

TerapiaNummi

**LAATUKÄSIKIRJA JA
OMAVALVONTASUUNNITELMA**

TerapiaNummi

www.terpianummi.fi
toimisto@terpianummi.fi

Sisällys

1. Sisällys
2. TerapiaNummen toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
 - 2.1 Toiminta-ajatus
 - 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet
 - 2.3 TerapiaNummen toimintaterapiapalveluprosessi
3. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen
 - 3.1 Lakiin säädetyt velvollisuudet terveydenhuollon palveluissa
 - 3.2 TerapiaNummen toimenpiteet ja menettelytavat ja toimintaa ohjaavat velvollisuudet ja määräykset
 - 3.3 Julkinen sektori
4. Henkilöstöpolitiikka ja alihankkijat
 - 4.1 Pehdytys
 - 4.2 Ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja osaamisen johtamine
5. Toimitilat, laitteet ja osaamisen johtaminen
6. Asiakkaan oikeuksien toteutuminen
 - 6.1 Asiakkaiden oikeus hyvään kohteluun ja hoitoon
 - 6.2 Potilaslain mukaiset muut oikeudet, kuten tiedonsaantioikeudet ja itsemääräämisoikeus
 - 6.3 Asiakkaan oikeus osallisuuteen
 - 6.4 Hoitoon pääsy ilman tarpeetonta viivytystä
7. Potilaan neuvonta ja potilas- ja asiakasvastaavat
8. Lääkehoito
9. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korvaavat toimenpiteet
10. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely
 - 10.1 Potilastietojen kirjaaminen ja käsittely ja pehdyttäminen potilasasiakirjahallintoon
 - 10.2 Tietosuojavastaava ja tietojärjestelmät
11. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely
12. Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi / laatu ja laadun valvonta
 - 12.1 Läheltä piti -tilanteet ja muiden vaaratilanteiden käsittely
13. Omavalvontasuunnitelman julkisuus
14. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta
15. Vastuu tämän suunnitelman ylläpidosta ja noudattamisesta

LÄHTEET

LAATUKÄSIKIRJA Mia Nummi Oy, versio 1.0
Laatija



AAVA Kokonaisuus
AAVA Työelämäpalvelut
29.3.2019

Varpu Aaltonen 2.0 Muokattu: 15.8.19 Mia Nummi 3.0:28.2.2023 Mia Nummi
4.0:7.4.2024 Mia Nummi

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottajan nimi TerapiaNummi		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2975891-5
Toimipaikan nimi Toimitila/Turku		
Toimipaikan postiosoite Eerikinkatu 22b A 16		
Postinumero 20100	Postitoimipaikka Turku	
Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja Mia Nummi		Puhelinnumero 040 541 3106
Postiosoite Eerikinkatu 22b A 16		
Postinumero 20100	Postitoimipaikka Turku	
Sähköposti toimisto@terapi anummi.fi		

Tällä laatukäsikirjalla/omavalvontasuunnitelmalla valvotaan yllä kerrotun palveluyksikön toiminta ja palveluyksikössä käytettyjen alihankkijoiden toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma perustuu sote-valvontalain 27 §:n. Mikäli palveluntuottajalla on kaksi tai useampia palveluyksiköitä, on palveluntuottajan laadittava lisäksi omavalvontaohjelma.

2. TERAPIANUMMI TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

TerapiaNummen toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperusteet pohjautuvat yrityksen perustajan, Mia Nummen, näkemyksiin. TerapiaNummi tuottaa toimintateriapalveluita yrityksen perustajan Mia Nummen, palvelupäällikkö Marjut Nummen, vastaavan toimintaterapeutti Eeva Välilän, seitsemän työntekijän sekä kahden alihankkijan voimin (tilanne toukokuussa 2024). Mia Nummen sekä terapeuttien osaavalla ammattitaidolla tuotetaan laadukasta sekä asiakaslähtöistä toimintaterapiaa ja Mia Nummi Oy, myöhemmin TerapiaNummi, on varsin lyhyessä ajassa kasvanut yhdeksi Suomen suurimmista toimintaterapiaa tarjoavista yrityksistä.

Mia Nummi Oy:n perustajan Mia Nummen johtaminen painottuu osaamisen johtamiseen, jossa johtaminen on osaamispääoman kehittämistä ja se perustuu yrityksen toiminta-ajatukseen. Osaamisen johtamisessa tavoitteena on osaamispääoman kasvattaminen määrällisesti ja laadullisesti niin, että se auttaa saavuttamaan liiketoiminnalle asetetut tavoitteet.

2.1 TOIMINTA-AJATUS

TerapiaNummen toiminta-ajatuksena on asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen ja/tai ylläpitäminen yhdessä asiakkaan ja muiden hänen hoitoonsa ja/tai kuntoutukseen osallistuvien kanssa. TerapiaNummi tarjoaa tavoitteellista kuntoutusta järjestämällä asiakkaalle korkealaatuista toimintaterapiaa, jolla samalla tuetaan asiakkaan omaa vastuutaan terveydentilastaan ja kuntoutumisestaan. Tarvittaessa TerapiaNummi järjestää asiakkaan hoitoon ja/tai kuntoutukseen osallistuville ammattihenkilöille ohjausta ja neuvontaa.

Toimintaterapia on kuntoutusta, joka perustuu toiminnan terapeuttiseen käyttöön sekä toimintaterapeutin ja asiakkaan väliseen yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen. Toimintaterapian tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan itsenäisyyttä omassa arjessa ja toiminnassa eli osallistumisessa omaan elämään ja sen valintoihin. (<http://www.toimintaterapeuttiliitto.fi/toimintaterapia/> luettu 15.3.2019)

Toimintaterapia luokitellaan terveydenhuollossa lääkinnälliseksi kuntoutukseksi (Arajärvi 2011 s.134). Toimintaterapia on toimintaterapeutin toteuttamaa lääkinnällistä kuntoutusta, jonka avulla tuetaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kasvua ja toimintakykyä. Toimintateriapalveluja tuottava yritys toimii yksityisen terveydenhuollon piirissä.

Toimintaterapia Mia Nummi on vuonna 2013 toimintaterapeutti Mia Nummen toimesta perustettu yritys, joka tarjoaa toimintaterapiapalveluita lapsille, nuorille ja aikuisille sekä yksilö- että ryhmäterapiana. Vuonna 2019 yritys muutettiin osakeyhtiöksi ja nimeksi tuli Mia Nummi Oy. Vuonna 2024 nimi muutettiin TerapiaNummi muotoon. Pääosin asiakkaat ovat nuoria aikuisia, joilla on neuropsykiatrinen tai psykiatrinen diagnoosi. Terapian lisäksi palveluvalikoimaan kuuluvat toimintaterapia-arvioinnit, jotka ovat kestoltaan lyhyitä neljästä kahdeksaan käyntiä. Terapioita toteutetaan omissa tiloissa vastaanottokäynteinä sekä koti-, koulu- ja päiväkotikäynteinä asiakkaan luona Varsinais-Suomen alueella, Satakunnassa sekä Uudellamaalla.

TerapiaNummi tarjoaa toimintaterapia-alan konsultaatioita, koulutusta, nepsyvalmennusta sekä työnohjausta. Nämä palvelut ovat vähäisiä, joten niitä ei eritellä tarkemmin yrityksen toiminnankuvauksessa.

