erilaiset kosketuspinnolta leviävät tartuntataudit. Esihenkilö varmistaa, että infektioaikana lisätään tehostettua kosketuspintojen puhdistusta. Henkilökunta käyttää tarvittaessa maskia.

Palvelusta vastaava johtaja vastaa siitä, että työntekijä tietää velvollisuutensa ilmoittaa asiakkaan turvallisuuteen liittyvästä epäkohdasta tai epäkohdan uhasta valvontalaki 29§ mukaisesti. Ilmoitusvelvollisuus on osa perehdytysprosessia ja esihenkilöt muistuttavat siitä työntekijöitä säännöllisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön henkilöstön on ilmoitettava havaitsemastaan epäkohdasta tai sen uhasta, joka voi vaarantaa asiakkaan tai potilaan turvallisuuden.

Hoivatilla on ilmoitusmenettelystä oheistus. Epäkohtailmoitus tehdään sähköisen raportoinnin kautta toimintajärjestelmässä. Ilmoitus osoitetaan palvelujohtajalle, joka aloittaa selvitystyön yhdessä palvelusta vastaavan esihenkilön kanssa.

Yksikön turvallisuussuunnitelma ja sen sisältämä työn vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi sekä pelastussuunnitelma ovat keskeinen osa myös fysioterapiapalvelun riskienhallintaa.

Hoivatie on työntekijöille savuton; ohjeistus toimintajärjestelmässä.

## **5.2 Riskien, läheltä piti -tilanteiden ja epäkohtien käsittely**

Riskienhallinta on organisoitu siten, että riskit kartoitetaan aihealuetta koskevissa suunnitelmissa, joissa myös määritellään ennalta ehkäisevät toimenpiteet ja vastuut. Suunnitelmien (turvallisuus, valmius- ja jatkuvuudenhallinta, omavalvontasuunnitelma, elintarvikehygienia, puhtaanapito) toteutumista seurataan säännönmukaisesti osana arkea esimerkiksi viikkotiimeissä. Määritellyt vastuuhenkilöt päivittävät suunnitelmat tarvittaessa ja vuosikellon mukaan. Henkilökunta osallistuu riskienhallintaan tunnistamalla arjessa mahdollisia riskejä ja raportoimalla niistä esimerkiksi poikkeamahavaintoina vastuuhenkilölle.

Fysioterapiapalveluihin on nimetty myös turvallisuuskoordinaattori, joka osallistuu 3 – 4 kertaa vuodessa kokoontuvaan liiketoimintakohtaiseen turvallisuuskoordinaattoriin. Tiimi on Hoivatien yhteinen turvallisuuteen liittyvien asioiden kehittämisfoorumi ja paikka jakaa toimivia turvallisuuskäytäntöjä.

Työntekijä kirjaa havaitsemansa poikkeaman Domacareen (asiakkaaseen kohdistunut) että IMS-toimintajärjestelmään. Esihenkilö käsittelee poikkeaman Hoivatien poikkeamaprosessin mukaisesti. Käsittely dokumentoidaan poikkeamaraporttipohjaan. Mikäli poikkeama on vaarantanut asiakkaan turvallisuuden, siitä keskustellaan asiakkaan itsensä, tarvittaessa hänen läheisensä sekä mahdollisen palvelun tilaajan kanssa. Mikäli on tapahtunut vakava vaaratilanne, palvelujohtaja vastaa asian ilmoittamisesta myös valvontaviranomaiselle Hoivatien ohjeistuksen mukaisesti.

Jos arvioinnin perusteella todetaan, että asiakas tarvitsee edunvalvontaa, huolesta keskustellaan ensin vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Yksikön vastuuhenkilö tai sosiaalityöntekijä tekee asiasta kirjallisen ilmoituksen Digi- ja väestötietovirastolle (DVV).

### **5.3 Epäkohtien korjaaminen**

Esihenkilö vastaa siitä, että korjaavat toimenpiteet suoritetaan viivytyksettä. Mikäli epäkohta koskee asiakasta, hänet pidetään tiiviisti mukana koko prosessin ajan. Mikäli asiaan liittyy esimerkiksi työohje, työohjeesta vastaava Hoivatien työntekijä vastaa sen päivittämisestä uuden ohjeistuksen mukaisesti. Esihenkilö vastaa siitä, että korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan työntekijän kanssa esimerkiksi kuukauden tai kolmen kuukauden kuluttua tapahtuneesta.

Yksikön vastaava vastaa siitä, että johto on tietoinen kaikista vakavista poikkeamista.

### **5.4 Toimitilat ja välineet**

Tuotamme fysioterapiaa asiakkaan kotiin, asumisyksiköihin ja omassa toimipisteessämme, osoite Isokatu 88.

Isokadun kiinteistön pääsisäänkäynnin ovet aukeavat ovikelloa soittamalla ja sähköisesti. Fysioterapian vastaanottotila sekä kuntosali ovat kiinteistön kellarikerroksessa, jonne on pääsy hissillä. Siellä on käytettävissä saniteettitilat ja pukuhuoneet, ja kaikki tilat ovat suunniteltu esteettömiksi ja turvallisiksi.

Toimitiloissa on käytössä sähköhoitopöytä, kuntosalilaitteet ja pienvälineitä kuten kuminauhaa ja palloja. Kaikki terveydenhuollon laitteet on merkitty Bernerin (Trackinno) sähköiseen laiterekisteriin. Laittevastaava vastaa yhdessä esihenkilön kanssa terveydenhuollon laitteiden rekisteröinnistä, huolloista ja kalibroinneista laitevalmistajan määrittelemällä tavalla.

