

Fysioterapia Peukaloinen Oy

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päivitetty 21.6.2017

Sisällysluettelo

1.	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2.	TOIMINTA-AJATUS; ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3.	RISKINHALLINTA	3
4.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	4
5.	ASIAKKAAN KOHTELU JA OSALLISUUS	4
6.	ASIAKKAAN OIKEUSTURVA	4
7.	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	5
8.	HENKILÖSTÖ	6
9.	TOIMITILAT, LAITTEET JA TEKNOLOGIA	8
10.	ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	8

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: **FYSIOTERAPIA PEUKALOINEN OY**
y-tunnus: 0828611-1
Kunnan nimi: Lappeenranta
Sote-alueen nimi: Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri

Toimintayksikön nimi, sijaintikunta ja yhteystiedot:

Fysioterapia Peukaloinen Oy, Lappeenranta

p. 010 420 9020

info@peukaloinen.fi

Palvelumuoto:

Fysioterapia- ja jalkahoitopalvelut kaikenikäisille asiakkaille toimipisteellä ja kotikäynteinä. Yksilö- ja ryhmäkuntoutus. Fysioterapian erityismuodot; allasterapia, vyöhyketerapia, ratsastusterapia sekä muistisairaiden kuntoutus.

Katuosoite:

Oksasenkatu 1, 53100 Lappeenranta

Toimintayksikön vastaava esimies: Helena Rahkonen, p. 040592 7129

sähköposti: helena.rahkonen@peukaloinen.fi

Kymen lääninhallituksen lupa:	28.11.1990 laitoslupa
Palvelu, johon lupa myönnetty:	fysioterapiapalvelut toimipisteellä ja kotikäynteinä Lappeenrannassa ja ympäristökuntien alueella
Aluehallintoviraston lupa:	toiminnan laajentaminen jalkojenhoitopalveluihin jouluk. 2010, toteuttajana fysioterapeutti, jolla jalkojenhoidon ammattitutkinto (ei tarvitse erillistä lupaa)

2. TOIMINTA-AJATUS; ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Fysioterapia Peukaloisen toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksityisiä fysioterapia- ja jalkahoitopalveluita Lappeenrannan ja ympäristökuntien alueella. Peukaloisen asiakkaina on lapsia, nuoria, työikäisiä ja ikääntyneitä asiakkaita eri sairaus- ja vammaryhmistä. Pääpaino toiminnasta on kuntouttavaa, asiakkaan toiminta- ja liikuntakykyä parantavaa toimintaa. Tavoitteena on tukea asiakasta selviytymään mahdollisimman itsenäisesti omassa asuinympäristössään sekä ohjata ja tukea asiakasta osallistumaan myös kodin ulkopuolisiin toimintoihin. Edelleen asiakkaita kannustetaan ja motivoidaan aktiivisuuteen ja vastuunottamiseen omasta hyvinvoinnistaan. Osa palveluista on ennaltaehkäisevää, terveyttä edistävää toimintaa. Palveluja toteutetaan sekä yksilö että ryhmämuotoisena toimintana.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ammatillisuus

Kaikki toiminta perustuu ammatillisuuteen ja fysioterapian eettisten periaatteiden noudattamiseen. Työnantaja tukee ja kannustaa, ja jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan ammattitaitonsa jatkuvasta kehittämisestä ja ylläpitämisestä. Pääsääntönä on, että sama terapeutti hoitaa asiakkaan hoitosuhteen alusta loppuun saakka. Palvelu perustuu hyvään kuntoutuskäytäntöön. Tällä tarkoitetaan kuntoutuskäytäntöä, jota Kelan ja julkisen terveydenhuollon kuntoutuksessa noudatetaan. Fysioterapia toteutetaan asiakkaan ja hänen perheensä tarpeita ja toiveita kuunnellen, mutta terapeutti muistaa, että hän on asiantuntija terapian toteutusta suunnitellessa. Työntekijät tiedostavat, että mikäli oma ammattitaito ei riitä hoidon toteuttamiseen, on työntekijällä oikeus ja velvollisuus konsultoida esimiestä tai muita kollegoja. Harvinaisemmat/ vaikeammat tapaukset suunnitellaan yhdessä kollegojen tai muiden asiantuntijoiden kanssa.