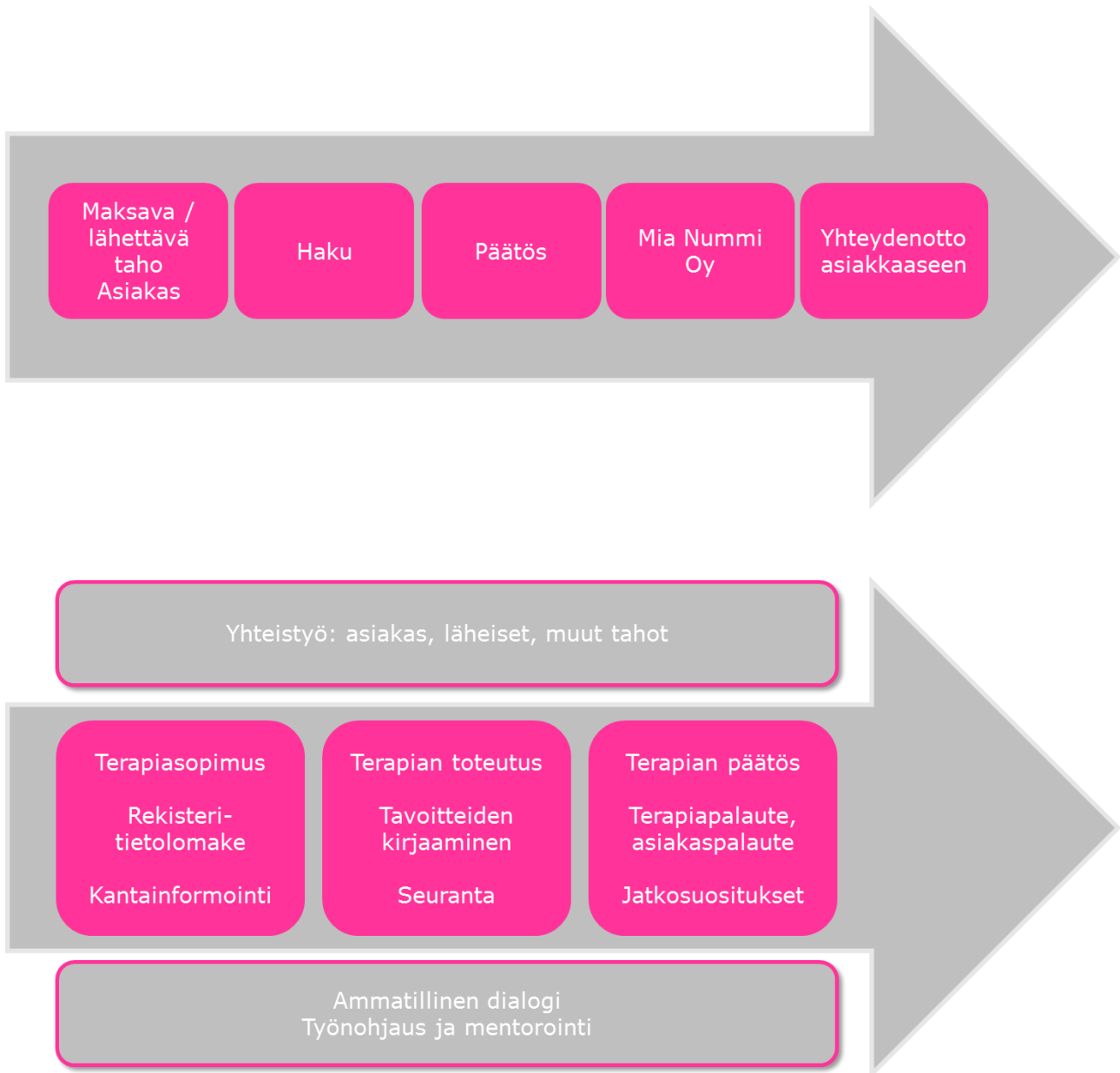
TerapiaNummen asiakkaiden ikäjakauma sekä heidän taustansa ja syynsä terapiaan tulolle ovat hyvin laajoja ja moninaisia. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti nuoria aikuisia, jotka tarvitsevat tukea arkeensa ja sen hallintaan. Asiakkailta on usein lääketieteellinen diagnoosi, kuten ADHD, autismin kirjon häiriö tai kehitysviivästymä.

2.2 ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

TerapiaNummen toimintaperiaatteena on asiakkaiden yhdenmukainen ja tasa-arvoinen mahdollisuus osallistua terapiaan ja kuntoutukseen. Tavoitteena toiminnalle on tarjota laadukasta terapiaa, erityisalueena neuropsykiatria ja psykiatria. Asiakas tulee kuulluksi omana itsenään ja pystyy vaikuttamaan elämänsä kulkuun ja hallintaan.

Arvot ohjaavat TerapiaNummen toimintaa. Toiminta on **asiakaslähtöistä**. TerapiaNummessa **kunnioitetaan** toista ihmistä. Toiminta on **tasa-arvoista** ja toisia ihmisiä kohdellaan **oikeudenmukaisesti**. Toiminta on perusteltua, avointa ja läpinäkyvää. **Itsensä kehittäminen** esimerkiksi lisä- ja täydennyskoulutuksessa näkyy työssä ammatillisena kehittymisenä. Yrityksen keskeisten arvojen lisäksi työntekijät sekä alihankkijat noudattavat kunkin ammattiliiton ja -järjestön virallisesti hyväksymiä eettisiä periaatteita.

2.3 TERAPIANUMMI TOIMINTATERAPIAPALVELUPROSESSI



Kuvio 1. Terapianummi, toimintaterapiapalvelun prosessikuvaus.

Palvelupyynnö - maksava taho / lähettävä taho / asiakas

Terapianummi vastaanottaa palvelupyynnön toimintaterapian tuottamisesta tilaajalta ja/tai asiakkaalta.

Haku

Palvelupyynnön vastaanoton jälkeen tai sitä ennen asiakas anoo toimintaterapiaan maksusitoumuksen joko Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen kautta, sairaanhoitopiirin kautta tai kunnan kautta. Joissakin tapauksissa toimintaterapian maksajatahona on vakuutusyhtiö, asiakas itse tai joku muu taho.

Päätös ja yhteydenotto asiakkaaseen

Maksusitoumuspäätöksen varmistuttua TerapiaNummi toimittaa tarvittavat potilastiedot toimitilan lukolliseen arkistokaappiin sekä sähköiseen potilastietojärjestelmä Diariumiin. TerapiaNummi tarvittaessa arvioi ja valitsee sopivan terapeutin toimintaterapian toteuttamiseen. Työpyyntö otetaan vastaan. Terapeutti tutustuu asiakkaan potilastietoihin ja ottaa yhteyttä asiakkaaseen sopiakseen ensimmäisestä tapaamisesta viimeistään kahden (2) viikon kuluessa kuntoutuspäätöksen saapumisesta. Joissakin tapauksissa asiakas on jo tietoinen toimintaterapian toteuttavasta terapeutista, mikäli asiakas on ollut yhteydessä TerapiaNummen kanssa maksusitoumuspäätöstä odottaessa.

Terapian toteutus

Ensimmäisen käynnin yhteydessä terapeutti toimittaa asiakkaalle ns. kirjallisen alkupaketin, joka sisältää muun muassa TerapiaNummen ja alihankkijoiden yhteystiedot, *kanta-informaation*, *rekisteritietolomakkeen*, EU:n tietosuojasetusten mukaisen informoinnin, *terapiasopimuksen* sekä palautelomakkeen.

Toimintaterapian tavoitteet kirjataan sähköiseen potilastietojärjestelmään Diariumiin. Tavoitteet asetetaan GAS-menetelmää käyttäen. Terapian edetessä tehdään tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan lähipiiriin sekä kuntoutukseen osallistuvien muiden toimijoiden kanssa. Lupa yhteistyöhön kysytään aina asiakkaalta.

Prosessin aikana terapeutti osallistuu säännölliseen *työnohjaukseen* sekä *mentorointiin*. Dialogia käydään TerapiaNummessa liittyen toimintaterapian eri ilmiöihin. TerapiaNummi *seuraa* säännöllisesti terapiaa, mm. kirjauksia laadukkaan toimintaterapian varmistamiseksi.

Terapian päätös

Toimintaterapiajakson päätyttyä terapeutti kirjaa sähköiseen potilastietojärjestelmä Diariumiin terapiapalautteen, jossa on arvioitu tavoitteiden saavuttamista GAS-menetelmän avulla. Terapeutti on ennen viimeistä terapiakertaa antanut asiakkaalle täytettäväksi *asiakaspalautteen*, jonka asiakas toimittaa täytettynä alihankkijalle viimeiselle terapiakerralle, jonka terapeutti toimittaa edelleen arkistoitavaksi.