Kuntosali- ja muiden terveydenhuollon laitteiden huollosta vastaa valtuutettu ja hyväksytty huoltoyritys Fysioline. Kaikki laitteet (myös kotikäynneillä käytettävät) huolletaan säännöllisesti kerran vuodessa tai tarvittaessa ja dokumentointi löytyy huoltorekisteristä.

Käytössämme on myös pienlaitteita, joita on helppo kuljettaa mukana kotikäynneillä esim. käden puhdistusvoiman mittari, motomed jne.

Jos työntekijä havaitsee laitteisiin liittyvän häiriön, vian tai näihin johtavan ilmeisen uhan, hänellä on velvollisuus ilmoittaa asiasta viipymättä vastuuhenkilölle, joka etenee asiassa Hoivatien ohjeistuksen ja Fimean ohjeistuksen mukaisesti.

Laitteiden turvallisuudesta ja mahdollisista vaaratilanneilmoituksista vastaa: Jenni Torkell, p. 050 312 5780, [jenni.torkell@hoivatie.fi](mailto:jenni.torkell@hoivatie.fi)

Linkki Valviran määräyksiin: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtavaammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Katutason yleisissä tiloissa on kameravalvonta. Samassa rakennuksessa toimivan Vesperkodin henkilöstö tekee iltaisin ja viikonloppuisin tarkastuskierroksen kiinteistön tiloissa ja varmistavat ovien lukitukset.

Kiinteistöön on tehty paloturvallisuustarkastus 19.10.2023 ja laadittu pelastussuunnitelma. Kiinteistöön on merkitty hätäpoistumistiet, kiinteistössä on sprinklerijärjestelmä, sammutuspeittoja, paloposteja, jauhesammutin sekä automaattinen paloilmoinjärjestelmä.

Tilojen puhtaudesta vastaavat samassa kiinteistössä toimivan Oulun Vesperkodin kaksi hoiva-avustajaa. Puhtaanapito toteutetaan Oulun Vesperkodin puhtaanapidon omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Kuntosalin siisteydestä huolehtivat myös kuntosalia käyttävät päivätoiminnan ohjaajat. Ohjaaja siistii myös keittiötilan aina sitä käytettäessä. Kodinkoneet ja laitteet puhdistetaan vähintään kerran kuukaudessa, jääkaapit kerran viikossa. Ajantasainen kemikaaliluettelo sijaitsee 1 kerroksen siivousvarastossa.

## **5.5 Asiakas- ja potilastietojen käsittely sekä tietosuojaja**

Hoivatien verkkosivujen tietosuojaosiossa on kerrottu kattavasti henkilötietojen käsittelyperiaatteista Hoivatien sekä rekisteröidyn oikeuksista. Verkkosivuilla on myös julkaistu Hoivatien rekisterikohtaiset tietosuojaselosteet sekä tietosuojavastaavan yhteystiedot. Tietosuojaperiaatteista, osoitusvelvollisuudesta, rekisteröityjen informoinnista, rekisteröidyn oikeuksista, tietosuojavastaavasta sekä tietoturvaloukkauksista löydät tietoa tietosuojavaltuutetun verkkosivuilta.

Henkilötietojen suojaan ja laadukkaaseen kirjaamiseen liittyvät työhjeet löytyvät Hoivatien IMS-toimintajärjestelmästä ja sähköisestä oppimisympäristöstä. Niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia.

Hoivatien kaikissa palveluissa käytetään Kanta-sertifioitua ja Valviran tietojärjestelmärekisteristä löytyvää DomaCare-asiakas- ja potilastietojärjestelmää.

Fysioterapiapalvelussa asiakkaiden henkilötietoja käsitellään huolellisesti, vain ennalta määriteltyyn tarkoitukseen. Työntekijöitä sitoo salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Lain ja viranomaismääräysten noudattaminen asiakastiedon käsittelyssä on jokaisen työntekijän vastuulla. Työntekijät suorittavat vuosittain tietoturvaa koskevan koulutuksen. Mikäli työntekijä tästä huolimatta kokee, ettei hänellä ole riittävästi tietoa, hän on velvollinen kertomaan asiasta esihenkilölle. Yksikön esihenkilö valvoo tietosuojan ja tietoturvan toteutumista.

Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksien hallinta perustuu rooleihin ja yksiköihin. Työntekijän tehtävänimikkeeseen tulee ilmetä asiakaskirjauksissa ja sen vuoksi se on tallennettava asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksiin. Näin varmistetaan, että työntekijällä on pääsy ainoastaan työtehtävässä vaadittaviin asiakastietoihin ja kirjauksia luettaessa ilmenee, missä roolissa työntekijä on dokumenttia kirjannut. Esihenkilö seuraa säännöllisesti kirjaamisen tasoa ja näin varmistaa kirjaamisen vaatimuksenmukaisuuden.

Hoivatie toimii fysioterapiapalvelun potilastietojen rekisterinpitäjänä. Asiakkailla on muun muassa oikeus saada tieto siitä, mitä tietoja hänestä on tallennettu. Asiakas voi pyytää nähtäväksi henkilötietojaan [oheisella lomakkeella](#) tai vapaamuotoisesti laaditulla kirjallisella pyynnöllä. Pyyntöstä tulee käydä selville; henkilön tiedot, jonka tietoja pyyntö koskee (henkilötunnus, nimi, osoite) ja milta ajalta ja mihin palveluun liittyen tiedot halutaan.

