Urofysio Oy, t:mi Ulla Hietavirta, Fysio Jasmiina Oy,
t:mi Fysioterapia Niemi, t:mi FysioVille

OMAVALVONTASUUNNITELMA

26.10.2026
Henna Kuoppala, Ulla Hietavirta, Jasmiina Ahokas, Henna Niemi ja Ville Keltikangas

Tämä malli perustuu Lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).
Kyseessä on nimenomaan
valvontalain 29 §:n mukaisen
ilmoitusvelvollisuuden
toteuttaminen.

Sisältö

Johdanto

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot
   1.1 Yhteiseen palveluyksikköön kuuluvat palveluntuottajat
   1.2 Palveluyksikön perustiedot
   1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet
   1.4 Omavalvontasuunnitelman versiomerkinnät/ päivitykset

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

   3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen
   3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen
      3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelujen koordinointi
      3.2.2 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta
   3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen
      3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset
      3.3.2 Toimitilat ja välineet
      3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja
      3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
      3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt
      3.3.6 Lääkinnälliset laitteet
   3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen
   3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

   4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ja palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

   5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi
   5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

JOHDANTO

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024 (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden

sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksiköllеen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan nykykäytännöt ja mahdollisesti myöhemmin kehitettävät käytännöt

Omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan potilastietojen asianmukainen ja tietoturvallinen käsittely ja säilytys.Omavalvontasuunnitelmalla kehitetään yrityksen sisäistä toimintaa. Omavalvontasuunnitelmaa on päivitettävä jatkuvana prosessina osana yrityksen tietoturvaa ja laadunhallintaa. Kantaan liittymisen yhteydessä on omavalvontasuunnitelmakin päivitettävä.

Omavalvontasuunnitelman tavoite on ylläpitää asiakkaiden ja eri yhteistyökumppaneiden luottamusta yrittäjän tarjoamiin palveluihin, sekä niiden tietoturvan, tietosuojan ja yksityisyydensuojan toteutumiseen.

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Yhteiseen palveluyksikköön kuuluvat palveluntuottajat:

Urofysio Oy (1711241-2), puh: 040 5028762, palvelutuottajatunnus: 90233

T:mi Ulla Hietavirta (1860722-2), puh: 050 5577005, soteri-rekisteröintinumero 60001634272

Fysio Jasmiina Oy (3248817-8), puh: 040 4120496, soteri-rekisteröintinumero 60006908986

T:mi Fysioterapia Niemi (3532587-6), puh. 044 254 8299, soteri- rekisteröintinumero 60008171542

T:mi FysioVille (3659326-6), puh. 045 1127406, soteri- rekisteröintinumero 50607736522

Kaikilla yrittäjillä yrityksen vastuu-, oikeusturva- ja potilasvakuutus sekä Kelan vaatima tapaturmavakuutus yrittäjäjäsenille on Suomen Fysioterapeuttien kautta, Turvan vakuuttamana. Potilasasiavastaava-asioissa yhteistyö toteutuu Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialueen kautta. Muiden yrittäjien yel-vakuutus on Elossa, paitsi Urofysio Oy:n yel-vakuutus on Veritaksessa ja t:mi FysioVille:n Ilmarisessa.

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön Nimi: Urofysio Oy

Käyntiosoite: Ruukintie 37, 60100 Seinäjoki

Omavalvonnan vastuuhenkilöt: Kukin yrittäjä on vastuussa omasta toiminnastaan Vastuuhenkilöt ovat: Henna Kuoppala, Ulla Hietavirta, Jasmiina Ahokas, Henna Niemi ja Ville Keltikangas. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja siitä tehdään päiväysmerkintä suunnitelman loppuun.
Yrittäjät ovat yhdessä vastuussa omavalvontasuunnitelman päivityksestä, tiedon siirtämisestä ja toteutumisesta.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikössä, Urofysio Oy:ssä, tuotetaan Soteri-rekisterin mukaisia ja ajantasaisia fysioterapia- ja hierontapalveluja. Fysioterapiapalveluja tuotetaan Seinäjoen alueella, eri ikäisille, yksityisille, itsemaksaville asiakkaille, kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen asiakkaille, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaille. Fysioterapiapalveluja tuotetaan sekä

palveluyksikössä, että koti-, laitos-, koulu- ja päiväkotikäynteinä. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki em. palvelut.

