TOIMINTA- JA RATSASTUSTERAPIA J.POHJOLA OY

OMAVALVONTASUUNNITELMA

YKSITYISENTERVEYDENHUOLLON OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen virallinen nimi: Toiminta- ja ratsastusterapia J.Pohjola Oy

Y-tunnus: 2561718-9

Yrityksen postiosoite: Varanpääntie 303, 23450 Lokalahti

www.jpohjola.fi

jpohjolaoy@gmail.com, p. 0400 999 544

TERVEYSPALVELUISTA VASTAAVA JOHTAJA

Johanna Pohjola

Varanpääntie 303, 23450 Lokalahti

jpohjolaoy@gmail.com, p. 0400 999 544

Toimipaikkojen nimet ja tiedot:

1. Toiminta- ja ratsastusterapia J.Pohjola Oy/ Varanpääntie (Ratsastusterapian toimipiste) Varanpääntie 303, 23450 Lokalahti
2. Toiminta- ja ratsastusterapia J.Pohjola Oy/ Ruunikkokatu (Toimintaterapian vastaanottotilat) Ruunikkokatu 6, 23800 Oriketo
3. Toiminta- ja ratsastusterapia J.Pohjola Oy/Vinkkiläntie (Toimintaterapian vastaanottotilat) Vinkkiläntie 13, 23200 Vinkkilä

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta- ja ratsastusterapia J. Pohjola Oy tarjoaa kattavat toimintaterapiapalvelut Varsinais-Suomessa. Ratsastusterapiaa toteutetaan Lokalahdella. Yrityksessämme työskentelee ratsastusterapeutti/ erikoistoimintaterapeutti, viisi toimintaterapeuttia ja lisäksi alihankintana tekee toimintaterapiaa neljätoista toimintaterapeuttia.

Tavoitteenamme on tarjota ammattitaitoista ja monipuolista kuntoutusta eri asiakasryhmille. Asiakkainamme on Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen, Varha hyvinvointialueen maksusitoumuksella, vakuutusyhtiöiden ja itsemaksavia asiakkaita. Kuntoutusta toteutetaan palvelun tilaajan päätösten, voimassa olevien palvelukuvausten ja asiakkaan tavoitteiden mukaisesti.

Toiminnassa noudatetaan voimassa olevaa terveydenhuollon lainsäädäntöä, hyvää kuntoutuskäytäntöä sekä näyttöön perustuvia toimintatapoja. Palvelun laatua, potilasturvallisuutta ja asiakaskokemusta seurataan säännöllisesti osana yrityksen omavalvontaa ja toimintaa kehitetään jatkuvan arvioinnin ja saadun palautteen perusteella. Yrityksellä on lisäksi käytössään kattava oma **laatukäsikirja.**