Hoivatie toimittaa tiedot mahdollisimman pian ilman aiheetonta viivytystä, kuukauden sisällä pyynnön vastaanottamisesta. Tiedot toimitetaan lähtökohtaisesti maksutta. Mikäli pyyntö on ilmeisen perusteeton ja kohtuuton, erityisesti jos pyyntöjä esitetään toistuvasti, Hoivatie voi periä tietojen toimittamisesta aiheutuneet kustannukset tai kieltäytyä kokonaan toimittamasta tietoja. Tällaisessa tapauksessa Hoivatien vastauksessa on perustelu pyynnön perusteettomuudesta tai kohtuuttomuudesta. Mikäli Hoivatie ei toimita tietoja, asiakas saa siitä kirjallisen todistuksen, samassa yhteydessä kerrotaan mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle.

Mikäli asiakassuhde perustuu hyvinvointialueen toimeksiantoon tai asiakas on saanut fysioterapiaan palvelusetelin, kyseinen hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä. Näiden rekistereiden osalta asiakkaan täytyy olla yhteydessä suoraan omaan hyvinvointialueeseen. Työntekijä ohjaa asiakasta asiassa Hoivatien tietohallinnon ohjeistuksen mukaisesti. Mikäli asiakassuhde perustuu omakustanteiseksi niin tällöin rekisterinpitäjänä toimii Hoivatie.

Terveyspalveluiden asiakkaalla on oikeus saada tietää, kuka on käsitellyt hänen henkilötietojansa, ja mikä on ollut käytön peruste. Hän voi pyytää selvitystä, jos hän epäilee tietojensa väärinkäyttöä.

Hoivatien tietohallinto valvoo pistokokein asiakastietojen käyttöä. Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakastietojen käsittelyn perusteena on asiakas- tai hoitosuhde, muu työtehtävä tai muu lakiin perustuva oikeus. Ammattihenkilöt ja muut asiakastietoja työssään käsittelevät henkilöt saavat käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja. Mikäli Hoivatie ei suostu lokitietopyyntöön, asiakas saa siitä kirjallisen vastauksen. Vastaus sisältää kieltäytymisen syyn ja ohjeet, kuinka asiakas tehdä valituksen valvontaviranomaiselle. Fysioterapian asiakas voi pyytää lokitietojaan laatimalla vapaamuotoisen Lokitieto- ja selvityspyynnön tai [oheisella lomakkeella](#) ja lähettämällä sen allekirjoitettuna osoitteeseen: Hoivatie Oy, Tietosuojaavastaava, Kauppurienkatu 8 A 4. krs, 90100 OULU.

Lisätietoa tietosuojaan liittyvistä asioista verkkosivulta: <https://www.hoivatie.fi/fi/tietosuoja/>

Tietosuojaan liittyvien poikkeamien raportointi on yksi osa Hoivatien poikkeamaprosessia. Jos työntekijä havaitsee vakavan tietosuoja tai tietoturva-poikkeaman hän on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi ja kirjaamaan myöhemmin poikkeaman. Esihenkilö käsittelee poikkeamat, asiasta keskustellaan viivytyksettä, paikannetaan juurisyy, suunnitellaan mahdolliset muutostarpeet ja kirjataan poikkeamaraporttiin tai tiimimuistioon sekä seurataan toimenpiteiden vaikuttavuutta. Tietosuojaan liittyvien riskien arviointi on myös osa yksikön turvallisuussuunnitelman tekemistä.

Henkilötietoja sisältävät, hävitettävät asiakirjat hävitetään tietoturvaisella tavalla; yksikössä on tietosuojasäiliö.

Asiakkaan henkilötietoja sisältävät sähköpostit lähetetään tietoturvaisesti salattuna. IMS-toimintajärjestelmässä on henkilökunnalle työohje liittyen sosiaalisen median turvalliseen ja asianmukaiseen käyttöön.

Asiakastietojärjestelmän käyttöä koskevat työohjeet löytyvät Hoivatien toimintajärjestelmästä (IMS) ja niiden läpikäynti on osa perehdyttämisprosessia. Asiakastietojärjestelmän käyttöön yksikön henkilökunnalle tukea tarjoavat Hoivatien organisaation omat pääkäyttäjät. Hoivatien tietohallinto järjestää uusista ominaisuuksista yksikkökohtaisia koulutuksia, ja niistä tiedotetaan tarvittaessa kuukausittaisissa henkilöstöinfoissa tai esihenkilöiden viikkoviestin kautta.

Hoivatiellä on asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma ja se katselmoidaan ja päivitetään vuosittain Hoivatien tietohallinnon toimesta. Hoivatien tietoturvasuunnitelma on päivitetty 24.2.2025.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste. Rekistereihin liittyvät tietosuojaselosteet ovat Hoivatien verkkosivulla sekä yksikön ilmoitustaululla.

Fysioterapian henkilöstö perehdytetään ikääntyneiden palveluiden perehdyttämissuunnitelman mukaisesti sekä tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin että työtehtävään liittyviin tietojärjestelmiin. Fysioterapiapalvelussa työskentelevät ovat allekirjoittaneet tietosuojasitoumuksen työsopimuksen yhteydessä. Tietosuojasitoumus pitää sisällään muun muassa asiakastietojen käsittelyyn liittyvän salassapitosopimuksen.

Fysioterapian henkilökunta suorittaa vuosittaisen tietosuojaa ja tietoturvaa käsittelevän koulutuksen verkko-oppimisympäristössä. Lisäksi henkilökunta suorittaa oppimisympäristössä, perehtymisen yhteydessä ja kahden vuoden välein laadukkaaseen kirjaamiseen liittyvän koulutuksen. Suoritetut koulutukset dokumentoidaan seurannan varmistamiseksi.