Palveluyksikön toiminta-ajatus on tuottaa asiakkaillemme mahdollisimman hyvätasoista, kokonaisvaltaista ja tutkittuun näyttöön perustuvaa fysioterapeuttista palvelua.Tämä sisältää asiakkaan kokonaistilanteen kartoituksen ja tämän pohjalta asianmukaisen kokonaishoidon valinnan yhdessä asiakkaan kanssa, palvelun toteutuksen, asiakasnäkökulman korostamisen ja potilaan asianajajana toimimisen terapiaprosessin eri vaiheissa. Olennaista on asiakkaan edelleen hoitoon ohjaaminen ja saumaton yhtyeistyö ja yhteydenotot, tarpeen mukaisesti muiden asiakasta hoitavien tahojen kanssa. Palvelumme kohderyhmänä on kaiken ikäiset fysioterapiapalvelua tarvitsevat miehet, naiset ja lapset.

Fysioterapiapalveluja tuotamme sekä itsemaksaville asiakkaille että Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaille. Palvelemme myös vakuutusyhtiöiden maksusitoumusasiakkaita. Alihankintana emme tällä hetkellä palveluja tuota. Kirjallinen, allekirjoitettu terapiasuunnitelma laaditaan kelan vaativan lääkinnällisen kuntotuksen asiakkaiden terapiajakson alussa. Muiden asiakkaiden osalta suunnitelma terapialle tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa, perustuen haastatteluun, oirekyselyihin ja muuhun tutkimiseen. Tärkeä on selvittää asiakkaan oma motivaatio ja voimavarat, kivut ja toiminnan rajoitteet ja asiakkaan oma tavoite terapialle. Suunnitelma terapialle kirjataan asiakkaan alkukartoituksessa potilasasiakirjoihin. Tavoitteena on aina ensisijaiseti asiakkaan elämälaadun ja toimintakyvyn lisääntyminen. Mittareiden tulokset ovat aina toissijaisia.

Fysioterapian työkaluja ovat:
manuaalinen terapia, terapeuttinen harjoittelu (sekä ennaltaehkäisevä että korjaava), fysikaaliset terapialaitteet sekä ohjaus ja neuvonta kirjallisine ohjeineen.

1.4 Omavalvontasuunnitelman versiomerkinnät/ päivitykset.
Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain vuoden lopussa. Aiemmat päivitykset ovat olleet:

30.12.2018
8.12.2019
31.12.2020
1.11.2022
31.12.2023
14.11.2024
11.5.2025
4.11.2025
25.3.2026

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain, yhteistyössä yrittäjien kanssa ja aina kuluvan vuoden lopussa. Omavalvontasuunnitelman päivityksessä informoidaan asiakaspalautteen pohjalta saadut, mahdolliset korjausehdotukset ja niiden pohjalta toteutetut muutokset. Kukin yrittäjä vastaa aina oman yrityksensä palvelutoiminnan laadusta, tietosuojasta ja toimii arkistonhoitajana omassa

yrityksessään. Yrittäjät ovat myös sitoutuneet noudattamaan sovittuja toimintatapoja. Kun omavalvontasuunnitelman päivitys on yhteistyössä yrittäjien kanssa tehty ja mikäli siinä on muutoksia, niin päivitetty versio julkaistaan yrityksen www-sivuilla ja se kopioidaan asiakkaiden nähtäväksi odotustilaan. Omavalvontasuunnitelmien päivitetyt versiot säilytetään asiakkaiden nähtävillä odotustilassa, kansiossa.

Koska tiloissa liikkuu asiakkaita, joiden toiminta- ja liikuntakyky on tavanomaista heikompaa, poistumisturvallisuudesta on täytynyt huolehtia. Palotarkastuksen yhteydessä 31.12.2012, on uudelleen merkattu varapoistumistiet, joita löytyy kaksi. Ensisijainen hätäpoistumistie on pääsisäänkäynnillä ja toinen perimmäisen hoitohuoneen ikkunaseinällä (tässä lasiovi, joka aukeaa parkkipaikalle). Palovaroittimia on tiloissa kolme. Sammutin on pääsisäänkäynnillä olevan odotustilan seinällä ja sammutuspeitto henkilökunnan taukohuoneen kaapin päällä. (kaavio toimitilasta liitteenä, jossa varapoistumistiet kirjattu merkinnöillä Hätä 1 ja Hätä 2)