TerapiaNummen valtuuttama kokenut terapeutti tarkistaa *terapiapalautteen* ja terapiapalautteen toimitetaan tilaajalle ja maksajalle sekä asiakkaalle. Terapeutti keskustelelee tarvittaessa tilaajan kanssa asiakkaan terapian *jatkosuosituksista*.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun antajien, apteekkien ja itsenäisten ammattiharjoittajien, Kansaneläkelaitoksen sekä Kanta-välityspalveluiden tuottajien tulee tehdä omavalvontasuunnitelma. (Määräys 2/2015, THL/1305/4.09.00/2014). Suunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietoturvaa ja tietosuojaa.

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on keskittyä erityisesti riskien tunnistamiseen ja riskien ennalta ehkäisyyn konkreettisin omavalvontasuunnitelmaan kirjattavin keinoin. Omavalvontasuunnitelma ei ole strateginen asiakirja, vaan käytännön hoito- ja kuntoutustyön apuväline, jota päivitetään tarpeen mukaisesti ja säännöllisesti, vähintään neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan palveluyksiköittäin. Tämä omavalvontasuunnitelma koskee yllä kerrottua palveluyksikköä. Palveluyksikköön voi kuulua yksi tai useampia toimipisteitä eli palvelupisteitä.

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

TerapiaNummi työllistää omistajansa Mia Nummen lisäksi kaksi alihankkijaa (tilanne 05/2024), joilla kaikilla on oma toiminimi. Tämän lisäksi yrityksellä on yhdeksän työntekijää, joista kahdeksan on toimintaterapeuttia. Sähköisenä potilasjärjestelmänä on toiminut vuoden 2017 alusta lähtien Diarium, joka toimii myös Kanta-palveluiden välityspalveluiden tuottajana.

Kirjaamista ja Kanta-palveluiden käytettävyyttä kuntoutustyössä kehitetään koko ajan ja tavoitteena on niin asiakkaita, terapeutteja kuin sidosryhmiä parhaiten palveleva työskentelymalli, jossa Kannalla on oma roolinsa. Diarium ja Kanta mahdollistavat tietojen sujuvan siirtymisen hoitotahoilta toisille.

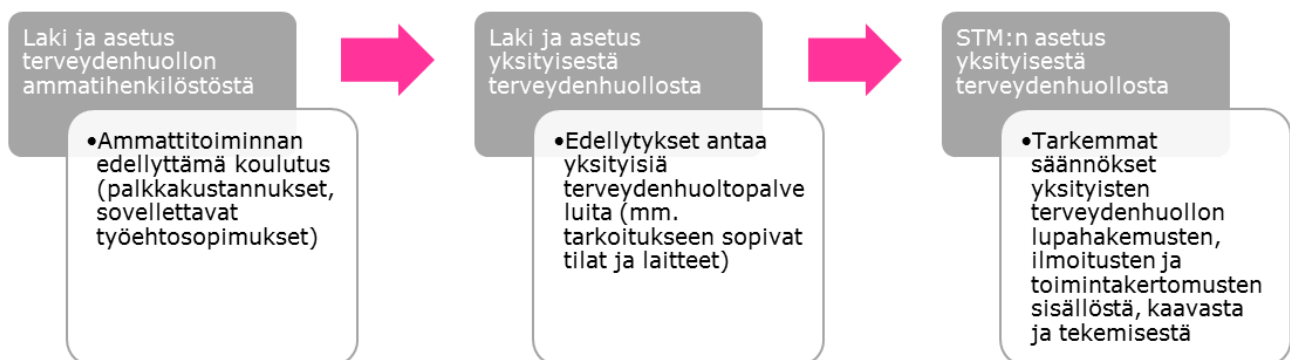
3.1 LAKIIN SÄÄDETYT VELVOLLISUUDET TERVEYDENHUOLLON PALVELUISSA

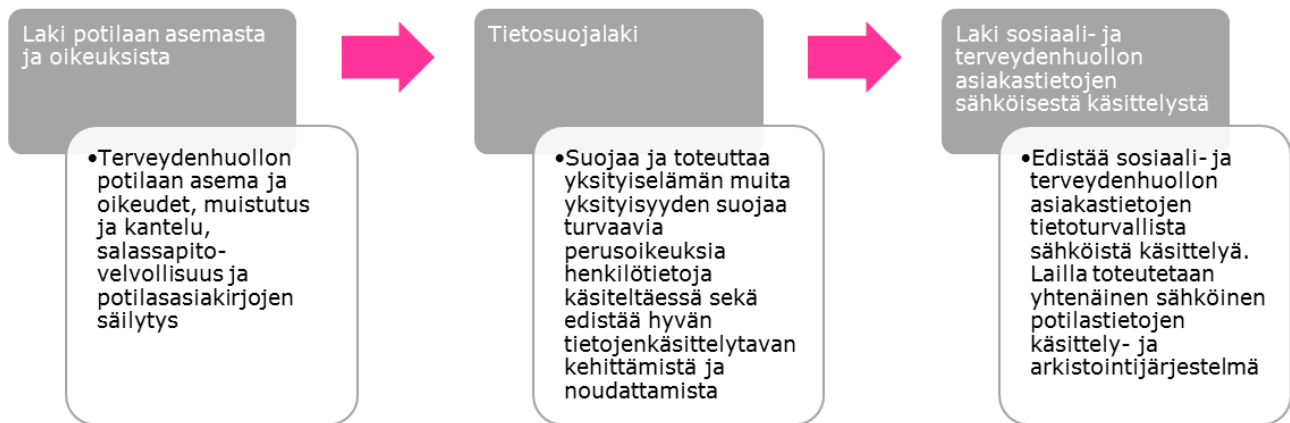
TerapiaNummi tuottaa palveluita ajantasaisen lainsäädännön mukaisesti. TerapiaNummen toimintaa ohjaavat seuraavat lait ja asetukset:

- *Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992,*
- *Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009,*
- *Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990,*
- *Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisestä terveydenhuollosta 7/2006,*
- *Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä 559/1994,*
- *Potilasvahinkolaki 585/1986,*
- *Tietosuojalaki 1050/2018 sekä*
- *Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007.*

TerapiaNummen toimintaa ohjaa myös *terveydenhuoltolaki 1326/2010*. Lain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista turvallisuutta; kaventaa väestöryhmien välisiä terveyseroja; toteuttaa väestön tarvitsemien palvelujen yhdenvertaista saatavuutta, laatua ja potilasturvallisuutta; vahvistaa terveydenhuollon palvelujen asiakaskeskeisyyttä; sekä vahvistaa perusterveydenhuollon toimintaedellytyksiä ja parantaa terveydenhuollon toimijoiden, kunnan eri toimialojen välistä sekä muiden toimijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisessä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön vaikutus TerapiaNummen liiketoimintaan (kuviot 2):





Kuvio 2. Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön vaikutus Terapianummen liiketoimintaan

3.2 TERAPIANUMMEN TOIMENPITEET JA MENETTELYTAVAT JA TOIMINTAA OHJAAVAT VELVOLLISUUDET JA MÄÄRÄYKSET

Toiminnan aloittamisesta, muuttamisesta ja lopettamisesta tehdään ilmoitus valvovalle viranomaiselle, Aluehallintovirastolle (AVI). Mikäli yritys toimii usean aluehallintoviraston alueella luvan myöntää Valvira. Aluehallintovirasto edistää perusoikeuksien ja oikeusturvan toteutumista, peruspalvelujen saatavuutta, ympäristönsuojelua, ympäristön kestävästä käyttöä, sisäistä turvallisuutta sekä terveellistä ja turvallista elin- ja työympäristöä. Virasto hoitaa lainsäädännön toimeenpano-, ohjaus- ja valvontatehtäviä alueillaan. AVI:n toimintaa ohjaavat lait sekä kahdeksan ministeriötä.

TerapiaNummen toimintaterapeutit ovat asianmukaisesti koulutettu ja toiminta lääketieteellisesti asianmukaista ja siinä otetaan huomioon potilas- ja työturvallisuus. Toimitilat ja laitteet täyttävät terveydensuojelulainsäädännössä ja muissa säädöksissä asetetut vaatimukset.