Tietoturvallisuuden häiriöt ja tietojärjestelmien poikkeamat sekä niistä ilmoittaminen ovat osa yksikön poikkeamien raportointiprosessia. Ilmoitusvelvollisuudesta viranomaisille, hyvinvointialueille ja kyberturvallisuuskeskukselle vastaavat Hoivatien tietosuojavastaava ja tietohallintopäällikkö. Toiminta häiriötilanteissa on ohjeistettu yksikkökohtaisissa varautumissuunnitelmissa. Ohjeistus ja varautuminen kattavat myös tietoteknisiin ongelmiin ja kyberturvallisuuteen liittyvät häiriöt. Hoivatiellä on tietohallintopalvelun dokumentoima tietojärjestelmien toipumissuunnitelma, jonka se katselmoi ja päivittää vuosittain.

Hoivatiellä on nimetty tietosuojavastaava, joka antaa asiantuntija-apua potilas- ja asiakastietojen käsittelyssä. Tietosuojavastaava: Casandra Andersson-Aho, [tietosuojavastaava@hoivatie.fi](mailto:tietosuojavastaava@hoivatie.fi)

## **5.6 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt**

Pyrimme torjumaan infektioita huolehtimalla asiakkaiden hyvästä käsihygieniasta ja tilojen siisteydestä sekä hoitajien aseptisellä työskentelyllä. Vierailijoita ohjeistetaan käsihuuhteen käytöstä ja epidemia aikoina ohjataan suu-nenäsuojaimen käyttöä. Käsihuuhdetta on saatavilla sisäänkäyntien välittömässä läheisyydessä, hisseissä, yhteisissä tiloissa ja kuntosalilla.

Epidemia tilanteissa tehostetaan siivousta. Fysioterapiapalveluiden osalta noudatetaan Oulun Vesperkodin puhtaanapidon omavalvontasuunnitelmaa ja hygieniasuunnitelmaa. Hygieniasuunnitelma sisältää ohjeita infektioiden torjuntaan.

Infektioiden torjuntaa koskevissa kysymyksissä, yhteys: Kimi Valkonen, Oulun Vesperkodin tiimivastaava, p. 050 312 5622 tai [kimi.valkonen@hoivatie.fi](mailto:kimi.valkonen@hoivatie.fi)

Yksikön jätehuollosta vastaa Kempeleen jätekuljetus. Fysioterapeutti ja siistijät varmistavat, että jätteiden lajittelu ja käsittely toteutetaan Hoivatien ympäristöohjelman mukaisesti. Tietosuojajätteille on kiinteistössä lukollisessa siivoushuoneessa oma sinetillinen jäteastia, johon tietosuojajäte laitetaan. Vesperkodin henkilökunta huolehtii tietosuojajäteastian tyhjennyksen tilauksesta. Henkilökunta huolehtii ongelmajätteet kuten paristot asian kuuluviin pisteisiin.

## 5.7 Lääkehoito

Fysioterapiapalvelussa ei toteuteta lääkehoitoa.

## 5.8 Lääkinnälliset laitteet

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.

Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot: Jenni Torkell, p. 050 312 5780, [jenni.torkell@hoivatie.fi](mailto:jenni.torkell@hoivatie.fi)

Linkki Valviran määräyksiin: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtavaammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Käytössämme on pienlaitteita, joita on helppo kuljettaa mukana kotikäynneillä esim. käden puhdistusvoiman mittari. Kotona annettavan fysioterapian osalta käytössä on mukana kuljetettava matkahoitopöytä. Toimitiloissa on käytössä sähköhoitopöytä, kuntosalilaitteet ja pienvälineitä kuten kuminauhaa ja palloja. Kaikki terveydenhuollon laitteet merkitään sähköiseen laiterekisteriin. Laittevastaava yhdessä esihenkilön kanssa vastaa terveydenhuollon laitteiden rekisteröinnistä, huolloista ja kalibroinneista määräajoin.

Häiriön, vian tai näihin johtavan ilmeisen uhan havaitessaan, henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa asiasta viipymättä palvelusta vastaavalle, joka tilanteen mukaisesti laittaa sen myös työsuojelutoimikunnalle käsittelyyn. Mahdollisia toiminnan häiriöitä käsitellään henkilöstön kanssa tarvittaessa viikkopalaverissa.

Fysioterapiapalveluiden toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuhenkilö
Laitteen rikkoutuminen	Säännöllinen huolto ja seuranta	Fysioterapeutti ja tiimin esihenkilö

## 6 Asiakastyöhön osallistuva henkilöstö

Terveystieteiden palveluita yksikössämme tuottaa yksi (1) fysioterapeutti. Sijaisia tai opiskelijoita ei käytetä. Sairastapauksessa Veljeskodin fysioterapeutti tekee tarvittavat asiakaskäynnit,

Hoivatien työntekijät rekrytoidaan ohjeistuksen mukaisesti. Esihenkilö on yhdessä palvelujohtajaan, joka vastaa rekrytointiluvan ja työpaikkailmoituksen luomisesta Talentadore järjestelmään.

Hoivatien henkilöstöhallinto huolehtii ilmoitusten tarkistuksen ja julkaisun ilmoituskanaviin. Esihenkilö vastaa hakemusten käsittelystä, hakijoiden kontaktoinnista sekä rekrytointiprosessin päättämisestä. Hoivatien tukipalveluissa työskentelee rekrytointin asiantuntija, joka auttaa tarvittaessa esihenkilöitä rekrytointiprosessin eri vaiheissa.