Yrityksen erityisosaamiseen kuuluvat ratsastusterapia, sensorisen integraation terapia (ASI) ja luonto- ja eläinavusteinen terapia. Teemme myös toimintakyvyn arviointeja.
Lasten toimintaterapiassa tavoitteena on lapsen kokonaiskehityksen tukeminen esimerkiksi leikin, pelien, luovien terapiamuotojen sekä sensorisen integraation terapiamenetelmän keinoin. Terapiaa toteutamme sekä vastaanottokäynteinä että lapsen omassa toimintaympäristössä. Erittäin tärkeää on taitojen siirtyminen arkeen ja asiakkaan lähiverkostojen ohjaus. Nuorten ja aikuisten toimintaterapiassa tavoitteena on arjen taitojen ja oman toimijuuden vahvistuminen.
Terapiaa toteutamme pääasiassa kasvokkain tapahtuvana yrityksen toimipisteissä ja asiakkaiden arjessa. Lisäksi toteutamme etäpalveluna asiakkaan tarpeiden mukaan.
Arvoista tärkeimpinä pidämme toimintakeskeisyyttä, asiakaslähtöisyyttä ja pyrkimystä edistää asiakkaan toimintamahdollisuuksia arjessa. Työssämme korostuu perhekeskeisyys, yhteistyön tekeminen asiakkaan lähiverkoston kanssa, sekä terapian linkittyminen asiakkaan arkeen. Terapiamenetelmät valitaan asiakaslähtöisesti. Kuntoutuksen päätavoitteena on aina elämänlaadun paraneminen.
Vastuu palveluiden laadusta on yrityksen johtajalla, joka toimii työntekijöiden suorana esimiehenä ja on kiinteästi mukana palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Yritykselle on tehty kattava **laatukäsikirja**, joka toimii myös yrityksen omavalvontasuunnitelmana. Johtaja päivittää sitä säännöllisesti ja sen mukaisesti seuraa yrityksen toiminnan toteutumista ohjeiden ja lakien mukaisesti. Laatukäsikirjaan on kerätty mm. toimintaamme ohjaavat käytännöt, lait ja ohjeet, joiden noudattamista johtaja yrityksessä sekä ohjaa että valvoo. Laatukäsikirjaan on tehty myös **yrityksen tietoturvaomavalvontasuunnitelma**, koskien ohjeita miten potilastietoja yrityksessä käsitellään. Kaikki yrityksen työntekijät on perehdytetty laatukäsikirjaan, Kelan palvelukuvauksiin, ja kaikkiin muihin eri ohjeisiin, joita meidän pitää noudattaa.

Johtaja osallistuu säännöllisesti eri koulutuksiin ja tilaisuuksiin, lukee ohjeistuksia pysyäkseen ajan tasalla muuttuvista ohjeista ym. Johtaja ohjeistaa kaikkia yrityksen työntekijöitä säännöllisesti viikkopalavereissa, kehittämispäivissä ja kehityskeskusteluissa. Johtaja ohjaa, valvoo ja vastaa koko yritystoiminnasta, myös kaikkien työntekijöiden ja alihankkijoiden osalta. Asiakaspalautetta kerätään sekä suullisesti että kirjallisesti, koskien yrityksen toimintaa. Palautelaatikot ovat lisäksi kaikissa toimipisteissä. Säännöllisesti kerätään kirjallisilla asiakaskyselyillä tietoa toiminnasta ja sen mukaan toimintaa kehitetään koko henkilökunnan toimesta. Johtaja seuraa työntekijöiden asiakaskirjaamisia sähköiseen potilastietojärjestelmään päivittäin, huolehtii niiden ajantasaisuudesta ja vie ne Kantaan. Johtaja valvoo, että kaikki yrityksen asiakirjat ovat ajantasaisia ja ohjeistusten, lakien ja asetusten mukaiset ja ohjeistaa niiden käytössä työntekijöitä. Johtaja vastaa siitä, että kaikki keskeiset ohjeet ovat helposti työntekijöiden saatavilla ja nähtävillä toimipisteissä. Johtaja valvoo, että asiakkaille tärkeä tieto on heidän saatavillaan toimipisteissä ilmoitustauluilla ja hyllyillä. Johtaja valvoo, että kaikkien työntekijöiden ensiapukoulutukset ovat ajan tasalla.

Yrityksessä järjestetään säännöllisesti **sisäisiä koulutuspäiviä** tärkeistä asioista, minkä lisäksi kaikki työntekijät osallistuvat säännöllisesti ulkopuolisiin alan koulutuksiin. Henkilökunta omalta osaltaan osallistuu omavalvontasuunnitelman toteutumiseen ja myös sen kehittämiseen. **Viikkopalavereissa, kehittämis- ja koulutuspäivillä** yhdessä käydään läpi omavalvontaa ja myös kehitetään sitä ja koko yrityksen toimintaa. Kaikki mahdolliset vaara- ja riskitilanteet on tarkemmin kartoitettu yrityksen laatukäsikirjaan ja miten niitä voidaan ennaltaehkäistä. Samoin laatukäsikirjassa on selkeät ohjeet, miten eri onnettomuus ja vaaratilanteissa toimitaan. Näihin on työntekijät perehdytetty.