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaat voivat tilata ajan yrittäjiltä joko suoraan henkilökohtaisen puhelimen tai yhteisen lankapuhelimen kautta tai sitten tulemalla paikan päälle toimitilaan. Myös sähköpostilla ajan varaaminen onnistuu. Sähköistä ajanvarausta ei ole käytössä.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Urofysio on luonut pitkään yhteistyötä eri erikoisalojen lääkäreiden kanssa ja tehneet toimintaansa tunnetuksi myös. Tavoitteena on ollut rakentaa toimiva hoitopolku, jossa on mahdollisuus konsultoida mm. lääkäriä terapian sisällöstä ja omista havainnoistamme ja saada asiat hoitumaan sujuvasti, asiakkaan parhaaksi. Toimintamallistamme olemme saaneet asiakkailta hyvän palautteen. Kirjallinen hoitopalaute terapiasta lähetetään lähettäneelle lääkärille, mikäli asiakas siihen suostuu. Myös suojatulla sähköpostilla voimme konsultoida ainakin muutamia yksityisiä gynekologeja.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yrittäjien sairastuessa pidempiaikaisesti, voimme tarvittaessa keskenämme huolehtia asiakkaiden terapian jatkuvuudesta. Lomien pituus on useimmiten kaikilla vain 1 viikko kerrallaan, jolla voidaan taata se, että terapiassa ei tule turhaa viivettä ja katkoja.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen asiakkaiden terapian laatua ohjaa Kelan omat palvelukuvaukset, joita on noudatettava. Fysioterapeutin työtä ohjaavat eettiset ohjeet (Suomen Fysioterapeutit), joiden

noudattaminen on aivan keskeistä. Myös säännöllisen asiakaspalautteen huomioimme toiminnassa ja korjaamme niiden pohjalta tulleet seikat. Laadun perustana on säännöllinen lisäkouluttautuminen ja oman alan tutkimusten seuranta. Asiakkaan tunnistaminen toteutuu kela-kortin avulla.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toimitiloissa on 5 hoitohuonetta, joissa neljässä äänieristetty ovi (yksityisyyden suojan lisäämiseksi), sekä jumppatila yhteisenä, henkilökunnan taukotila (sis. wc) ja inva-wc ja kaksi odotustilaa. Hoitohuoneet pidetään lukittuina hoidon aikana, samoin silloin kun niistä poistutaan. Toimitilojen puutteissa/ korjattavista kohteista ilmoitetaan vuokranantajalle pikimmiten ja näistä ilmoituksista vastaa Henna Kuoppala. Tiloissa ei käytetä myrkyllisiä aineita. Tilojen siivous huolehditaan itse, kukin terapeutti vuoroviikoin. Viimeisin toimitiloihin tehty terveystarkastus on tehty 19.1.2022. Toimitiloissa olevat fysikaaliset laitteet (ultraääni, kaksi sähköhoitolaitetta) huolletaan vuosittain Fysimedical Oy:n toimesta. LPG ja Huber -laitteiden tarvittavasta huollosta vastaa t:mi Nimfa ja tarvittaessa laitteiden maahantuoja Alaset Import Oy. Patterikäyttöiset kotikäyntilaitteita ja vuokralaitteita ei huolleta säännöllisesti, vaan niihin vaihdetaan tarvittavat varaosat, mikäli ne menevät epäkuntoon. Toimitilassa on kameravalvonta, josta tiedotetaan sekä odotustilan seinällä että tilan ulkopuolella, ikkunalla olevilla kameravalvonta-tarroilla.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Ohjeet potilastietojen käsittelystä sijaitsevat toimipisteessä, kunkin yrittäjän työhuoneessa, näkyvällä paikalla. Päivitetään tarvittaessa.

Potilastiedot ovat lähtökohtaisesti arkaluonteisia henkilötietoja, joita ei saa käsitellä ilman lain tarkoittamaa poikkeusta tai potilaan lupaa. Käsittelyllä tarkoitetaan henkilötietojen keräämistä, tallentamista, järjestämistä, käyttöä, siirtämistä, luovuttamista, säilyttämistä, muuttamista, yhdistämistö, suojaamista, poistamista, tuhoamista sekä muita henkilötietoihin kohdistuvat toimenpiteitä. Henkilötietolaissa säädetään poikkeuksista potilastietojen käsittelykieltoon. Niitä saa käsitellä terveydenhuollossa siltä osin kuin ne ovat välttämättömiä potilaan hoidon tai muun laissa säädetyn tehtävän kannalta.