TerapiaNummi rekrytoi terapiatyötä toteuttamaan ainoastaan terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Ammattihenkilön ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan rekrytointitilanteessa [Julkiterhikki](#)-verkkopalvelusta. Työnantaja voi rekrytoinnissa tarpeen mukaan aina tarkistaa myös työntekijän taustat mahdollisten työssä suoritettujen rikosten varalle Valviran ammattihenkilörekisteristä ammattihenkilölain 24 b §:n nojalla.

TerapiaNummi huolehtii lakisääteisesti, että potilasvahinkolain mukaiset vakuutukset ja eläkevakuutukset ovat kunnossa ja terapeuteilla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Työntekijöillä tulee olla ea1-koulutus, työnohjausta ja vakuutukset. Alihankkijan yrityksen tulee olla

tilaajavastuurekisterissä (luotettava kumppani). Tämä on keino seurata, että alihankintaa tarjoavan yrityksen vastuut ja velvollisuudet on hoidettu. TerapiaNummen alihankkijat ovat alihankintasopimuksessa sitoutuneet yllä mainittujen asioiden hoitamiseen. Lisäksi terapeuteilla tulee olla autossaan ensiapulaukku, taskulamppu ja heijastinliivi. Puhelimessa tulee olla 112-sovellus.

Toimintaterapeutin ammattinimike on lailla suojattu ja sitä saa käyttää vain toimintaterapeuttikoulutuksen suorittanut ja Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston laillistama henkilö. Alihankkijana toimiessa tulee esittää tutkintotodistus ja liittyä Tilaajavastuu -sivustoon. 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.

Salassapitovelvoitteet ja asiakirjat säilytetään asianmukaisesti (lukittu arkistokaappi, Diarium -potilastietojärjestelmä).

3.3 JULKINEN SEKTORI

TerapiaNummen asiakkaat tulevat pääsääntöisesti julkisen sektorin lähettäminä ja terapian maksajana on lähettävä taho. Asiakas ei tällöin yleensä maksa terapiaansa, eikä asiakkailta tällöin peritä omavastuuosuuttakaan, mutta näin ei ole kaikissa tapauksissa. Lähettäviä tahoja ovat mm. KELA, kunnat sekä hyvinvointialueet (VARHA). Julkista sektoria edustavien lähettävien tahojen kanssa tehdään yleensä sopimukset julkisten hankintojen kilpailutuksen (HILMA) kautta useammaksi vuodeksi kerrallaan. Eniten asiakkaita TerapiaNummella on KELA:n ja Varsinais-Suomen Sairaanhoidopiirin, nykyinen Varha, maksusitoumuksilla. Asiakkaita on myös vakuutusyhtiöiden ja kuntien maksusitoumuksella ja terapiaan voi tulla myös itse maksavana asiakkaana. Terapian alkaessa maksava taho antaa maksusitoumuksen ja terapiakäynnit toteutetaan maksusitoumukseen kirjatun mukaisesti. Maksusitoumuksessa käyvät ilmi terapiakertojen määrä, tyyppi ja kesto.

Maksavien tahojen lisäksi TerapiaNummi tekee tiiviistä yhteistyötä muiden asiakkaita hoitavien tahojen kanssa: terapeutit, lääkärit, koulut ja päiväkodit. Yhteistyötä tehdään myös asiakkaan huoltajien ja muiden lähihenkilöiden kanssa. Asiakkaan suostumus yhteistyölle pyydetään aina asiakkaalta tai hänen huoltajaltaan ja tämä dokumentoidaan sähköiseen potilastietojärjestelmä Diariumiin ja/tai terapiasopimukseen.

Suurin osa TerapiaNummen asiakkaista tulee KELA:n lähettäminä. KELA on suuri organisaatio ja sillä on paljon sopimuskumppaneita, joiden toiminnan laadun varmistamiseksi se on laatinut eri sopimusaloille palvelukuvaukset. Toimintaterapiapalvelut kuuluvat KELA:n vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen

terapioiden palvelukuvaukseen. Palvelukuvauksen tavoitteena on turvata KELA:n kuntoutujille laadukkaat avoterapiapalvelut oikea-aikaisesti sekä varmistaa kuntoutujan oikeudet.

KELA:n vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen terapioiden palvelukuvaus sitoo TerapiaNummea osana KELA:n ja TerapiaNummen välistä sopimusta. Mikäli palvelukuvauksessa määritellyt vaatimukset eivät TerapiaNummen toiminnassa toteudu, voi se pahimmillaan muodostaa irtisanomis- tai purkuperusteen. Ennen sopimuksen purkamista tai irtisanomista annetaan eriasteisia huomautuksia ja täten annetaan palveluntuottajalle mahdollisuus korjata virheensä. KELA valvoo palvelukuvauksen toteutumista; henkilöstöä, laadunhallintaa, kuntoutustiloja, asiakasturvallisuutta, kuntoutujan oikeuksia, kuntoutusprosessia sekä dokumentaatiota ulkoisten auditointien avulla. Auditoinnin tavoitteena on varmentaa, että terapia toteutuu kuntoutujalähtöisesti ja palvelukuvauksen mukaisesti.

KELA:n palvelukuvaus (aiemmin standardi) asettaa paljon vaatimuksia palveluntuottajalle liittyen terapian laatuun, tiloihin ja turvallisuuteen, vakuutusturvasta huolehtimiseen sekä toiminnassa tapahtuvista muutoksista ilmoittamiseen. Sisältö KELA:n palvelukuvauksessa on pitkälti sama kuin laissa yksityisestä terveydenhuollosta, mutta palvelukuvaus avaa vaatimuksia lakia selkeämmin.

Asiakkaalle myönnettävän terapian tulee olla tarpeellista ja se tulee toteuttaa hyvän kuntoutuskäytännön ja vaativan kuntoutuksen periaatteiden mukaisesti. Hyvän kuntoutuskäytännön mukaisessa kuntoutuksessa otetaan huomioon asiakkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset tarpeet. Tarkoituksena on saada asiakkaan voimavarat käyttöön niin, että kuntoutuminen mahdollistaa työstä, opiskelusta tai muista arjen toiminnoista suoriutumisen ja osallistumisen. Kuntoutus toteutuu asiakkaan omaa aktiivisuutta korostavalla, ohjaavalla ja sitouttavalla tavalla. Kuntoutuksessa tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti monialaista yhteistyötä kuntoutujan läheisten ja muiden asiakkaalle merkityksellisten toimijoiden kanssa. Tarkoituksena on, että päivittäisissä ympäristöissä asiakas ja arjen toimijat toimivat yhteistyössä ja kuntoutumista edistävillä yhtenäisillä tavoilla.

Hyvään kuntoutuskäytäntöön kuuluu, että terapeutti huolehtii asiakkaan huoltajan ja lähihenkilöiden osallistumisesta tarpeen mukaan terapiatilanteisiin. Tarkoituksena on siirtää terapiassa opittuja harjoitteita ja taitoja osaksi asiakkaan arkea. Tämä tukee kuntoutustavoitteiden saavuttamista ja terapiassa opittujen taitojen muuttumista osaksi arjen käytäntöjä.

Terapiatyössä henkilöstön riittävyys järjestetään tarvittaessa sisäisin sijaisuuksin sekä asiakasaikoja tarpeen mukaan uudelleen järjestelmällä, mikäli henkilöstön riittävyys on esimerkiksi sairaustapauksien johdosta puutteellinen. Kuntoutustyön osalta laissa ei ole erityisiä henkilöstön riittävyyteen liittyviä määräyksiä, mutta yritys noudattaa sille erilaisissa hankintasopimuksissa mahdollisesti asetettuja kuntoutukseen pääsyyn liittyviä määräaikoja.

Mahdollisista kuntoutukseen pääsyn viivästyksistä tiedotetaan yrityksen verkkosivuilla erikseen ilmoittamalla esimerkiksi, että avoimia uusia terapiapaikkoja ei ole juuri nyt saatavilla, tai vastaavasti kun terapiapaikkoja on jälleen saatavilla.

4. HENKILÖSTÖPOLITIIKKA – ALIHANKKIJAT

TerapiaNummi on useita henkilöitä työllistävä yritys. TerapiaNummi ostaa osan palveluista alihankintana.