4. HENKILÖSTÖ

Johanna Pohjola, yrityksen johtaja, toimintaterapeutti (1985), erikoistoimintaterapeutti (1995), sensorisen Integraation terapeutti (20029) ja ratsastusterapeutti (2007). Lisäksi viisi toimintaterapeuttia työntekijöinä ja ammatinharjoittajina neljätoista toimintaterapeuttia.

HENKILÖSTÖN REKRYTOINNIN PERIAATTEET

Henkilöstöä palkatessa ovat kaikki työntekijät toimittaneet johtajalle kaikki tarvittavat todistukset ja kelpoisuus on varmistettu: https://julkiterhikki.valvira.fi/

Työntekijöiden työsuhteen alussa tehdään kirjalliset vaitiolo- ja salassapito-, tietojenkäsittely- ja työsopimukset. Ohjeistuksena käytetään Suomen Toimintaterapeuttiliiton laatimaa suositusta työsuhteen ehdoista ja palkkauksessa käytetään perustana liiton vähimmäispalkkasuositusta. Uusi palkkatyöntekijä käy työterveyshuollon järjestämässä alkutarkastuksessa.

Alihankkijana toimivien terapeuttien kanssa tehdään ennen työn aloittamista kirjallinen alihankintasopimus palkkioliitteineen, vaitiolosopimus ja sopimus henkilötietojen käsittelystä. Näissä sopimuksissa määritellään kaikki oleelliset työhön liittyvät asiat ja käytännöt.

HENKILÖSTÖN JA OPISKELIJOIDEN PEREHDYTYS

Yrityksen johtaja perehdyttää uudet työntekijät ja auttaa aluksi työjärjestelyjen ja aikataulujen tekemisissä. Kaikki työntekijät omalta osaltaan osallistuvat uuden työntekijän perehdytykseen. Aluksi varataan enemmän aikaa eri ohjeisiin, yrityksen asiakirjoihin, tiloihin, terapiavälineisiin tutustumiseen ja asiakkaiden tietoihin tutustumiseen. Perehdytetään työntekijä myös eri toimipisteisiin (koulut, päiväkodit), joissa terapiaa toteutetaan. Mikäli työntekijällä on alla 2 vuoden työkokemus, niin hänen työtään ohjaa mentori yrityksen sisältä. Yrityksen johtaja vastaa uuden työntekijän perehdytyksestä potilasasiakirjakäytäntöihin ja sähköiseen asiakastietojärjestelmään kirjaamisesta ja myös mentoroinnista. Yritykselle on tehty **tietojenkäsittelyn omavastuusuunnitelma**, johon jokainen työntekijä perehdytetään.

Toimintaterapeuttiopiskelijoita voi tulla harjoittelujaksoille. Yrityksen johtajalla on päävastuu perehdytyksestä, mutta kukin työntekijöistä toimii vuorollaan opiskelijan harjoitteluohjaajana. Opiskelija saa harjoittelujakson aikana tutustua myös muiden terapeuttien työskentelyyn, mutta yhdellä terapeutilla on vastuu opiskelijan käytännön ohjauksesta. Myös opiskelijat perehdytetään yrityksen laatukäsikirjan avulla kaikkiin yrityksen toimintaa koskeviin ohjeisiin ja lakeihin ja esim. potilasasiakirjakäytäntöihin, tietojenkäsittelyn omavalvontasuunnitelman avulla.