Emme saa luovuttaa sivulliselle potilasasiakirjoihin sisältyviä tietoja, jos siihen ei ole potilaan kirjallista suostumusta taikka luovutukseen oikeuttavaa tai velvoittavaa lain säännöstä. Rekisteritietolomake kerätään jokaiselta asiakkaalta ensimmäisen käynnin yhteydessä ja skannataan Diarium-potilastietojärjestelmään asiakkaan omiin tietoihin.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kanta-palveluihin liittyvät tietojärjestelmät (luokka A)

Ohjelmisto: Diarium
Toimittaja: Finnish Net Solutions Oy
Yhteystiedot: Tekniikantie 12, 02150 Espoo, tuki@diarium.fi, puh. 09 427

04358
Vaatimuksenmukaisuustodistus: FI160613-21
Muita tietojärjestelmiä ei ole käytössä.

Potilastietojärjestelmän osalta Ulla Hietavirta on suorittanut Diarium-ohjelman taustakoulutukseen 9.4.2018 (1h) ja 16.4.2018 (1h) sekä käyttöönottokoulutukseen 17.5.2018 (2h). Jasmiina Ahokas on osallistunut samoihin koulutuksiin 15.8.2019 (1h) ja 12.9.2019 (1h) sekä käyttöönottokoulutukseen 16.9.2019 (2h). Henna Kuoppala ja Henna Niemi ovat suorittaneet koulutukset kesällä 2025. Ville Keltikangas keväällä 2024.

Tietoturvaverkkokoulu on käyty 18.1.2018 yrittäjän Ulla Hietavirran toimesta (Yrittäjien tietoturvadigikoulutus 9:30-16:00)
Yrittäjä Ulla Hietavirta on käynyt marraskuun 2018 aikana Diariumilta ostetun Kanta-palvelun käyttöönottokoulutuksen ja Kanta-liittyminen on toteutunut 26.11.2018. Jasmiina Ahokas on käynyt saman käyttöönottokoulutuksen myöhemmin ja Kanta-yhteys on aktivoitu hänelle 16.9.2019. Henna Kuoppalalle kanta aktivoitu 19.7.2025. Henna Niemelle Kanta aktivoitu 9.2.2026. Tietoturvatoiminta vaatii henkilöstöltä tietoturvakäytänteiden tuntemista ja ohjeiden noudattamista. Tietoturvakoulutukset ja tietoturvatietoisuuden lisääminen ovat osa säännöllistä kehittämis- ja perehdyttämistoimintaa, jotka työntekijät on velvollinen suorittamaan yrityksen järjestämät koulutukset.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Toimitiloissa ei ole infektiotartuntojen riskejä.Hoitopöytien desinfiointi tapahtuu asiakkaan lähdettyä siltä osin kun pöytä on ollut ihokosketuksissa. Käytössä myös hoitopöytien paperisuojaus. Käsihuuhdetta saatavilla hoitohuoneisssa ja odotustiloissa. Jokainen terapeutti pesee kädet asiakkaan jälkeen ja näin estää mahdollisia tartuntoja. Jätteet ovat lähinnä hoitopöytäpa pereista tulevaa jätettä, jotka tyhjätään kiinteistön omiin jäteastioihin. Tarpeettomat asiakirjapaperit tuhotaan omalla silppurilla. Infektio- ja hygienia-asioissa yhteyttä voidaan ottaa Etelä-Pohjanmaan HVA:een hygieniahoitaja Sari Albrethtiin tai infektiolääkäri Elina Kärnään.

3.3.6 Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällisiä CE-merkittyjä hoitolaitteita ovat: ultraäänilaite, kaksi sähköhoitolaitetta, 6 kotikäynneillä käyettävää tai vuokrakäyttöön tarkoitettua sähköhoitolaitetta, LPG laitteita 2 ja Huber Motion Lab- harjoittelulaite.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Osaamisen varmistaminen tapahtuu lisäkouluttautumisella. Myös kollegiaalinen neuvonpito yrittäjien kesken ja esim. asiantuntijalääkärin konsultointi tai koulutusiltapäivä tarvittaessa tuo lisälaatua toimintaamme. Tutkimusten seuraaminen säännöllisesti lisää myös laatua ja osaamistamme. Lomien jaksottaminen siten että aina joku on paikalla, tuo varmuutta asiakkaiden hoitoon pääsylle. Opiskelijoita emme kovin usein ota harjoittelujaksolle, koska se vie