TerapiaNummi ottaa huomioon alihankintasopimusta tehtäessä tilaajavastuulain (laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä, 1233/2006) asettamat veloitteet. Alihankinnasta tehdään aina erillinen kirjallinen alihankintasopimus (kuvio 3). Sopimuksessa alihankkija sitoutuu noudattamaan lainmukaisia menettelyjä tilaajan ja/tai kuntoutujien potilas- ja henkilötietojen keräämisessä, tietosisältöjen osalta, omassa toiminnassaan, tietojen luovuttamisessa, säilyttämisessä, suojaamisessa, hävittämisessä ja muussa käsittelyssä. Keskeisintä on sopia alihankkijan tehtävistä eli kuvata tilattavan palvelun sisältö.

Alihankkija toimii itsenäisenä ammatinharjoittajana ja alihankintasopimus ei luo työsuhdetta TerapiaNummen ja alihankkijan välille. Alihankkija ei saa siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ja sopimus on salassa pidettävä.

Alihankkija veloitetaan hankkimaan ja pitämään voimassa potilas- ja vastuuvakuutuksen sekä ryhmätapaturmavakuutuksen. Alihankkija kuuluu ennakonperintärekisteriin ja tilaajavastuurekisteriin.



Kuvio 3. Alihankintasopimuksen sisältö TerapiaNummi ja alihankkijan välillä.

4.1 PEREHDYTYS

Mia Nummi Oy:ssä alkoi tammikuussa 2019 mentorointiohjelma, joka toimii samalla uuden alihankkijan perehdyttämisohjelmanä. Tämä jatkuu myös TerapiaNummella. Mentorina toimii tällä hetkellä useimmiten TerapiaNummen vastaava toimintaterapeutti Eeva Vätilä. Uuden työntekijänaloittaessa mentorointi tapahtuu tiheällä aikavälillä ensimmäisten kuukausien ajan, jonka jälkeen mentorointi jatkuu tarvittaessa puolivuositain.

TerapiaNummen laulukäsikirjan pohjalta on laadittu perehdytyskansio alihankkijoille ja opiskelijoille ja sen pohjalta käydään keskustelua yrityksen toimintaperiaatteista.

4.2 AMMATTITAIDON JA TYÖHYVINVOINNIN YLLÄPITÄMINEN JA OSAAMISEN JOHTAMINEN

Mentorointiohjelman lisäksi TerapiaNummella on kuukausittain yhteistapaaminen, johon myös alihankkijat osallistuvat. Tämän lisäksi on kerran kuussa vain työntekijöille tarkoitettu palaveri. Yhteistapaamisissa tiedotetaan terapeuteista mm. ajankohtaisista asioista liittyen TerapiaNummen toimintaan. Yhteistapaamisissa on myös mahdollisuus pohtia ammattilaisten kesken toimintaterapian eri ilmiöitä ja jakaa tietoa toimintaterapian uusista

innovaatioista. Yhteistapaamisissa keskustellaan lisäksi täydennyskoulutustarpeista ja osaamisen sekä ammattitaidon kehittymisestä.

Terapeutteja tavataan säännöllisesti myös kahden kesken, jolloin terapeutilla on mahdollisuus keskustella luottamuksellisista työhön liittyvistä asioista. Keskustelussa käydään lisäksi läpi asiakkaat sekä pohditaan asiakkaan kuntoutumista ja sen edistymistä. Kehityskeskustelussa käydään myös keskustelua terapeuttien kokemasta työtyytyväisyydestä ja työssä jaksamisesta. Tarvittaessa ohjataan hakeutumaan omaan työterveyshuoltoon Finlaan tai keskustelemaan psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa, jonka kanssa TerapiaNummella on sopimus supportiivisten keskustelujen järjestämiseen nopeallakin aikataululla.

TerapiaNummi järjestää puolivuositain työhyvinvointipäiviä, jonka teemat vaihtelevat. Työhyvinvointipäivien tarkoitus on edistää työssäjaksamista ja luoda yhteishenkeä.

Ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi alihankkija vastaa oman säännöllisen työnohjauksen järjestämisestä. Työntekijöille on ryhmätyönohjaus. Alihankkija huolehtii lisäksi ajantasaisen EA1 -kurssin voimassaolosta. Työntekijöille on EA1 ja ensiavun täydennyskurssit järjestetty virtuaalisen koulutuksen kautta (Uskalla Auttaa).

Säännöllistä lisä- ja täydennyskoulutautumista suositellaan, samoin toimintaterapian toteutukseen ja vaikuttavuuden arviointiin keskeisesti liittyviä GAS- ja ICF-koulutuksia. Alihankkija sitoutuu osallistumaan kuukausittain alihankkijoiden yhteistapaamisiin ja kahdenkeskisiin tapaamisiin. TerapiaNummi on laatinut muistilistan, joka toimii aloittavan terapeutin työkaluna

TerapiaNummen perustajan, Mia Nummen, johtaminen painottuu osaamisen johtamiseen. Osaamisen johtaminen on prosessi, jonka tavoitteena on organisaation jatkuva osaamisen kehittäminen, mikä mahdollistaa tehtävistä suoriutumisen. Osaamisen johtamisen prosessi lähtee liikkeelle organisaation visiosta, strategiasta ja tavoitteista, joiden perusteella määritellään ydinosaaminen ja muu tarvittava osaaminen organisaatiossa. Nykyistä osaamista verrataan tavoitetasoon ja laaditaan sen pohjalta kehityssuunnitelmat. (Sydänmaanlakka 2004, 134.)

Osaamisen johtaminen on johtamisen väline, jonka avulla osaamiskysymykset on mahdollista ottaa osaksi strategisia valintoja. Tämä auttaa esimiehiä ymmärtämään käytännön tasolla, miksi tiettyjä valintoja tehdään, millä resursseilla ja minkä asioiden suhteen pitää onnistua. (Seppänen-Järvelä & Juth 2003, 202.) Osaamisen johtaminen ei siis ole ylimääräistä tai erillistä esimiehen työtä vaan se on väline, jonka avulla meneillään olevia asioita on mahdollista perustella omalle henkilöstölle. Mia Nummen käyttämällä dialogisella kehityskeskustelulla pyritään vastaamaan ajan haasteisiin paremmin huomioimalla myös työntekijän omat intressit, vahvuudet, motivaatio ja

osaaminen. Myös moniammatillinen osaaminen ja osaamistarpeet huomioidaan.

5. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

TerapiaNummella on toimitilat Turussa. Toimitilassa on odotustila sekä asiakas-WC. Terapiatiloja on kaksi (2) ja sen lisäksi on yksi rauhallinen huone kirjaamiseen ja/tai etäterapiaan. Toimitiloissa on toimintaterapian toteutuksessa tarvittavia välineitä niin aikuisille kuin lapsille. Alihankkijat käyttävät välineistöä alihankintana toteutettavassa asiakastyössä. Toimitilojen tilavaraukset tehdään Diariumin tilavarauslistaan ja vakituisista terapia-ajoista neuvotellaan aina erikseen. Välineistöä voi kuljettaa mukaan arkiympäristössä toteutuville asiakaskäynneille. Toimitilojen käyttäjät ovat sitoutuneet huolehtimaan tilojen yleisestä siisteydestä sekä pitämään hyvää huolta toimitilan avaimesta ja välineistöstä. Toimitiloissa on lukollinen arkistokaappi, jossa säilytetään salassa pidettäviä asiakirjoja. Toimitilojen käyttäjät ovat vastuussa siitä, että arkistokaappi ja ulko-ovi ovat lukittuina.

Tilassa ei ole lääkehoitoa tai erityisiä huoltoa tarvitsevia terveydenhuollon laitteita. Paloturvallisuus on huomioitu siten, että tilasta löytyy palovaroitin, sammutin ja sammutuspeite. Seinällä on pelastus- ja ensiapuhjeet sekä osoite.

[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.

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

6. ASIAKKAIDEN OIKEUKSIEN TOTEUTUMINEN

6.1 ASIAKKAIDEN OIKEUS HYVÄÄN KOHTELUUN JA HOITOOON

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).