Esihenkilön vastuulla on tarkistaa työntekijää koskevat rekisteritiedot terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki) sekä huomioida pätevyysvaatimukset. Tarkastus kirjataan henkilöstöjärjestelmään. Iäkkäiden kanssa työskentelyä varten esihenkilö pyytää työntekijää lisäksi toimittamaan rikosrekisteriotteen vähintään kolme kuukautta kestävässä työsuhteissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on esihenkilön vastuulla.

Esihenkilö varmistaa työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta haastattelemalla sekä aikaisempien todistusten ja mahdollisten suosittelijoiden avulla. Toistaiseksi voimassa olevaan sekä määräaikaiseen työsuhteeseen kuuluu koeaika, jonka aikana esihenkilö arvioi työntekijän soveltuvuutta.

Työntekijöiden perehdyttäminen on suunnitelmallista. Perehdyttäminen toteutetaan Hoivatien iäkkäiden palveluihin laaditun strukturoidun perehdyttämissuunnitelman avulla. Perehdytyksessä huomioidaan muun muassa työtehtävään liittyvät vastuut, potilasasiakirjamerkinnot, laitteiden, välineiden ja suojainten käyttö sekä turvallinen, tehokas ja laadukas työskentelytapa. Toteutunut perehdytys vahvistetaan työntekijän ja esihenkilön allekirjoituksilla. Täytetty suunnitelmalomake tallennetaan henkilöstöjärjestelmään.

Perehdyttämisellä pyritään työntekijän osaamisen varmistamiseen sekä mahdollisimman nopeaan, joustavaan ja kitkattomaan sopeutumiseen uuteen työhönsä, organisaatioon sekä muuhun henkilöstöön. Esihenkilö vastaa perehdytyksen järjestämisestä; jossa selvitetään mm. työtehtävään liittyvät vastuut ja valtuudet, työvaiheet, potilasasiakirjamerkinnot, laitteiden, välineiden ja suojainten käyttö sekä turvallinen, tehokas ja laadukas työskentelytapa. Perehdytys toteutetaan ikääntyneiden palveluiden perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Perehdytyksestä tehdään tarvittaessa väliarviointi ja tehdään loppuarviointi perehdytyksen onnistumisesta. Dokumentti allekirjoitetaan ja tallennetaan henkilöstöjärjestelmään.

Hoivatien tavoitteena on hyvinvoiva Hoivatieläinen. Rungon henkilöstön hyvinvoinnin tukemiseen antavat varhaisen tuen malli, päihde- ja riippuvuusohjelma sekä laaditut tienviitat vastuulliseen

työkäyttäytymiseen. Lisäksi työterveyden toimintasuunnitelma ja työsuojelun toimintaohjelma ovat tärkeä osa tukea. Tavoitteiden suuntaista toimintaa tuetaan systemaattisella perehdyttämällä ja kehityskeskusteluilla. Hoivatie pyytää henkilöstöpalautetta kaksi kertaa vuodessa. Esihenkilö käy tulokset läpi ja suunnittelee tarvittaessa kehittämistoimenpiteet. Käsitelty palaute tallennetaan yksikön toimintajärjestelmään.

Esihenkilö varmistaa myös, että yksikössä laaditaan vuosittain työsuojeluviranomaisen edellyttämä työn vaarojen arviointi. Lisäksi käytössä on laajat työterveyshuollon palvelut, työsuojelutoiminkunta sekä kolmen vuoden välein suoritettava ensiapu- ja alkusammutuskoulutus.

Fysioterapiapalveluiden toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen ja hallinta.

Tunnistettu riski	Ehkäisy- ja hallintatoimet	Vastuuhenkilö
Sijaispula	Hyödynnetään Hoivatiellä työskentelevien fysioterapeuttien osaamista ja valmiutta sijaistamaan.	Tiimin esihenkilö

## 6.1 Asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Fysioterapian asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palvelua käyttäviltä asiakkailta kerätään palautetta kaksi kertaa vuodessa maaliskuussa ja syyslokakuussa sekä asiakkuuden päättyessä. Läheisiltä ja mahdolliselta palvelua tilaavalta hyvinvointialueelta palaute pyydetään kerran vuodessa tapaamisen yhteydessä. Palaute kerätään sähköisellä Surveypal-kyselyohjelmistolla. Yksikön esihenkilö vastaa, että asiakkailta ja heidän omaisillaan sekä mahdollisilla tilaaja-asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta palvelusta.

Esihenkilö analysoi palautteet ja käsittelee ne työntekijän kanssa. Palautteista nousevat kehittämis ehdotukset viedään tarvittaessa toimintasuunnitelmaan sekä omavalvontasuunnitelmaan, ja sovitaan toimenpiteistä. Palauteyhteenvedot tallennetaan yksikön kansioon, IMS-toimintajärjestelmään. Esihenkilö vastaa siitä, että tavoitteiden saavuttamista arvioidaan esimerkiksi toimintasuunnitelman ja omavalvontasuunnitelman raportoinnin yhteydessä.

Systemaattisen asiakaspalautetoimintamallin lisäksi asiakkailta on jatkuva palautteenantomahdollisuus Hoivatien verkkosivulla. Mikäli asiakas antaa palautteen suullisesti, työntekijä kirjaa sen toimintajärjestelmään. Palaute käsitellään esihenkilön kanssa. Tarvittavat toimenpiteet arvioidaan ja dokumentoidaan esimerkiksi toimintasuunnitelmaan tai omavalvonnan toteutumisen seurantaraporttiin. Esihenkilö vastaa siitä, että asiakasta informoidaan mahdollisista toimenpiteistä, joihin palautteen vuoksi on ryhdytty.