Asiakaslähtöisyys

Fysioterapia lähtee asiakkaan tarpeista, toiveista ja asiakkaan jäljellä olevien resurssien vahvistamisesta. Näiden pohjalta laaditaan asiakkaan kanssa yksilölliset tavoitteet ja kuntoutus-/palvelusuunnitelma tavoitteiden saavuttamiseksi. Kuntoutuksessa huomioidaan asiakkaan ja tämän läheisten voimavarat ja mahdollisuudet, jotta kuntoutus ei tule asiakkaalle liian vaativaksi tai rasittavaksi. Terapiamuoto ja terapian toteutuspaikka vaihtelee asiakkaan toiminta- ja liikuntakyvyn mukaisesti. Terapia voidaan toteuttaa Fysioterapia Peukaloisen toimipisteellä, asiakkaan omassa asuinympäristössä, altaalla, ulkona tai vaikka ratsastusterapiana maastossa. Pääpaino fysioterapiassa on toiminnallisissa harjoituksissa ja asiakkaan toimintakyvyn lisääntymisessä, kipu ja muut toimintaa häiritsevät oireet huomioiden. Jalkahoidon tavoitteena on edistää asiakkaan terveyttä ja välttää terveydellisten lisäongelmien/lisäsairauksien syntymistä.

Asiakastyytyväisyys

Työntekijöitä muistutetaan jatkuvasti, että heidän palkkansa maksaa asiakas. Ilman tyytyväisiä asiakkaita, ei olisi työtäkään. Asiakaspalautetta ja asiakastyytyväisyyttä kysytään terapiakertojen yhteydessä, terapiajaksojen päättyessä ja aika ajoin myös kirjallisesti. Palautteet ja asiakaskyselyt käsitellään aina koko tiimin kesken. Rakentavaan palautteeseen ja kehitystarpeisiin, pyritään löytämään uusia toimintatapoja paremman palvelun kehittämiseksi.

3. RISKINHALLINTA

Yrityksen omavalvonta perustuu toiminnan laadun ja riskien hallintaan. Palveluihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta sekä asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden näkökulmasta. Pyritään siihen, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltaavat tuoda esille mahdollisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Työyhteisössä pyritään tunnistamaan mahdolliset kriittiset työvaiheet ja toiminnot. Edelleen pyritään minimoimaan nämä riskit sekä kirjaamaan ja analysoimaan toteutuneet haittatapahtumat jatkotoimien toteuttamiseksi.

Yrityksessä on tehty riskianalyysi työsuojelun näkökulmasta. Tällöin tuli esille ”vaarallisten” henkilöiden tai asiakkaiden kohtaaminen sekä mahdollisten ei-toivottujen henkilöiden ”vierailu” yritykseen. Nämä asiat on tiedostettu, varauuskäynnit on merkitty ja esteettömät, lisäksi työntekijällä on aina puhelin saatavilla.

Palvelun toteuttamiseen liittyvinä riskeinä tuli ilmi potilasturvallisuus ja tartuntavaara. Henkilöstön ensiapuvalmius ja hengenpelastus-koulutus, sekä näiden päivittäminen, on osa tämän riskin hallintaa. Esteettömät, siistit toimitilat ja yrityksen sovitut hygieniakäytännöt ovat keinoja jälkimmäisen riskin minimoimiseksi. Yrityksen palo- ja pelastautumissuunnitelma ovat kirjattuina. Hälytysnumerot ja ilmoituksenteko-ohje ovat kirjattuina kaikkien nähtävillä.

Yrityksen kaikki vakuutukset ovat Fenniassa ja toistaiseksi voimassaolevia. Pakollisten vakuutusten lisäksi yrityksellä on Yritysturva- vakuutus, Yrittäjän tapaturmavakuutus, Potilasvakuutus ja Matkavakuutus.

Riskinhallinnan työnjako ja käsitteleminen

Yrityksen johto huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä, sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto huolehtii, että koko henkilöstö sitoutuu noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa, riskien minimoimista ja mahdollisimman turvallista palvelujen tuottamista. Työ ja toimintaympäristöt muuttuvat kovasti ja sen tähden on tärkeää, että henkilöstö sitoutuu myös jatkuvaan uusien riskien arviointiin ja turvallisen toiminnan kehittämiseen. Henkilöstö on velvollinen tuomaan välittömästi johdon tietoon mahdolliset uudet toiminnan riskit ja laatupoikkeamat.

