

Päivitetty 8.9.2026

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 27 §:n mukainen palveluntuottajan

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Palveluntuottaja:

Terapiatalo Noste Oy
Pasilankatu 2
00240 Helsinki
y-tunnus: 2878916–2

Palvelut ja vastuuhenkilöt:

Psykoterapiapalvelut, psykiatrin palvelut, psykologin ja työterveyspsykologin palvelut, psykiatrisen sairaanhoitajan palvelut, toimintaterapiapalvelut sekä moniammatilliset avokuntoutuspalvelut.

Lääketieteellinen johtaja Mika Pekkonen
(mika.pekkonen@terapiatalonoste.fi, puh. 0400 636542)

Palveluyksikkö ja palvelupisteet:

Palveluyksikkö: Terapiatalo Noste Oy, Pasilankatu 2, 00240 Helsinki

Tähän palveluyksikköön kuuluvat seuraavat palvelupisteet, joissa palvelua annetaan:

ESPOO
Espoo Lars Sonckin kaari
Lars Sonckin kaari 16
02600
(09) 3158 9154

Espoo Revontulentie
Revontulentie 8 C
02100
(09) 3158 9154

FORSSA

Forssa Rajakatu

Rajakatu 2

30420

(09) 3158 9154

HELSINKI

Helsinki Aikatalo

Mikonkatu 8 A

00100

(09) 315 89154

Helsinki Eerikinkatu

Eerikinkatu 3 B

00100

(09) 3158 9154

Helsinki Kalevankatu

Kalevankatu 20

00100

(09) 3158 9154

Helsinki Malminkaari

Malminkaari 9 C

00700

(09) 3158 9154

Helsinki Malmin kauppatie

Malmin kauppatie 8 B

00700

(09) 3158 9154

Helsinki Ruoholahdenkatu

Ruoholahdenkatu 8

00180

(09) 3158 9154

Helsinki Simonkatu
Simonkatu 6
00100
(09) 3158 9154

HYVINKÄÄ
Hyvinkää Uudenmaankatu
Uudenmaankatu 47
05800
(09) 3158 9154

HÄMEENLINNA
Hämeenlinna Raatihuoneenkatu
Raatihuoneenkatu 17 A
13100
(09) 3158 9154