Jos asiakas on tyytymätön Hoivatien tuottamaan fysioterapiapalveluun tai samaansa kohteluun häntä pyydetään keskustelemaan ongelmasta suoraan hänen kanssaan työskennelleen työntekijän tai hänen esihenkilönsä kanssa. Jos asiakas kokee, että ongelma ei ratkea keskustelemalla, yksikön

esihenkilö tai potilasasiavastaava auttaa ongelman lisäselvittämisessä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Fysioterapian asiakas tai hänen omaisensa voi laatia muistutuksen vapaamuotoisesti paperille tai kirjoittaa sen valmiille lomakkeelle. Lomakkeen saa Hoivatien työntekijältä.

Yksikön esihenkilö antaa kirjallisen vastauksen muistutukseen kahden (2) viikon kuluessa. Mahdolliseen kanteluun vastataan annetun vastausajan puitteissa. Vastaus annetaan Hoivatien ohjeistuksen mukaisesti selkeästi perustellen. Ohjeistus löytyy toimintajärjestelmästä (Ohjeita palveluille). Esihenkilö vastaa siitä, että epäkohta-asiat käsitellään työntekijän kanssa, paikannetaan epäkohdan juurisyy sekä suunnitellaan mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Esihenkilö vastaa siitä, että asiakas saa tiedon, mihin toimenpiteisiin epäkohtailmoituksen takia on ryhdytty tai miten asia on muutoin ratkaistu. Esihenkilö kirjaa muistutuksen sisällön, ilman asiakkaan tunnistetietoja toimintajärjestelmään.

Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään Hoivatiellä omana arkistonaan erillään potilasasiakirjoista. Mikäli muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin.

Potilasvahinkoepäilyissä esihenkilö vastaa siitä, että asiasta kerrotaan välittömästi asiakkaalle ja häntä ohjataan ottamaan yhteyttä potilasasiavastaavaan vahinkoilmoituksen laatimisessa. Palvelusta vastaava huolehtii, että potilaskorvauskeskuksen pyytämät tiedot toimitetaan sinne sovitussa aikataulussa.

### **6.1.1 Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, kuluttajaneuvonta**

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita. Hän neuvoo asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin. Palvelu on asiakkaalle maksuton.

Asiakkaamme voi olla potilasasiavastaavaan yhteydessä, jos

- hän haluaa kysyä oikeuksistaan tai oikeusturvastaan
- hän tarvitsee neuvoa palveluamme koskevan muistutuksen, kantelun tai vahingonkorvausvaatimuksen tekemiseen.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelunumero on Oulussa 08-669 0600. Puheluaika maanantaista perjantaihin klo 9 – 11. Potilas- ja sosiaaliasiavastavalle voi jättää takaisinsoittopyynnön. Fysioterapeutti ohjaa asiakasta tarvittaessa.

Jos epäkohta koskee esimerkiksi laskutusta tai sopimusehtoja, ensin asiakas reklamoi asiasta. Mikäli asiakas ei ole saamaansa vastaukseen tyytyväinen, hän voi olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu: ma, ti, ke klo 9–12, to klo 12–15.

Puhelinnumero: 09 5110 1200

## **7 Toiminnan kehittäminen, omavalvonnan toteutumisen seuranta ja raportointi**

### **7.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

Fysioterapiatoimintaa kehitetään esimerkiksi systemaattisesti kerätyn asiakaspalautetiedon, poikkeamien, omavalvontapäivien, ulkoisen auditoinnin, henkilöstöpalautteen avulla. Henkilöstö ilmoittaa mahdollisista asiakasturvallisuuteen liittyvistä epäkohdista valvontalaki 29 § mukaisesti. Asiakkailta on mahdollisuus tehdä vaara- tai haittatapahtumailmoituksen esimerkiksi sähköpostilla palvelusta vastaavalle henkilölle.

Yksikön vastuhenkilö varmistaa, että omavalvonnassa ilmeneviin epäkohteisiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla. Palvelujohtaja vastaa koko liiketoiminta-alueen toiminnasta.

### **7.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta**

#### **Tutkintaa vaativien vakavien vaaratapahtumien tunnistaminen**

Hoivatiellä vakavat vaaratapahtumat on määritelty STM:n ohjeistuksen mukaisesti. Kun seuraukset asiakkaalle ovat vakavat, tutkinta tehdään aina. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Tällaiseksi tilanteeksi katsotaan asiakkaan henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon Hoivatien asiakkaita.

Vakavia vaaratapahtumia voivat aiheuttaa fysioterapiapalvelussa esimerkiksi vakavat vakavat laiteviat.

Tutkinta tehdään myös vakavista läheltä piti-tilanteista sekä toistuvista vaaratilanteista, jotka viittaavat aina rakenteelliseen, työprosessissa olevaan epäkohtaan. Tutkinta tehdään myös silloin, jos vaaratilanteesta on tullut yksikköön ilmoituksia esimerkiksi asiakkailta tai muilta sidosryhmiltä.

Yksikön vastuhenkilö arvioi tutkinnan laajuuden ja resurssitarpeen vaaratilannekohtaisesti. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta auttaa tunnistamaan turvallisuuspuutteita, kohdistamaan resursseja järkevästi ja kehittämään yleistä turvallisuuskulttuuria.

#### **Toimintatapa vakavassa vaaratapahtumassa**

Jos asiakkaan henki tai terveys on välittömässä vaarassa, tilanteen havainnut työntekijä hälyttää 112 ja antaa tarvittavan ensiavun. Lievemässä vaaratilanteessa hän varmistaa asiakkaalle tarkoituksenmukaisen avun, esimerkiksi lääkärikäynnin.