Haittatapahtumat, laatupoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet pyritään kirjaamaan ja käsittelemään välittömästi. Käsitteilyyn kuuluu keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa.

Tapahtuneelle pyritään löytämään syy. Jos tapahtuma on vakava, korvattavia sairauksia aiheuttanut haittatapahtuma, informoidaan asiakasta tai omaista korvausten hakemisesta.

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakas ja/tai omainen on alusta asti mukana terapian ja hoidon suunnittelussa. Ensimmäisillä tapaamiskerroilla asiakas tuo esille itsenäistä, hyvää toimintakykyään haittaavat toiminnan rajoitteet ja esteet. Yhdessä keskustellen pyritään kartoittamaan asiakkaan jäljellä olevat resurssit, joita terapialla/hoidolla pyritään vahvistamaan. Näin laaditaan yhdessä asiakkaalle yksilölliset, merkitykselliset, realistiset ja mitattavissa olevat tavoitteet. Samalla sovitaan myös toteutustavoista, menetelmistä sekä arvioinnin ajankohdista. Myös terapiajakson aikana kysellään asiakkaan toiveita ja arvioidaan tavoitteiden oikeasuuntaisuutta.

5. ASIAKKAAN KOHTELU JA OSALLISUUS

Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ilman syrjintää. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, johon kuuluu oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Henkilöstö pyrkii vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Edelleen henkilöstö tukee asiakasta osallistumaan palvelun suunnitteluun ja toteutukseen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yrityksen vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Muistutukset ja huomautukset käsitellään yrityksessä välittömästi kyseisen työntekijän, johdon, asiakkaan ja mahdollisten omaisten kesken. Virheistä pyritään oppimaan. Muistutusten ja huomautusten jälkeen, koko henkilöstö miettii uusia toimintatapoja muistutusten minimoimiseksi ja palvelun parantamiseksi edelleen.

6. ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Asiakkaalla on oikeus laadukkaaseen palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Hänellä on halutessaan oikeus tehdä muistutus saamastaan palvelusta tai kohtelusta. Muistutuksiin ja huomautuksiin annetaan aina kirjallinen vastaus 14 vrk:n kuluessa muistutuksen tekemisestä.

Muistutukset tehdään:

Yrityksen johdolle :

Helena Rahkonen

p. 040 592 7129

helena.rahkonen@peukalainen.fi

Yrityksen potilasasiamiehelle:

Oik. kand. Ismo Saarinen

Nuijamiestentie 5 B

00400 HELSINKI

p.09/ 477 2356

ismo.saarinen@saarinenlaw.fi

Neuvon anto ja ohjaus:

Eksoten sosiaali- ja potilasasiamies

Tuomas Kumpula

p. 044/ 748 5306

sosiaali.potilasasiamies@socom.fi

7. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia tukeva toiminta

Kaikessa palvelussa pyritään huomioimaan asiakas kokonaisuudessaan, inhimillisenä lähimmäisenä. Toiminnassa huomioidaan asiakkaan fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky. Lisäksi pyritään luomaan asiakkaalle mahdollisuuksia osallistumiseen omien kiinnostusten mukaan. Jos terapeutti huomaa puutteita, avun tai palvelun tarvetta, jollakin muulla kuin oman toiminnan alueella, on hän velvollinen auttamaan asiakasta muiden palvelujen hakemisessa. Varsinkin pitkäaikaisia sairauksia sairastavia lapsia ja nuoria tuetaan ja ohjataan liikunta- ja muiden harrastusten pariin. Terapeutti on usein lapsen/nuoren mukana liikuntakokeiluissa.

Ravitsemus

Erityisesti ikääntyneiden ja nuorten asiakkaiden kohdalla seurataan asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteen saantia. Palvelun yhteydessä keskustellaan asiakkaan ja tarvittaessa myös omaisten kanssa riittävästä ravinnon ja erityisesti proteiinien saannista. Asiakasta ja omaisia ohjataan ja kannustetaan tarpeen mukaan

lisäravinteiden käyttöön. Toiminnallisten harjoitusten yhteydessä voidaan käydä esim. kaupassa asiakkaan kanssa tai seurataan, miten ruokailu sujuu ja samalla katsotaan, että ruoka tulee syötyä.