HENKILÖKUNNAN AMMATTITAIDON JA TYÖHYVINVOINNIN EDISTÄMINEN

Yrityksen henkilöstö osallistuu säännöllisesti **oman alansa koulutuksiin**. 1.1.2027 alkaen jokainen osallistuu vähintään 1OP koulutuksiin vuodessa. Koulutuksiin osallistumisista sovitaan työntekijöiden kanssa yhteispalavereissa. Yrityksen sisäisiä koulutuksia ja tiedotustilaisuuksia järjestetään säännöllisesti

Koko henkilökunnan **työnohjaus** on kerran kuukaudessa. Työnohjauksen tavoitteena on ohjattavien ammatillinen kehittyminen, ja heidän perustehtävänsä, eli terapiatyön toteuttamisen laadun varmistaminen. Työnohjaus toteutuu yhteisöhoidon ja ratkaisukeskeisyyden viitekehyksestä.

Työntekijöiden kehityskeskustelut järjestetään johtajan ja kunkin työntekijän välillä kerran vuodessa. Tavoitteena on oman työn tietoinen, jatkuva kehittäminen

Työkykyä ylläpitävää toimintaa järjestetään useamman kerran vuodessa. Näitä ovat esim. yhteiset virkistyspäivät, liikuntatapahtumat, illanvietot, tapahtumat ym.

Yrityksen työntekijöiden **työterveyshuoltosopimus** on tehty Mehiläisen kanssa.

5.TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Yrityksellä on toimintaterapian **vastaanottotilat Turussa, Orikedolla**. (n.100m2). Vastaanotolla on 2 jumppatilaa (42m2), toimisto, odotustila, Wc, keittiö ja varastotilaa/siivouskomero. Parkkipaikkaa ja piha-aluetta pystyy käyttämään hyödyksi myös terapiassa. Johtavan ylilääkärin ja palotarkastajan tekemät tarkastukset on tehty alkuvuodesta 2021.

Vehmaan vastaanottotilat (110m2) on hankittu vuonna 2023. Vastaanotolla on 2 jumppatilaa, kädentaitojen huone, odotustila, Wc, keittiö/toimisto ja varastotilaa. Johtavan ylilääkärin ja palotarkastajan tekemät tarkastukset on tehty alkuvuodesta 2023.

Molemmat vastaanottotilat ovat Kelan palvelukuvauksen mukaiset toimivat ja hyvät, ja niissä on monipuoliset välineet. Tilat ovat remontoitu ja mitoitettu siten, että myös pyörätuolin ja muiden liikkumisen apuvälineitä käyttävien potilaiden on mahdollista liikkua esteettä. Sisäovet ovat kaikki lukollisia ja äänieristettyjä. Ovet ovat leveitä, eikä kynnyksiä ole, ulko-ovien edessä on luiskat, ja parkkipaikat ovat aivan ulko-oven vieressä.

Jumppatiloissa on monipuolisia liikunnallisia välineitä. ym. Lisäksi on erilaisia pelejä, harjoitusvälineitä, iPadit ja tietokoneita sekä niihin erilaisia harjoitusohjelmia. Käytössä ovat lisäksi monipuoliset standardoidut arviointivälineet.

Ratsastusterapiaa toteutetaan **Johannan tallilla,** Lokalahdella. Kesällä 2010 käyttöönotetut tilat: 3 hevosen talli, 3 pihattotallia, ratsastuskenttä, maastakäsittelykenttä, hevosten ulkoilutarhat, laitumet, varustehuoneet, inva-WC, rampit, ratsastuspolut ym. tarvittavat tilat. Vuonna 2011 on Kela auditoinut ratsastusterapian ja sen tilat hyvin arvosanoin. Myös johtavan ylilääkärin, Eviran valvovan eläinlääkärin (2022) ja palotarkastajan (2021) suorittamat tarkastukset on suoritettu hyväksyttävästi.