6.2 POTILASLAIN MUKAISET MUUT OIKEUDET, KUTEN TIEDONSAANTIOIKEUDET JA ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS

Asiakkaiden oikeuksien toteutumisessa noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua laki, 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. Mikäli rajoitustoimenpiteitä olisi käytössä, niistä tehtäisiin erilliset lain edellyttämät päätökset ja etukäteiset suunnitelmat sekä merkinnät myös tähän omavalvontasuunnitelmaan erillisen ”rajoitustoimenpiteet” otsikon alle.

6.3 ASIAKKAAN OIKEUS OSALLISUUTEEN

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka muodostavat palvelunantajan asiakaskunnan.

Asiakkaan osallisuudella omassa palvelussa tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa.

Yrityksessä noudatetaan soveltuvin osin ja osana julkisesti tilattuja sote-palveluja [THL:n suosituksia asiakasosallisuudesta palvelujärjestelmässä.](#)

6.4 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.

6.5 POTILAAN YKSITYISYYDENSUOJA

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 7. 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 hoitajalle.

Asiakastietoja luovutetaan eteenpäin vain lakiin perustuvasta syystä, asiakkaan erillisellä suullisella tai kirjallisella suostumuksella tai potilaan Kanta-arkistoon antaman tietojen luovutusluvan perusteella. Suullisesta tietojen luovutussuostumuksesta tehdään aina erillinen merkintä asiakasasiakirjoihin.

Kanta-arkistoon liittyneellä palveluntuottajalla on velvollisuus kirjata kaikki rakenteisesti kirjatut potilasasiakirjamerkinnät valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon (Kantaan). Asiakas voi halutessaan kieltää tietojen edelleenluovuttamisen Kanta-palveluiden kautta, mutta Kantaan kirjaaminen on joka tapauksessa palveluntuottajan lakisääteinen velvollisuus.

Lakiin perustuvissa ostopalveluissa, kuten hyvinvointialueiden tai näiden yhteistyöelinten sekä Helsingin kaupungin tilaamien sote-palveluiden osalta rekisterinpitäjä on lakisääteisesti palvelut tilannut taho. Rekisterinpitovastuun kuuluessa ostopalveluissa tilaajalle, ei asiakkaalla ole erillistä mahdollisuutta kieltää tai sallia asiakastietojen palauttamista tilaajalle.

Kelan kuntoutuspalveluiden ja Kelan kuntoutuspsykoterapian 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.

7. POTILAAN NEUVONTA JA POTILAS- JA ASIAKASVASTAAVAT

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.

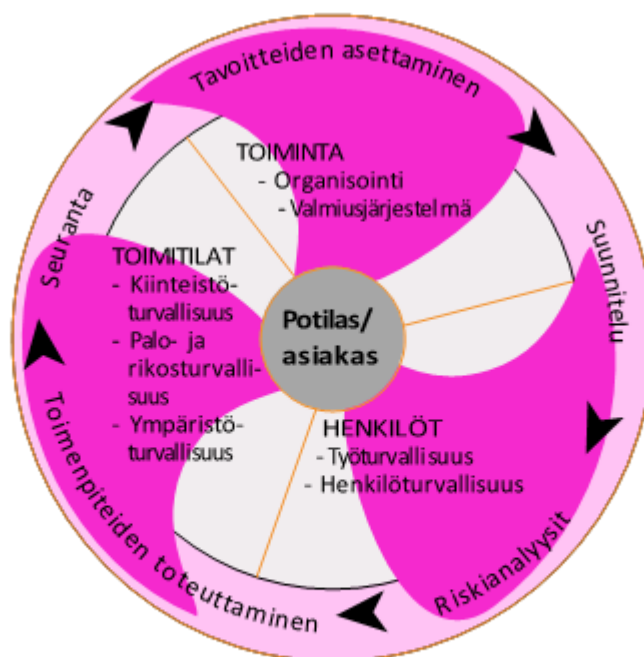
Kuntoutusyritysten jäsenenä asiakkaat ovat oikeutettuja käyttämään maksutta myös Kuntoutusyritykset ry:n potilasneuvontapalvelua, joka on hyvinvointialueen lakisääteistä potilasasiavastaavan palvelua täydentävä palvelu. Palvelun tavoittaa tästä osoitteesta: <https://kuntoutusyritykset.fi/potilasneuvonta/>

8. LÄÄKEHOITO

TerapiaNummi ei tarjoa lääkehoitoa.

9. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORVAAVAT TOIMENPITEET

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköissä riskienhallinnan ja turvallisuussuunnittelun lähtökohtana on varmistaa asiakkaalle turvallinen ja laadukas hoito ja palvelu. Toimitiloja, toimintaa sekä henkilöitä koskevat riskit tulee tunnistaa, arvioida ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin niiden hillitsemiseksi, jotta voidaan turvata hoitoympäristön häiriöttömyys ja toiminnan jatkuvuus. Kuviossa 4 esitetään sosiaali- ja terveydenhuollon riskienhallinnan malli Terveydenhuollon laitosturvallisuuden kehittäminen -työryhmämuistion mukaan. (STM:n selvityksiä 2009:59.)



Kuvio 4. Sosiaali- ja terveydenhuollon riskienhallinnan malli.

TerapiaNummella on turvalliset työtavat ja työjärjestelyt sisällytetään osaksi perehdytystä. Perehdytykseen sisältyy mm. ohjaus turvallisiin työtapoihin, turvallisuusohjeisiin toimintaohjeet väkivalta- ja uhkatilanteisiin sekä uhkatilanteista ilmoittamiseen ja raportointiin. Turvallisuusasiat kerrataan säännöllisin väliajoin kaikkien työntekijöiden kanssa. TerapiaNummella on ohje henkilöstölle väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle ja uhkatilannekoulutus, kuten myös paloturvallisuuskoulutus, on järjestetty muutaman vuoden välein.

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan terveydenhuollon palveluntuottajalla on oltava infektioiden torjuntasuunnitelma. Toimintayksikössä noudatetaan THL:n infektioiden torjuntaohjeiden tavanomaisia varotoimia. [Tavanomaiset varotoimet ovat luettavissa tällä sivulla](#). Sivun sisältö tallennetaan myös erillisenä PDF:nä tai tulosteena henkilöstön käytettäväksi siltä varalta, että verkkosivu ei ole toiminnassa.

10. POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

TerapiaNummi on laatinut tietosuojakäytännöistä asiakirjan, joka sisältää EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukaisesti rekisteröidylle toimitettavat tiedot. TerapiaNummen terapeutit perehtyvät potilasasiakirjahallintoon ja

tietosuoja-asioihin. TerapiaNummi varmistaa näihin liittyvän osaamisen. Tietosuojavastaavana TerapiaNummessa toimii Mia Nummi.

TerapiaNummen tiedottamisesta vastaa Marjut Nummi, joka koordinoi ulkoista ja sisäistä viestintää. Alihankkijoille tiedotetaan ajankohtaisista asioista yleensä kerran kuukaudessa pidettävässä yhteispalaverissa sekä yhteisessä OneDrive-tiedostossa.

10.1 POTILASTIETOJEN KIRJAAMINEN JA KÄSITTELY JA SEKÄ PEREHDYTTÄMINEN POTILASASIANKIRJAHALLINTOON

Käytössä oleva sähköinen potilastietojärjestelmä Diarium mahdollistaa nopean ja reaaliaikaisen tiedonhallinnan helpottaen yhteistyötä asiakaslähtöisessä tiedonvälityksessä. Sähköinen potilastietojärjestelmä Diarium toimii Kanta-palveluiden välityspalveluiden tuottajana ja nämä yhdessä mahdollistavat tietojen sujuvan siirtymisen hoitotaholta toiselle.