Muiden mahdollisten henkilöiden turvallisuus varmistetaan asiaankuuluvalla tavalla. Työntekijä ilmoittaa asiasta välittömästi vastuhenkilölle, joka arvioi tarvittavat jatkotoimenpiteet sekä ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölleen. Työntekijä ilmoittaa vastuhenkilön kanssa sovittavalla tavalla asiakkaan läheisille ja sopii jatkoyhteydenpidosta. Työntekijät varmistavat, että asia dokumentoidaan potilastietojärjestelmään viivytyksettä.

Palvelujohtaja ilmoittaa asiakasta koskevan vakavan vaaratapahtuman toimitusjohtajalle, tilaajalle sekä aluehallintovirastolle. Vastuusairaanhoitaja/laittevastuuhenkilö ilmoittaa tarvittaessa esimerkiksi FIMEA:lle. Toimitusjohtaja informoi johtoryhmää ja hallitusta tilanteen vakavuuden mukaan. Tarvittaessa toimitusjohtaja vastaa Hoivatien ulkopuolisesta viestinnästä kriisiviestintäohjeen mukaisesti.

Vaaratapahtuman havainnut työntekijä kirjaa asiasta poikkeaman tilanteen käsittelyä ja juurianalyysiä varten. Tutkinnasta vastaa yksikön vastuuhenkilö, joka kerää tietoa tapahtumaketjusta ja sen taustatekijöistä. Tietoa kerätään muun muassa haastatteleamalla mukana olleita työntekijöitä ja asiakkaita mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen.

Mikäli kyse on Hoivatien toimintayksikkörajat ylittävästä vaaratilanteesta, prosessin omistaja nimeää tapauskohtaisesti laajemman tutkintaryhmän, joka sopii keskinäisestä työnjaosta tilanteen edellyttämällä tavalla.

Juurisyyanalyysin jälkeen yksikön vastuuhenkilö määrittelee tapahtumasta opittavissa olevat asiat ja päättää yhdessä oman esihenkilönsä kanssa korjaavat toimenpiteet sekä niiden aikataulun, jotta vastaava tilanne voidaan jatkossa estää. Yksikön esihenkilö dokumentoi käsittelyn huolellisesti poikkeamaraporttiin ja kirjaa sen vakavaksi vaaratapahtumaksi. Huolellinen dokumentointi mahdollistaa esimerkiksi tilaajan selvityspyyntöön annettavan selkeän vastineen. Työohjeesta ja suunnitelmasta vastaava työntekijä päivittää työohjeen tarvittavalla tavalla. Esihenkilö varmistaa, että sisäinen viestintä pysyy prosessin ajan avoimena ja tiiviinä.

Yksikön vastuuhenkilö seuraa oman esihenkilönsä kanssa korjaavien toimenpiteiden toteutuksen etenemistä, riittävyttä ja vaikuttavuutta. Muutosjohtamisella varmistetaan, että tehdyt toimenpiteet jäävät osaksi yksikön toimintakulttuuria.

Yksikön esihenkilö varmistaa, että kerromme vaaratapahtumasta ja sen tutkinnasta asiakkaalle ja läheisille rehellisesti ja ymmärrettävästi. Mikäli vakava vaaratapahtuma johtuu Hoivatiestä, asiakkaalle esitetään anteeksipyyntö. Anteeksipyyntö tehdään mahdollisuuden mukaan kasvotusten. Esihenkilö varmistaa tilaajan kanssa, että asiakkaalle järjestetään tarvittava psykososiaalinen tuki, ja että asiakkaalla on tieto mahdollisuudesta käyttää omia oikeusturvakeinoja.

### **Tutkintatilanteessa varmistetaan henkilöstön tuki ja syyllistämätön kulttuuri**

Vakavan vaaratilanteen tutkinnasta vastaava vastuuhenkilö varmistaa, että selvitys toteutetaan johdonmukaisesti, ilman ennakko-oletuksia tutkinnan laadun varmistamiseksi. Hän varmistaa, että mukana olevat henkilöt eivät koe käsittelyä uhkaavaksi tai syyllistäväksi. Inhimillisten virheiden tarkastelussa pyritään ymmärtämään tilanne työntekijän itsensä silmin, ei ulkopuolisen tarkkailijan näkökulmasta. Tilanteessa huomioidaan systeemi: toimintaprosessi, johtamistapa ja olosuhteet (tilat, työohjeet, työmenetelmät, työntekijöiden osaaminen, turvallisuusjärjestelmät, laitteiden toimivuus).

Huomioimalla vaaratapahtuman synnyttäneet olosuhteet ja ympäristö Hoivatiellä tuetaan avoimen, oppivan ja rakentavan turvallisuuskulttuurin kehittymistä. Esihenkilö tukee työntekijöitä varmistamalla psykologisesti turvallisen keskusteluilmapiirin ja järjestää tarvittaessa lisätukea yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

## **Vakavan vaaratapahtuman tutkinnassa saadun tiedon hyödyntäminen**

Vaaratapahtumien ja vakavien vaaratapahtumien käsittely on osa fysioterapiapalvelun jatkuvaa parantamista ja turvallisuuskulttuurin kehittämistä. Yksikön vastuhenkilö varmistaa, että kaikki vakavat vaaratapahtumat ja niiden tutkinnan tulokset dokumentoidaan ja analysoidaan. Korjaavien toimenpiteiden jälkeen vastuhenkilö päivittää tunnistettujen riskien pohjalta toimintaa ohjaavat suunnitelmat, työohjeet, järjestää työntekijöille tarvittavaa lisäkoulutusta ja seuraa yhdessä tiimivastaavan kanssa toimenpiteiden vaikuttavuutta. Vastuhenkilö vahvistaa yksikön turvallisuuskulttuuria kannustamalla työntekijää avoimeen raportointiin ja jatkuvaan kehittämiseen.