yrittäjältä asiakastyöstä liikaa aikaa. Opiskelijat eivät myöskään itsenäisesti ole kirjanneet potilastietojärjestelmään mitään.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan /potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Toimitiloihimme on esteetön pääsy ja asiakkaat, jotka ajan varaavat hoidetaan yhdenvertaisesti. Asiakkaille annetaan tiedoksi haastattelun ja tutkimisen pohjalta saatu tutkimustulos ja siihen soveltuva, ehdotettava hoito. Asiakas saa itse päättää, haluaako hän kyseiseen hoitoon osallistua. Mikäli syntyy ristiriitatilanne, niin asiasta pyritään keskustelemaan asiakkaan kanssa välittömästi. Lapsiasiakkaiden kanssa mukana on myös lapsen hoidosta päättävä aikuinen, jolle informaatio tilanteesta annetaan. Aikuinen osallistuu myös terapian sisältöä ja hoitosuunnitelmaa koskevaan päätöksentekoon. Potilasvahinkoasioissa ohjataan yhteydenotto Etelä-Pohjanmaan HVA:een potilasasiavastaavalle; (06-4154111). Kuluttajaoikeudellisissa asioissa yhteys valtakunnalliseen numeroon 09-51101200.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ja palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Omassa toiminnassa ilmenevistä epäkohdista ja esille tulleista puutteista, haitta- tai vaaratapahtumista yrittäjät ovat velvoitettuja tuomaan ne välittömästi esille ja niiden korjaamiseksi ryhdytään välittömästi, yhdessä. Tavoitteena on myös löytää juurisyy ilmenneelle puutteelle ja vastaisuudssa välttää kyseistä epäkohtaa.

Toiminnan jatkuvuuden kannalta pitkät sairaslomat ovat yksi riski, joihin tulisi myös varautua. Em. tilanteeessa pyritään välttämättömät terapiat järjestämään kollegoiden avulla. Kelan vaativan kuntoutuksen asiakkaiden terapioissa on lupa kysyttävä kelasta. Sama tilanne on myös HVA:n palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden kohdalla.

Säännöllisesti kerätyn asiakaspalautteen merkitys on siinä, että ne tuottavat muutosehdotuksia ja tuovat esille epäkohtia, joita sitten pyritään yhteistyössä korjaamaan. Yhteispalavereissa asiat käsitellään ja suunnitellaan yhdessä korjaavat toimenpiteet. Omavalvonnan päivityksiin kirjataan kyseiset epäkohdat ja tehdyt toimenpiteet.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Riskejä pyritään välttämään ennalta mahdollisimman paljon. Toimitilan sisällepääsyä mm. rollaattoreilla ja pyörätuoleilla helpottaa siihen rakennettu luiska, jossa on liukkautta estävä, karhea pinta ja luiskassa reunat, jolloin siitä ei pääse ohjautumaan sivuun. Pihassa myös inva-merkitty paikoitustila ulko-oven

edessä, inva-asiakkiden helpon sisääntulon takaamiseksi. Pihan hiekoituksesta, aurauksesta ja siisteydestä huolehtii Easy Palvelut Oy ja yrittäjät ilmoittavat heille tarvittavista toimenpiteistä suoraan.Toimitila on esteetön ja sisällä myös on inva-wc ja henkilönostin. Toiminnan laatua seurataan asiakaspalautteiden avulla asiakaskyselyinä. Myös terveydenhuollon eri ammattiryhmiltä saatu palaute on merkittävässä roolissa arvioitaessa toimintamme laatua. Laadun ja riskien hallinnan osalta esille tulleet ongelmakohdat ja niiden ratkaisut raportoidaan omavalvontasuunnitelman päivityksissä. Yrittäjillä on mahdollisuuus tehdä ilmoitus myös HVA:lle vapaamuotoisella ilmoituksella ohjaus- ja valvontapalveluihin ja lähettää se kirjaamo@hyvaep.fi tai valvonta@hyvaep.fi. Ensisijaisesti palveluyksikkö ratkaisee asiat itsenäisesti ja yhteisesti.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Kehittämistoimista päätetään yrittäjien kanssa yhdessä ja niitä sekä seurataan että niistä raportoidaan yhdessä vuosittaisessa omavalvontasuunnitelman päivityksissä.

LIITE 1. POHJAPIIRRUSTUS