TerapiaNummella on tietotekniikan omavalvontasuunnitelma, jonka avulla ylläpidetään ja kehitetään yrityksen tietoturva ja tietosuoja. Omavalvontasuunnitelman piiriin kuuluvat työntekijöiden lisäksi alihankkijat. Alihankintatoissaan he kirjaavat TerapiaNummen sähköiseen potilastietojärjestelmä Diariumiin. Terapeutit vastaavat itse omien asiakkaidensa kirjaamisesta ja Kanta-sirroista. Diarium-ohjelmisto toimii Finnish Net Solutions Oy:n omistamalla palvelinlaitteistolla, joka vastaa ohjelmiston asennuksesta, teknisestä ylläpidosta ja päivityksistä.

TerapiaNummella on omavalvontasuunnitelmaan kirjatut yleiset tietoturvakäytännöt Diarium-ohjelmaan liittyvissä virhe- ja ongelmatilanteissa. Diarium-ohjelmisto toimii Finnish Net Solutions Oy:n omistamalla palvelinlaitteistolla. Toimittaja seuraa palvelinlaitteiden toimintaa automaattisin seurantavälinein. Ohjelmistossa havaittavista virheistä ilmoitetaan viipymättä ohjelmiston tuottajan tukipalveluun. Ilmoitus voidaan tehdä sähköpostilla osoitteeseen tuki@diarium.fi tai puhelimitse numeroon 09 42704358. Internet-yhteyden liittyvissä virhetilanteissa ongelmasta ilmoitetaan verkkoyhteyden tarjoavalle operaattorille, joka on DNA.

Palvelinlaitteiden verkkoyhteydestä vastaa tietojärjestelmän toimittaja. Verkkoyhteys on kahdennettu siten, että toisen yhteyden vikaantuminen ei estä palvelun käyttöä. Mahdollisissa verkkoyhteyden liittyvissä ongelmatilanteissa otetaan yhteyttä Diarium-ohjelman asiakastukeen.

Kaikista tietojärjestelmän toimintaan liittyvistä poikkeamista ilmoitetaan tietojärjestelmän toimittajalle.

Diarium-ohjelmiston käyttöohjeet on upotettu ohjelmiston sisään. Käyttöohjeet on toteutettu ns. inline -tyylisinä ohjeina ja video-opasteina. Käyttöohjeet ovat kaikkien käyttäjien saatavilla ja tavoitettavissa. Käyttöohjeita päivitetään

ohjelmiston toimittajan toimesta aina, kun ohjelmistoon tehdään muutoksia. Päivitykset jaetaan asiakkaalle automaattisesti.

Pääkäyttäjä vastaa uusien työntekijöiden perehdytyksestä tietojärjestelmän käyttöön. Tietojärjestelmän toimittaja tarjoaa koulutuspalveluita, joita voidaan käyttää hyödyksi henkilökunnan perehdytyksessä.

Diarium:n palvelintilat sijaitsevat fyysisesti Espoossa. Asiakas ottaa yhteyttä Diarium-ohjelmaan salatun Internet-yhteyden välityksellä. Palvelintila on lukittu ja kameravalvottu tila ja sinne on pääsy ainoastaan määrätyillä järjestelmän ylläpidosta vastaavilla henkilöillä.

Toimitila on lukolla ja turvalukolla kiinni oleva tila, johon on avaimet ainoastaan asiaankuuluvilla henkilöillä. Tilassa säilytetään luottamuksellisia papereita lukollisessa kaapissa. Jokainen terapeutti työskentelee tabletin kanssa, jossa on internetin kautta Diarium, johon kirjataan lausunnot, käyntikirjaukset ja muut asiakasta koskevat asiat. Tabletit on suojattu PIN-koodilla sekä näytönsuojauksella, jonka tietää vain tabletin omistaja. Mobiililaitteisiin tai tietokoneisiin ei tallenneta asiakkaita koskevia tietoja (esim. kirjauksia). Tulostukset hoitaa terapeutit ja virheelliset tulosteet tuhotaan asianmukaisesti (silppuri).

Diarium-ohjelman käyttäjä liitetään käyttäjäryhmään ja käyttöoikeudet määräytyvät valitun käyttäjäryhmän perusteella. Ajantasainen dokumentaatio käyttäjäryhmistä löytyy Diarium-ohjelman ylläpitotoimintojen kautta. Käyttäjäryhmiä hallitaan "Ylläpito" → "Käyttäjäryhmät" -toiminnon avulla. Käyttäjäryhmiin liitetyt käyttäjät luetellaan käyttäjäryhmä-näkymään, jonka saa avattua käyttäjäryhmän nimeä klikkaamalla.

Kanta-yhteyden käyttäminen edellyttää Kanta-palvelun aktivointia asiakkaan Diarium-ohjelmaan. Aktivoinnin tekee asiakkaan pyynnöstä järjestelmätoimittaja. Kanta-yhteys aktivoidaan käyttöön asiakkaan haluamille käyttäjille.

Diarium-ohjelmassa käyttäjä tunnistetaan käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla. Pääkäyttäjä toimittaa tunnistautumistiedot käyttäjille. Käyttäjä muuttaa itse salasanan haluamukseen ohjelman salasanan vaihtotoiminnon avulla. Ohjelma varmistaa, että käyttäjä syöttää salasanaa riittävän vahvan salasanan. Ohjelma pakottaa käyttäjän vaihtamaan salasanan uudeksi 90 vuorokauden välein.

Lokitapahtumia seurataan Diarium-ohjelman lokitoiminnon avulla. Toiminto löytyy kohdasta "Raportit" → "Lokitapahtumat".

Lainvastaisesta asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ilmoitetaan viipymättä viranomaisille ja tietojärjestelmän toimittajalle.

Kanta-yhteyteen liittyvät tapahtumat kirjataan erilliseen lokiin. Lokitapahtumia seurataan "Raportit" → "Kanta-loki". Lokiin kirjataan kaikki Kanta-arkistoon tehtävät lähetykset, haut ja virhetilanteet. Pääkäyttäjä vastaa siitä, että Kanta-palveluita käyttävät henkilöt on perehdytetty ja koulutettu palvelujen käyttämiseen.

Kanta-palveluiden käyttäjä tunnustetaan aina ennen palveluiden käyttöä terveydenhuollon varmenteella käyttäjän omalta toimikortilta. Palveluiden käyttö estetään, jos varmente ei ole voimassa tai henkilöllä ei ole ammattioikeutta. Kanta-palveluita käyttävällä henkilöllä tulee olla Väestörekisterikeskuksen myöntämä terveydenhuollon käyttöön tarkoitettu toimikortti.

Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon dokumentit eritellään palvelutapahtumakohtaisesti. Diariumissa hoitojakson perustiedoissa valitaan rekisteri, johon dokumentti tallennetaan. Vain terveydenhuollon dokumentteja voi lähettää Kanta-arkistoon.

Diarium-järjestelmän toimittaja Finnish Net Solutions Oy on toimittanut vaatimuksenmukaisuustodistuksen.

Poikkeustilanteessa järjestelmätoimittaja sulkee liityntäpisteen, jonka jälkeen liikenne Diarium-järjestelmän ja Kanta-palveluiden välillä keskeytyy. Liityntäpisteen sulkemisen jälkeen Diarium-ohjelma toimii normaalisti, mutta kommunikointi Kanta-palveluiden kanssa on estetty. Järjestelmätoimittaja pyrkii omilla toimillaan ratkaisemaan ongelmatilanteen mahdollisimman nopeasti, jonka jälkeen liityntäpiste voidaan ottaa jälleen käyttöön.