Hygieniakäytännöt

Palvelussa huolehditaan huolellisesta käsihygieniasta aina ennen ja jälkeen jokaisen asiakaskontaktin. Kotikäynneillä tämä varmistetaan siten, että työntekijällä on aina mukana käsidesipullo. Hyvä käsihygienia alkaa käsien hoidosta. Työntekijät huolehtivat käsien ihon kunnosta, riittävästä rasvauksesta, kynsien, kynsivallien ja ihottumien huolellisesta hoidosta. Tarvittaessa käytetään suojakäsineitä. Sormuksia, rannekoruja ja kelloja ei käytetä hoitotyössä, koska ne estävät kunnollisen käsihygienian toteutumisen.

Suojakäsineet ovat aina potilaskohtaiset. Niitä käytetään aina käsitellessä verta, kehon eritteitä, kontaminoituneita alueita, limakalvoja, rikkinäistä ihoa ja hoitovälineitä esim. katedria.

Jalkojenhoidossa käytetään suojakäsineiden lisäksi suojaessua, maskia ja silmäsuojusta. Jalkojenhoidossa ja jalkahoitovälineiden huollossa on omat hygieniaohteet.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Kuntoutus on vuorovaikutteista ja siinä hyödynnetään yhteistyössä syntyvää laajaa asiantuntijuutta. Vuoropuhelussa varmistetaan kaikkien toimijoiden samansuuntainen toiminta. Asiakkaan suostumuksella toimii palveluntuottaja yhteistyössä asiakkaan omaisten/läheisten, hoidosta vastaavan yksikön, muiden terapeuttien (puhe-, toimintaterapeutit) ja asiakkaan lähiverkoston kanssa. Lähiverkostoon kuuluvat asiakkaan kanssa arjessa toimivat henkilöt, asuinympäristön (esim. palvelutalon henkilöstö) sekä avustajat. Yhteistyö on pääosin henkilökohtaisesti kontaktissa olemista, puhelimitse tapahtuvaa tai kirjallisesti viestittämistä esim. asiakkaan viestivihkon välityksellä. Asiakastietoja tai asiakkaan asioita ei lähetetä sähköpostin avulla.

8. HENKILÖSTÖ

21.6.2017

Helen Rahkonen

fysioterapeutti, erikoislääkintävoimistelija, yrityksen johtaja, toiminnasta vastaava

Riitta Happonen

fysioterapeutti, ratsastusterapeutti, vyöhyketerapeutti

Miia Talonpoika

fysioterapeutti, jalkojenhoidon ammattitutkinto

Ella Heikkinen
fysioterapeutti

Laura Saarinen
toimistotyöntekijä

Työhyvinvointi, sijaisjärjestelyt ja rekrytointi

Henkilöstön hyvinvoinnin tueksi ja sairauspoissaolojen minimoimiseksi on palveluntuottaja järjestänyt henkilöstön työterveyshuollon (Mehiläinen Oy) laajennettuna erikoislääkärikonsultaatioilla. Edelleen työn kuormittavuuden vähentämiseksi ovat kaikki työntekijät velvoitettu osallistumaan säännöllisesti yrityksen järjestämään ulkopuoliseen työnohjaukseen.

Palvelua tuottavilla henkilöillä on kaikilla sama, fysioterapeutin koulutus. Tämä mahdollistaa yrityksen sisäiset sijaisjärjestelyt lomien aikana. Työntekijän muodollinen pätevyys varmistetaan aina ennen työsuhteen alkua. Fysioterapeuttien määrä yrityksessä vaihtelee vallitsevan työtilanteen mukaan. Yritys on valmis työllistämään uuden fysioterapeutin, mikäli työtilanne niin vaatii. Henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan työlainsäädäntöä, alalla ei ole työehtosopimusta. Työnhakijalle selvitetään tämän oikeudet ja velvollisuudet työn suhteen. Hakuprosessissa kiinnitetään huomiota henkilön luotettavuuteen, soveltuvuuteen, motivaatioon ja lisäkoulutuksen laatuun kyseistä työtehtävää ajatellen. Palvelun laadusta johtuen, kuuluu prosessiin myös työntekijän rikostaustan selvittäminen ennen varsinaisen työsuhteen alkamista.