Kaikkien **tilojen siivous** toteutuu viikoittain ja tarvittaessa useamminkin. Siivoukseen tarvittavat aineet ja korjaustarvikkeet pidetään pois asiakkaiden ulottuvilta. Kaikissa tiloissa on palovaroittimet ja sammutuspeitteet. Mitään vaarallisia aineita ei tiloissa käytetä, **eikä mitään tartuntavaarallisia jätteitä synny toiminnasta.** Käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaa yrityksen johtaja, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Lisäksi tallilla pidetään erillistä huoltokirjaa.

Kaikista tiloista löytyy mm. toimipaikan osoitetiedot, koordinaatit hätätapausten varalta, potilasasiamiehen yhteystiedot, ohjeet ensiavun antamiseen hätätilanteissa, hätänumerot ym. tiedotettavaa. Lisäksi löytyy Kelan palvelukuvaus, yrityksen laatukansio, tietosuoja- ja rekisteriselosteet, turvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma, sammutus- ja ensiapuvälineet.

Yrityksessä käytössä olevat **laitteet ja tarvikkeet** ovat toimintaterapiapalvelujen toteuttamiseen soveltuvia ja asiakkaiden turvallisen kuntoutuksen kannalta tarkoituksenmukaisia. Niiden valinnassa huomioidaan niiden käyttötarkoitus, turvallisuus sekä asiakkaiden tarpeet. Mahdolliset laitteisiin liittyvät vaaratilanteet ja poikkeamat käsitellään osana omavalvontaa ja tarvittaessa ilmoitetaan asianmukaisille tahoille.

Sähköisenä potilastietojärjestelmänä yrityksellä on käytössä Diarium. Yritykselle on tehty **tietoturvan omavalvontasuunnitelma**, mikä löytyy kaikissa toimipisteissä olevasta laatukäsikirjasta. Tämä on tarkoitettu sekä asiakkaille että henkilökunnalle. Lisäksi se löytyy skannattuna Diariumin dokumenttipankista laatukäsikirjan liitteistä.

Tietojärjestelmän Suunnitelmalla kehitetään yrityksen sisäistä toimintaa. Suunnitelman tavoite on ylläpitää asiakkaiden ja eri yhteistyökumppaneiden luottamusta yrityksen tarjoamiin palveluihin sekä niiden tietoturvan, tietosuojan ja yksityisyydensuojan toteutumiseen.

6. POTILASNEUVONTA

Suomen kuntoutusyrittäjät tarjoaa potilasneuvontapalvelua. Tämä on tarkoitettu myös meidän asiakkaillemme. Palvelusta vastaa yhdistyksen juristi Juhani Saarinen, p. 0503240740, juhani.saarinen@kuntoutusyrittäjat.fi
1.1.2024 lähtien potilas- ja sosiaalivastaavien toiminta järjestetään Varhan julkisena palveluna. Tarkemmat ja ajankohtaiset tiedot löydät Varhan omilta verkkosivuilta.

Mikäli asiakkailla on toiminnasta reklamoitavaa, se käsitellään yrityksessä nopeasti ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.
Kaikissa toimipisteissä on myös palautelaatikot, joihin asiakkaat saavat halutessaan antaa palautetta kirjallisesti.

7. LÄÄKEHOITO

Yrityksen tiloissa ei ole lääkkeitä.

8. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET KUVAUS MENETTELYSTÄ, JOLLA RISKIT, KRIITTISET TYÖVAIHEET JA VAARATILANTEET TUNNISTETAAN ENNAKOIVASTI