10.2 TIETOSUOJAVASTAAVA JA TIETOJÄRJESTELMÄT

Tietosuojavastaava on organisaation sisäinen asiantuntija, joka seuraa henkilötietojen käsittelyä ja auttaa tietosuojasäännösten noudattamisessa. Tietosuojavastaavana TerapiaNummessa toimii Mia Nummi, joka seuraa tietosuojasääntöjen noudattamista. Mia Nummi antaa tietoja ja neuvoja tietosuojasääntöjen mukaisista velvollisuuksista, kuten henkilötietojen käsittelystä, TerapiaNummentyöntekijöille.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Mia Nummi
mia@terapianummi.fi
puh. 040 541 3106

Tietojärjestelmät ja tietojärjestelmäkohtaiset ohjeet ja suunnitelmat:

Kanta-palveluihin liittyvät tietojärjestelmät, Diarium
(luokka A)
Ohjelmisto: Diarium 1.1.21

Toimittaja: Finnish Net Solutions Oy
Yhteystiedot: Tekniikantie 12, 02150 Espoo
tuki@diarium.fi
puh. 09 427 04358
Vaatimuksenmukaisuustodistus: FI160613-21
Käyttötarkoitus: Potilasrekisteri, ajanvaraus ja laskutustoiminnot
Käyttäjryhmät: Kaikki yrityksen työntekijät

It-tuki: SP Systems Oy

11. POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Toimintaterapiajakson päätyttyä (KELA:n terapioidissa 1kk ennen jakson päättymistä) dokumentoidaan terapiapalaute, jonka TerapiaNummen nimetty terapeutti tarkistaa ja terapeutti toimittaa tilaajalle. Tilaaja käy läpi laaditun kuntoutujan terapiapalautteen myönnetyn terapian toteutumisen jälkeen. Tilaaja seuraa, että terapia on toteutunut kuntoutuspäätöksen ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti.

Terveydenhuollon asiakkailla on aina oikeus tehdä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 luvun mukainen muistutus. Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta tehdä saamastaan palvelusta kantelua valvovalle viranomaiselle, eli aluehallintovirastolle tai Valviralle.

12. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI / LAATU JA LAADUN VALVONTA

TerapiaNummi vastaa palveluntuottajana terapiapalveluprosessin toteutuksesta. TerapiaNummi vastaa toimintateriapalveluiden tuottamisesta lakien ja asetusten mukaisesti ja näin ollen TerapiaNummi on viime kädessä vastuu teraputtien toteuttamasta toimintateriapalvelusta. TerapiaNummi vastaa tilaajalle alihankkijan toteuttamasta palvelusta, vastuista ja velvoitteista kuten omistaan.

TerapiaNummi seuraa terapiapalveluprosessin etenemistä. Palveluntuottajana TerapiaNummi vastaa siitä, että kuntoutus on palvelukuvauksen, kuntoutuspäätöksen ja kuntoutujan kanssa sovitun sisällön mukaista. TerapiaNummi ja terapeutit huolehtivat, että myönnetyt käyntikerrat toteutuvat tarkoituksenmukaisesti huomioiden päätöksen voimassaoloaika ja myönnettyjen käyntikertojen määrä.

TerapiaNummi seuraa dokumentointia terapian edetessä. Dokumentoinnista pitää ilmetä kuntoutuspalvelun toteutuminen siten, että sen toteutuspaikka, sisältö, laatu, arviointi- ja mittaustulokset, toteutusajankohta sekä kuntoutujan antama palaute voidaan todeta jälkikäteen asianmukaisten merkintöjen perusteella. Jokainen terapiakerta kirjataan siten, että kuntoutuksen aikaiset tapahtumat, kuten terapian toteuttaminen, käytetyt menetelmät, yhteistyö- ja verkostokäynnit, voidaan jälkikäteen todentaa. Kirjaamista hyödynnetään kuntoutujakohtaisessa terapian suunnittelussa, toteuttamisessa, arvioinnissa ja kuntoutuspalautteen laadinnassa sekä jälkikäteen tapahtuvassa prosessin seurannassa ja oman työn arvioinnissa.

TerapiaNummen menestystekijät ovat toimintaterapiapalveluiden laatu sekä asiakaslähtöisyys. Menestystekijöiden mittareina käytetään asiakaspalautteita sekä GAS-menetelmää arvioitaessa terapian tavoitteiden toteutumista.

TerapiaNummi hyödyntää palautteita toiminnan tehostamiseen, toiminnan laadun ja palvelutason parantamiseen sekä ongelmatilanteiden hallintaan. Prosessin toiminnasta ulkoista palautetta saadaan asiakkaalta sekä asiakkaan lähipiiriltä ja muilta asiakkaan kuntoutukseen osallistuvilta toimijoilta. Palautteet käsitellään henkilökohtaisesti työn suorittajan kanssa. Negatiivinen palaute käydään rakentavasti läpi ja tämän avulla pyritään parantamaan palvelun laatua. Asiakaspalautteiden poikkeamiin reagoidaan varhaisessa vaiheessa ja poikkeamia käydään läpi yhteisissä kuukausittaisissa palaverissa. Alihankkijoiden toiminnassa havaituista epäkohdista pyydetään selvitys alihankkijalta sekä vaaditaan havaittuja puutteita korjattavaksi. Korjaustoimenpiteiden toteutumista valvotaan.

TerapiaNummen laatukäsikirjaa hyödynnetään selkeyttämään työnjakoa, vastuita ja velvollisuuksia. Laatukäsikirjaa voidaan sellaisenaan käyttää myös uuden työntekijän perehdyttämisessä, toimintaterapiapalveluiden kehittämisessä, tulosten mittaamisessa, tietoturvariskien kartoittamisessa ja laadun arvioinnissa.

12.1 LÄHELTÄ PITI-TILANTEET JA MUIDEN VAARATILANTEIDEN KÄSITTELY

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

Vaaratapahtumiin ei kirjata potilaiden tai asiakkaiden henkilötietoja. Vaaratapahtumakirjaukset eivät korvaa asiakaskohtaisia potilas- ja asiakasasiakirjamerkintöjä.

Edellisen kuukauden vaaratapahtumat käydään läpi yrityksen vastuuhenkilön tai tämän sijaisen johdolla aina seuraavan kuukauden henkilöstön kuukausipalaverissa, kuitenkin vähintään kerran neljässä kuukaudessa. Vaaratapahtumista tehdään tarvittavat täsmennykset ja lisäykset tähän omavalvontasuunnitelmaan.

13. OMAVALVONTASUUNNITELMAN JULKISUUS

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja se julkaistaan TerapiaNummen verkkosivuilla tai vähintään muulla suunnitelman julkisuutta edistävällä tavalla. Suunnitelma on esillä yrityksen vastaanottotiloissa tulosteena.

14. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOTEUTUMISEN SEURANTA

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta on vastuussa omalta vastuualueeltaan kukin yrityksen terveydenhuollon vastuuhenkilöistä. Seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan viipymättä.

Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset tähän omavalvontasuunnitelmaan julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla, kuten yrityksen vastaanottotiloissa paperille tulostamalla.

Tämä suunnitelma pidetään aina julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

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

15. VASTUU TÄMÄN SUUNNITELMAN YLLÄPIDOSTA JA NOUDATTAMISESTA

TerapiaNummi ja palvelun vastuuhenkilö tai vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa.

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

16. PALVELUNTUOTTAJAN JA HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS

Tämän omavalvontasuunnitelman kattamalla henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa työssään havaitsemistaan epäkohdista ja asiakkaille vaarallisista tilanteista tai käytännöistä sekä muusta havaitsemastaan lainvastaisuudesta tai asiakkaan oikeuksien toteutumatta jäämisestä viipymättä esihenkilölle, jotta mahdolliset ongelmat voidaan ratkaista tai niiden synty ehkäistä.

Vastaavasti palveluyksiköllä on velvollisuus ilmoittaa palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialue tai Helsingin kaupunki) ja valvontaviranomaiselle (aluehallintovirasto tai Valvira) palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisilla 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.

LÄHTEET

Arajärvi, Pentti 2011. Johdatus sosiaali oikeuteen.
<https://docplayer.fi/19384060-Pentti-arajarvi-johdatus-sosiaali oikeuteen.html> Luettu 15.3.2019.

<http://www.toimintaterapeuttiliitto.fi/toimintaterapia/> Luettu 15.3.2019.

<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet/potilasasiamies> Luettu 20.3.2019.

Seppänen - Järvelä, Riitta & Juth, Elina 2003. Strategisen osaamisen johtaminen julkisessa asiantuntijaorganisaatiossa. Kunnallistieteellinen aikakauskirja 3, 198 – 209.

Sydänmaanlakka, Pentti 2004. Älykäs organisaatio. Helsinki: Talentum.

Terveydenhuollon laitosturvallisuuden kehittäminen. Työryhmämuistio. STM:n selvityksiä 2009:59.