Hämeenlinna Visamäentie
Visamäentie 33
13100 Hämeenlinna
(09) 3158 9154

JOENSUU
Joensuu Tiedepuisto
Linnunlahdentie 2
80110
(09) 3158 9154

JYVÄSKYLÄ
Jyväskylä Yliopistonkatu
Yliopistonkatu 28 B
40100
(09) 3158 9154

JÄRVENPÄÄ
Järvenpää Sibeliuksenkatu
Sibeliuksenkatu 18

04400

(09) 3158 9154

KAJAANI

Kajaani Linnankatu

Linnankatu 6 B

87100

(09) 3158 9154

KOUVOLA

Kouvola Käsityöläiskatu

Käsityöläiskatu 4

45100

(09) 3158 9154

KUOPIO

Kuopio Asemakatu

Asemakatu 28

70100

(09) 3158 9154

Kuopio Käsityökatu

Käsityökatu 41

70100

(09) 3158 9154

KUUSAMO

Kuusamo Kaiterantie

Kaiterantie 3 B

93600

(09) 315 89154

LAHTI

Lahti Vapaudenkatu

Vapaudenkatu 6

15110

(09) 3158 9154

Lahti Vesijärvenkatu
Vesijärvenkatu 11
15140
(09) 3158 9154

LAPPEENRANTA
Lappeenranta Kirkkokatu
Kirkkokatu 9
53100
(09) 3158 9154

Lappeenranta Pormestarinkatu
Pormestarinkatu 6 A
53100
(09) 315 89154

MIKKELI
Mikkeli Hallituskatu
Hallituskatu 7 A 11
50100
(09) 315 89154

MUONIO
Muonio Puthaanrannantie
Puthaanrannantie 10 as. 3
99300
(09) 3158 9154

OULU
Oulu Kansankatu
Kansankatu 60
90120
(09) 315 89154

Oulu Kapellimestarinkatu
Kapellimestarinkatu 2
90140
(09) 3158 9154

Oulu Mäkelininkatu
Mäkelininkatu 20-22 B 1
90100
(09) 3158 9154

Oulu Uusikatu
Uusikatu 57-59
90120
(09) 315 89154

PIEKSÄMÄKI
Pieksämäki Myllykatu
Myllykatu 12
76100
(09) 3158 9154

PORI
Pori Eteläkauppatori
Eteläkauppatori 4 B
28100
(09) 3158 9154

PORVOO
Porvoo Papinkatu
Papinkatu 19
06100
(09) 3158 9154

PUDASJÄRVI
Pudasjärvi Kauppatie
Kauppatie 5
93100
(09) 3158 9154

RAAHE
Raahe Fellmannin puistokatu
Fellmannin puistokatu 20 A 5

92100

(09) 3158 9154

ROVANIEMI

Rovaniemi Maakuntakatu

Maakuntakatu 29-31

96200

(09) 3158 9154

SALO

Salo Katrineholminkatu

Katrineholminkatu 6

24240

(09) 3158 9154

SAVONLINNA

Savonlinna Puistokatu

Puistokatu 5

57100

(09) 3158 9154

SEINÄJOKI

Seinäjoki Kauppakatu

Kauppakatu 20, 4 krs.

60100

(09) 3158 9154

Seinäjoki Keskustori

Keskustori 4

60100

(09) 3158 9154

TAMPERE

Tampere Hämeenkatu

Hämeenkatu 18

33210

(09) 3158 9154

Tampere Satakunnankatu
Satakunnankatu 28
33210
(09) 3158 9154

Tampere Insinöörinkatu
Insinöörinkatu 30, 3.krs
33720
(09) 3158 9154

TORNIO
Tornio Länsiranta
Länsiranta 9
95400
(09) 3158 9154

TURKU
Turku Käsityöläiskatu
Käsityöläiskatu 4 A
20100
(09) 3158 9154

Turku Yliopistonkatu
Yliopistonkatu 26
20100
(09) 3158 9154

Turku Eerikinkatu
Eerikinkatu 6 a, 2.krs
20100
(09) 3158 9154

VAASA
Vaasa Pitkäkatu
Pitkäkatu 28-30
65100
(09) 3158 9154

VANTAA

Vantaa Leinikkitie

Leinikkitie 20 B

01350

(09) 3158 9154

Vantaa Rajatorpantie

Rajatorpantie 8

01600

(09) 3158 9154

Terapiatalo Nosteen käyttämät alihankkijat, jotka tämä suunnitelma käsittää:

Tämän omavalvontasuunnitelman liitteenä (liite 1) on luettelo alihankkijoista.

1. Omavalvonnan toteuttaminen Terapiatalo Nosteella

Omavalvontasuunnitelmalla valvotaan Terapiatalo Nosteen ja sen palvelupisteiden toimintaa sekä alihankkijoiden toiminnan laatua sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on tunnistaa ja ehkäistä riskejä sekä varmistaa palvelujen laatu ja turvallisuus konkreettisin keinoin. Suunnitelma on käytännön työn apuväline, jota päivitetään vähintään neljän kuukauden välein ja aina tarvittaessa. Tällä omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan Terapiatalo Nosteen palvelupisteiden päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus ja turvallisuus sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.

Omavalvonta on osa jokapäiväistä toimintaa. Jokainen työntekijä sitoutuu omavalvonnan toteuttamiseen potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Henkilöstölle perehdytetään omavalvonnan periaatteet ja merkitys sekä annetaan ohjeet riskien tunnistamiseen ja ilmoittamiseen. Lääketieteellisen johtajan (terveyspalveluiden vastuhenkilö) ohjeiden mukaisesti vastuuhenkilöt seuraavat omavalvonnan toteutumista ja varmistavat, että ohjeet ja toimintamallit ovat ajan tasalla. Terapiatalo Nosteessa huolehditaan, että henkilöstö ymmärtää oman roolinsa omavalvonnassa ja saa tarvittavan tuen (työohjeet, koulutus, työnohjaus).