ONNETTOMUUKSIEN EHKÄISY JA SUOJAUTUMINEN

Turvallisuudesta vastaa yrityksen johtaja. Hänen tehtäviinsä kuuluu yleinen turvallisuuden valvonta, suunnittelu ja ohjeistus, henkilökunnan koulutus ja harjoituttaminen, alkusammutus- ja ensiapuvälineistä vastaaminen, pelastusteiden kulkukelpoisuuden valvonta, onnettomuuksien ja läheltä piti – tilanteiden raportointi ja seuranta. Kukin terapeutti huolehtii oman asiakkaansa turvallisuudesta terapiatilanteissa. Kaikilla työntekijöillä on voimassa oleva ensiapukoulutus. **Yrityksen turvallisuusselvitykset** on laadittu **Vinkkiläntien vastaanotolle**, **Ruunikkokadun vastaanotolle ja tallille.**
Vaaratilanteiden ennakointi on tärkein turvallisuuden takaaja. Henkilökunta huolehtii omasta ja välineistön kunnosta. Hevosten kunto ja terveydentila tarkistetaan päivittäin. Koulutettua terapia-avustajaa käytetään ratsastusterapeutin harkinnan mukaan tarvittaessa. Asiakkaita opastetaan turvallisuussääntöjen noudattamiseen. Tallin säännöt sekä ratsastajille että muille tallilla liikkuville löytyvät ilmoitustaululta. Asiakas ei saa jäädä ilman valvontaa.

Ratsastusterapiassa käytetään tähän työhön koulutettuja hevosia. Sääolosuhteet otetaan huomioon eikä ukkosen ilmalla tai myrskyssä ratsasteta. Ratsastusterapeutilla on aina kännykkä mukanaan esim. maastossa liikuttaessa, avun hälyttämiseksi tarvittaessa paikalle. Hevosille on määritelty myös ratsastajien painorajat, hevosten hyvinvoinnin turvaamiseksi.

Välineistöä tarkistetaan ja huolletaan säännöllisesti, esimerkiksi vastaanoton keinujen kiinnitykset, tallilla hevosten ja ratsastajien varusteet. Huollot merkitään tallilla olevaan huoltokirjaan. Terapeutti huolehtii, että esimerkiksi keinujen alla on riittävästi pehmeitä patjoja. Tapaturmariskin vähentämiseksi vastaanotolla lapsiasiakkaat ovat ilman sukkia.

Tallilla huolehditaan asianmukaisen turvallisuusvälineistön käytöstä, esimerkiksi ratsastuskypärä on pakollinen varuste. Vyötärölle laitettava vyö on ratsastajalla tarvittaessa käytössä, yllättävien tilanteiden varalta.

Infektioriskin vähentäminen

Käsidesiä käytetään ja välineitä puhdistetaan säännöllisesti. Toimistojen ilmoitustaululta **löytyvät MRSA-bakteerin ennaltaehkäisyohjeet ja toimintaohjeet MRSA-sairastavan kohtaamiseen**. Koronapandemian johdosta olemme tehostaneet siivousta, käsihygieniaa ja muutenkin suojautumista tarvittaessa kasvomaskien avulla.

Yrityksessä on kartoitettu mahdolliset riskit sekä vastaanotoilla että tallilla. Tämä riskikartoitus löytyy yrityksen **Laatukäsikirjasta**, jota päivitetään säännöllisesti. Tähän on kirjattu myös, **miten toimitaan ensiapua vaativissa tilanteissa, väkivaltatilanteissa ja toimintaohjeet tulipalon sattuessa. Yrityksessä on lisäksi tehty pelastussuunnitelmat.**

MENETTELY LÄHELTÄ PITI -TILANTEISSA JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY

Asiakkaat voivat olla läheltä piti -tilanteissa tai epäkohdissa yhteydessä potilasasiamieheen ja yrityksen johtajaan. Johtaja selvittelee asiaa ja yrityksen henkilökunnan kanssa tehdään korjaavia toimenpiteitä tarvittaessa.

Henkilökunnan on tehtävä tapaturma- ja esinevahingoista kirjallinen selvitys vahingon tapahduttua. Myös läheltä piti – tilanteet kirjataan **Läheltä piti -tapausilmoituslomakkeelle**. Selvitys palautetaan yrityksen johtajalle, toimenpiteitä varten. Tarvittaessa on tehtävä ilmoitus myös vakuutusyhtiöön vahinkoilmoituslomakkeella tai muille asianosaisille tahoille ja informoitava korjaavista toimenpiteistä.

9. POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Yrityksenjohtaja, Johanna Pohjola toimii yrityksen tietosuojavastaavana.

Yrityksen työntekijät on perehdytetty yrityksen potilasasiakirjojen ja henkilötietojen käsittelyyn. Kaikki työntekijät ovat osallistuneet ulkopuolisiin tietoturva ja tietojen käsittely- koulutuksiin. Kaikki työntekijät ovat allekirjoittaneet ja sitoutuneet noudattamaan vaitiolo- ja salassapitosopimusta. Lisäksi he ovat allekirjoittaneet yrityksen tietojenkäsittelysopimuksen. Säännöllisesti järjestetään yrityksen sisäisiä koulutus- tai tiedotustilaisuuksia asiaan liittyen. Samoin viikkopalavereissa näitä asioita tarvittaessa ohjeistetaan ja muistutetaan. Kaikki yrityksen työntekijät ovat perehtyneet sekä yrityksen laatukäsikirjaan että yrityksen **tietojenkäsittelyn omavalvontasuunnitelmaan, jossa ovat tarkemmat tiedot potilastietojen kirjaamisista ja käsittelystä.** Työntekijät ovat sitoutuneet noudattamaan näitä. **Lisäksi yritykselle on tehty tietosuoja- ja rekisteriselosteet.**

10. POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Kaikissa toimipisteissä on palautelaatikot, joihin asiakkaat saavat antaa palautetta kirjallisesti. Keräämme asiakkailtamme ja yhteistyötahoiltamme toiminnastamme palautetta yrityksemme **palautelomakkeen** avulla. Palautteet kirjaamme ylös työn jatkuvan kehittämisen vuoksi. Neuvottelemme myös eri yhteistyötahojen kanssa toimintamme kehittämisestä ja pidämme tarvittaessa kehityspalavereita. Terapiapalautteisiin kirjaamme myös asiakkaan näkemyksen ja mielipiteen terapian onnistumisesta, tavoitteiden toteutumisesta, käytännön järjestelyistä ym.

Kirjallinen asiakastyytyväisyyskysely lähetetään säännöllisesti kaikille kyseisen vuoden aikana terapiaa saaneille asiakkaille. Saadun palautteen avulla suunnittelemme tulevaa toimintaamme ja kehitämme sitä entistä laadukkaammaksi.

Asiakkailla on oikeus tehdä muistutus tarvittaessa. Muistutuksen voi tehdä omalle terapeutilleen, joka toimittaa sen johtajalle. Muistutuksen voi tehdä suoraan myös johtajalle, joko suullisesti tai kirjallisesti. Johtaja antaa kirjallinen vastaus 1-4 viikon aikana. Muistutukset käsitellään työyhteisössä yksityiskohtaisesti. Asiakkaalle annettavassa kirjallisessa vastauksessa selvitetään, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty, jotta tilanne saadaan korjatuksi. Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen ratkaisuun, voidaan se ottaa uudelleen käsittelyyn. Muistutukset säilytetään omana arkistonaan ja erillään potilasarkistosta. Hoidon kannalta oleelliset asiat voidaan liittää myös asiakkaan asiakirjoihin. Myös korjaustoimenpiteet lisätään tiedoksi arkistoon.

11. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään johtajan toimesta aina kun ohjeistuksiin tulee muutoksia. Johtaja informoi työntekijöitä muuttuneista ohjeista. Vähintään kerran puolessa vuodessa käydään omavalvontasuunnitelmaa tarkemmin läpi ja tehdään siihen vielä lisäykset ja tarvittavat korjaukset. Yrityksen johtaja varmistaa omavalvontasuunnitelman lisäämisen yrityksen verkkosivuille.

Paikka ja päiväys

Lokalahti 8.11.2026

Allekirjoitus

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Johanna Pohjola