Hoivatien johto on sitoutunut turvallisuuden kehittämiseen ja varmistaa, että organisaation turvallisuuteen liittyvä tieto otetaan huomioon strategisessa päätöksenteossa. Riskien arviointi tehdään kaksi kertaa vuodessa vuosikellon mukaisesti. Riskitapahtumien seuranta on jatkuvaa ja turvallisuusasiat käsitellään myös osana johdon katselmusta kaksi kertaa vuodessa. Johto varmistaa, että tarvittavat muutokset tehdään ja jalkautetaan tarvittaessa koko organisaatioon.

Lähde: [Vakavien vaaratapahtumien tutkinta: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto \(valtioneuvosto.fi\)](#)

### **7.3 Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti**

Omavalvonnan lähtökohtia ovat seuranta ja ennakointi. Saamme tietoa fysioterapiapalvelumme laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista esimerkiksi poikkeamahavainnoista, kvartaaleittain toteutettavasta omavalvontakyselystä, ulkoisista auditoinneista, omavalvontapäivistä, asiakastyön vaikuttavuus- ja arviointimittareista, asiakaspalautteista ja henkilöstöpalautteista.

Fysioterapiapalvelun vastuhenkilö vastaa siitä, että havaittuihin kehittämistarpeisiin reagoidaan ja ne korjataan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tehtyjen toimenpiteiden osalta.

Vastuhenkilö vastaa siitä, että suunnitelman toteutumisen seuranta koskeva selvitys ja toimenpiteet julkaistaan neljän (4) kuukauden välein osana omavalvontasuunnitelmaa. Seurantaraportointi ja omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu yksikön vuosikelloon.

Seurantajaksoa koskevat kehittämishavainnot, suunnittelemamme korjaus- ja kehittämistoimenpiteet, aikataulu, vastuhenkilö sekä seurannan toteutuminen raportoidaan alla olevassa taulukossa. Tässä luvussa julkaisemme toimintavuoden kaikki kolme seurantaraporttia.

Seurantareportointi:

tammikuu – huhtikuu → julkaisu toukokuun alussa

toukokuu – elokuu → julkaisu syyskuun alussa

syyskuu – joulukuu → julkaisu tammikuun alussa

Seurantajakso: tammikuu – huhtikuu 2025				
Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aika- taulu	Vas- tuu	Seuranta
Poikkeamat	Ei poikkeamia seurantajaksolla.			
Asiakaspalaute	Ei asiakaspalautteita.			
Henkilöstöpalaute	Ei henkilöstöpalautetta.			
Omavalvontakysely-itsearviointi	Ei huomioitavaa.			
Auditointi/ omavalvontapäivä	Ei suunniteltuna/toteutunut.			
Ohjaus- ja valvontakäynnit	Ei ohjaus- tai valvontakäyntiä.			
Muistutus/kantelu/muutoksenhak u/ valvontalaki 29 §	Ei muistutuksia.			
<b>Muut havainnot</b>	Vastuuhenkilön sekä fysioterapeutin vaihtuminen.			

Seurantajakso: toukokuu – elokuu 2025				
Tehdyt seurantahavainnot	Kehittämistoimenpiteet	Aika- taulu	Vas- tuu	Seuranta
Poikkeamat	Ei poikkeamia.			
Asiakaspalaute	Positiivista asiakaspalautetta saatu personal trainer palvelun ostaneelta asiakkaalta.			
Henkilöstöpalaute	Ei palautetta.			
Omavalvontakysely-itsearviointi	Omavalvontasuunnitelman päivitys prosessissa.			
Auditointi/ omavalvontapäivä	Ei ole ollut seurantajakson aikana.			
Ohjaus- ja valvontakäynnit	<i>Ei ohjaus- tai valvontakäyntiä.</i>			

Muistutus/kantelu/muutoksenhaku valvontalaki 29§	<i>Ei muistutuksia.</i>			
Muut havainnot	Ei muita havaintoja.			

<b>Seurantajakso: syyskuu – joulukuu 2025</b>				
<b>Tehdyt seurantahavainnot</b>	<b>Kehittämistoimenpiteet</b>	<b>Aikataulu</b>	<b>Vastuu</b>	<b>Seuranta</b>
Poikkeamat	Ei poikkeamia.			
Asiakaspalaute: ”Erittäin tyytyväinen, viikon kohokohta fysioterapeutin käynnit” - Asiakaspalaute	Jatketaan samaan malliin.	Jatkuva	Fysioterapeutti	Tiimin esihenkilö
Henkilöstöpalaute	Ei palautetta.			
Omavalvontakysely-itsearviointi	Omavalvontakyselyn täyttäminen prosessissa.			
Auditointi ja omavalvontapäivä	Ei ole ollut seurantajakson aikana.			
Ohjaus- ja valvontakäynnit	Ei ohjaus- tai valvontakäyntiä.			
Muistutus/kantelu/muutoksenhaku valvontalaki 29§	Ei muistutuksia.			
RAI-arviointi <i>tai</i> 3X10D <i>tai</i> FIT  Palveluiden toteuttamissuunnitelmat/hoito- ja kasvatussuunnitelma	Ei muita havaintoja.			
Muut havainnot	Ei poikkeamia.			

## 8 Omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyminen

Tämän omavalvontasuunnitelman ja raportoinnin hyväksyy ja vahvistaa yksityisen terveydenhuollon palveluista vastaava henkilö.

Paikka ja päiväys: Oulu 19.1.2026

Vastuuhenkilön nimi: Jenni Torkell