Perehdytys ja täydennyskoulutus

Palveluntuottajalla on laadittuna perehdytyskansio uuden työntekijän perehdyttämistä varten. Kyseistä kansiota käytetään myös opiskelijoiden perehdyttämiseen. Ennen perehdytystä nimetään yrityksestä vastuuhenkilö kutakin perehdytystä varten. Perehdytyksessä käydään läpi mm. fysioterapeutin toimenkuva ja toimintaperiaatteet, työsuhdetta koskevat ohjeet, salassapitovelvollisuus + salassapitoon sitoutuminen allekirjoituksella, omavalvonta, potilasrekisterilomake, asiakashallintaohjelma, terapiasopimus, palvelusopimus, hinnastot, noudatettavat standardit ja sopimukset, kirjaaminen (päivittäinen sekä palautteet), ajanvarauskäytäntö, Fysio Tools-ohjelma, laskutuskäytännöt, yhteistyö ja yhteydenotot ym. ym. Tarvittaessa uusi työntekijä perehdytetään myös käytännön työhön ohjaamalla häntä henkilökohtaisesti.

Työntekijä on velvollinen hankkimaan uusinta, näyttöön perustuvaa tietoa omalta toimialaltaan. Häntä kannustetaan ja ohjataan hakeutumaan lisä- ja täydennyskoulutuksiin, jotka yritys kustantaa. Alueellisiin, oman alan koulutuksiin pyritään saamaan yrityksestä vähintään yksi osallistuja. Lisäkoulutuksen käynyt työntekijä on velvollinen pitämään aiheesta lyhyen työpaikkakoulutuksen muille työntekijöille.

9. TOIMITILAT, LAITTEET JA TEKNOLOGIA

Yrityksen toimitila sijaitsee Lappeenrannan keskustassa, Kauppatorin laidalla osoitteessa Oksasenkatu 1. Lähellä on sekä maksullista että maksutonta pysäköintitilaa. Ulko-oven edessä on INVA-merkillä varustettu pysäköintipaikka. Taxisema on talon vieressä. Ulko-ovi avautuu sähköisesti ovipainikkeella. Toimitila sijaitsee hissillisen talon 4. kerroksessa. Kerrosovi on lukittu, ovikellolla varustettu. Huoneisto on 102 neliötä käsittävä vuokratila. Toimitilassa on 2 hoitohuonetta, kuntosalitila, odotustila, keittiö, toimisto, asiakas-WC, henkilökunta-WC sekä suihku ja varasto. Toimitila on viihtyisä, esteetön ja varustettu asiaankuuluvien turvallisuusohjeiden ja –varusteiden. Poistumistiet on merkitty kyltein, tiloissa sammutuspeite, vaahtosammutin sekä ensiapukaappi. Yrityksen vuokrasopimus on tehty vuonna 1990 ja se on toistaiseksi voimassaoleva.

Laitteet

Yrityksellä on kaksi sähköllä toimivaa normaalilevyistä hoitopöytää ja yksi 120 cm leveä sähköinen hoitopöytä. Kuntosalilaitteet ovat etupäässä HUR-merkkisiä, paineella toimivia ja siis äänettäviä. Lisäksi toimitilassa on juoksumatto, kuntopyörä, pulley, Thera-Vital-harjoituslaite, Tanita-kehonkoostumusmittauslaite sekä runsaasti pienempiä harjoitusvälineitä. Lisäksi yrityksellä on joukko erilaisia mittausvälineitä, ultraäänilaite, kylmä- ja lämpöpakkauksia sekä sähköhoitolaitteita. Lasten terapioita varten on yrityksessä paljon sisä- ja ulkoleluja.

Kaikki suuremmat harjoitusvälineet ja laitteet on hankittu fysioterapia- ja sairaalatuotteita myyviltä erikoisliikkeiltä (mm. Fysioline Oy, Lojer Oy). Uusimmissa laitteissa on CE-merkintä, vanhimmista merkintä puuttuu. Kaikki hoitovälineet, kuntosalilaitteet ja hoitopöydät huolletaan säännöllisesti. Samoin fysikaalisen hoidon laitteet. Vastuhenkilö Helena Rahkonen.

Jalkahoito palveluja varten on yrityksellä tarvittavat jalkahoitovälineet, suojavaarusteet sekä desinfiointivälineet. Laitteet ja välineet on hankittu ja huolletaan MILLS ENTERPRISES LTD OY. Vastuhenkilö Miia Talonpoika.

Teknologia

Yrityksessä on kaksi tietokonetta, jotka ovat henkilöstön käytössä työn tekemisen välineinä. Tietokoneiden käytöstä ja potilastietojen käsittelystä on yrityksellä laadittuna erilliset ohjeet. Yritys käyttää asiakashallintaohjelman selainkäyttöistä Diarium-ohjelmaa, josta on laadittuna oma **tietojärjestelmän omavalvontasuunnitelma (12.12.2016)**. Lisäksi yrityksellä on toimistopuhelin ja jokaisella fysioterapeutilla käytössään oma ns. työkännykäs.

10. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Yrityksessä käsitellään runsaasti erilaista salassa pidettävää tietoa. Näitä ovat mm. asiakas- ja potilastiedot, mukaan lukien henkilötiedot, yrityksen talous- ja strategiatiedot sekä muut yrityksen sisäiset asiat. Asiakkaiden perhettä ja lähipiiriä koskevat tiedot sekä henkilökunnan terveystiedot ovat myös salassa.

pidettäviä tietoja. palveluntuottajan rekisteriselosteessa on kerrottu mitä tietoja asiakkaasta tallennetaan ja mihin sekä mihin tietoa käytetään. Asiakkaan luvalla tietoa voidaan antaa kolmannelle osapuolelle.

Yrityksen potilastietojen käsittely perustuu asiasta annettuun lainsäädäntöön ja asetuksiin.

Hoitosuhteen alkaessa asiakasta informoidaan tietojen tallentamisesta palveluntuottajan **sähköiseen Diarium- asiakashallintaohjelmaan**, minkä jälkeen asiakas allekirjoituksellaan antaa tähän luvan.

Palveluntuottajan tietokoneet sijaitsevat yrityksen toimistossa, minne asiakkailla tai ulkopuolisilla ei ole asiaa. Koneet on suojattu virustorjuntaohjelmilla. Tietojärjestelmien käyttöön tarvitaan aina käyttöoikeus, minkä yrityksen johto myöntää. Tietokoneen avaaminen vaatii aina henkilökohtaisen salasanan, asiakashallintaohjelma vaatii käyttäjätunnuksen ja salasanan. Henkilöstö on velvollinen huolehtimaan salasanojen huolellisesta säilyttämisestä ja vaihtamisesta riittävän usein. Henkilöstö, myös mikrotukihenkilö, allekirjoittaa työsuhteen alkaessa salassapitosopimuksen sekä erillisen ohjeen tietokoneiden, Internetin, tulostimen, silppurin ja sähköpostin käytöstä (**Fysioterapia Peukaloisen salassapito-ohjeet**). Paperimuotoiset salassa pidettävät potilasasiakirjat säilytetään yrityksen toimistossa lukitussa kaapissa. Myös näiden potilasasiakirjojen käytöstä on yrityksellä erilliset ohjeet.

Yrityksen tietojärjestelmiin ja tietokoneisiin tallentuu yksityiskohtaista lokitietoa järjestelmien käytöstä. Näitä tietoja käytetään ylläpidossa, vian määrittämisessä ja tietoturvallisuuden valvonnassa. Tietoihin pääsy on vain yrityksen johdolla ja mikrotukihenkilöllä. Kaikesta yrityksen tietokoneille tallennetuista tiedoista lähtee automaattinen varmuuskopiointi.

Tietojärjestelmien huolellinen käyttö ja tietoturvallisuudesta huolehtiminen on jokaisen työntekijän velvollisuus. Yrityksen johto, tietoturvavastaava valvoo ja on vastuussa, että salassapito-ohjeita noudatetaan.

Asiakkaalla on halutessaan oikeus nähdä, mitä tietoja hänestä on palveluntuottajan järjestelmään kirjattu.

Kuluvan vuoden 2017 aikana palveluntuottaja liittyy sähköiseen, valtakunnalliseen Kanta-arkistoon. Tämä tuo koko henkilöstölle uusia, opeteltavia asioita ja kehittämistarpeita mm. kirjaamiskäytäntöön. Henkilöstö on yhdessä käynyt läpi jo THL:n verkkokoulutukset aiheesta. Lisäksi yrittäjä on osallistunut Kanta-koulutukseen ja kolme työntekijää on osallistunut Rakenteisen kirjaamisen- koulutukseen.

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmaa tarkastetaan ja päivitetään aina kun palveluntuottajan toiminnassa, henkilöstössä, tiloissa tai välineissä tapahtuu oleellisia muutoksia.

Lappeenranta 21.6.2017

Helena Rahkonen

yrittäjä, toiminnasta vastaava johtaja