Toiminnan laadun takaamiseksi tehtävät pääasialliset toimenpiteet

- Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus erillisen suunnitelman mukaisesti
- Työ- ja toimintaohjeiden ylläpito ja päivitys
- Terapeuteille tarjotaan tukea ja työnohjausta

Omavalvonnasta on laadittu asiaan liittyvä työ- ja toimintaohje henkilökunnalle, joka sisältyy perehdytykseen.

Riskienhallinta Terapiatalo Nosteella

Riskienhallinta on osa omavalvontaa ja sen tavoitteena on varmistaa potilasturvallisuus sekä palvelujen laatu. Riskienhallinta toteutetaan seuraavasti:

- **Vastuuhenkilö:** Lääketieteellinen johtaja (terveyspalvelujen vastuuhenkilö) vastaa riskienhallinnan organisoinnista ja seurannasta.
- **Riskien tunnistaminen:** Henkilöstö tunnistaa ja raportoi toimintaan liittyvät riskit (esim. tietosuoja, potilasturvallisuus, tilaturvallisuus, henkilöstön riittävyys).
- **Ennaltaehkäisy:** Käytössä on ohjeet ja toimintamallit, joilla ehkäistään riskien toteutumista (esim. tietosuoja- ja tietoturvakäytännöt, työnohjaus, perehdytys).
- **Korjaavat toimenpiteet:** Havaitut riskit käsitellään viipymättä, ja tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan lääketieteellisen johtajan ohjeiden mukaisesti.
- **Seuranta ja arviointi:** Riskienhallinnan toteutumista arvioidaan säännöllisesti omavalvontasuunnitelman päivitysten yhteydessä (vähintään 4 kk välein).

Terapiatalo Nosteen arvot ja toimintaperiaatteet

Terapiatalo Nosteen arvojen yläkäsitteet ovat liito, lento, luotto ja laatu. Arvomme on kuvattu yrityskulttuurikäsitteissä seuraavalla tavalla.

Omien arvojen mukaan eläminen edistää hyvinvointia ja tuo elämään merkityksellisyyttä. Kun työntekijät pystyvät seisomaan myös työorganisaation arvojen takana, se lisää työntekijöiden pysyvyyttä, sitoutuneisuutta, yhteenkuuluvuuden tunnetta, kommunikaatiota sekä työn tuloksellisuutta. Yrityksen arvot tulevat todeksi työntekijöiden päivittäisessä toiminnassa ja yrityksen johtamiskulttuurissa.

LIITO

Noste on uteliaisuutta, kasvua, laajentumista - liitoon nousua. Liitelemme tutkimassa uusia maastoja kehittääksemme uutta, mutta nähdäksemme myös syvemmälle siinä, mitä meillä jo on. Nostelaisilta ei puutu rohkeutta, olipa sitten kyse uusien terapiamuotojen kokeilusta tai uusien digipalvelujen innovoinnista. Rohkeus tarkoittaa välillä myös sitä, että tekee virheitä ja

uskaltaa myöntää ne. Meillä on lupa kompuroida ja nousta taas ylös. "Jos ei epäonnistu, ei ole yrittänyt tarpeeksi", sanoi eräskin tukitiimiläinen.

LENTO

Jokaisella nostelaisella on oma erityinen tarinansa siitä, miten on päätynyt auttamaan ihmisiä ammatikseen, mutta ihmisistä välittäminen ja rinnalla kulkeminen on kaikille nostelaisille ensiarvoisen tärkeää. Asiakkaamme ottavat tärkeitä ensiaskeleita kuntoutuksen polulla hakiessaan apua, ja rohkaisemme myös työkavereitamme pyytämään apua sen sijaan että jäisivät yksin pätkäilemään pulmiensa kanssa. Arvostamme itseohjautuvuutta ja vastuun ottamista, mutta itseohjautuvuutta on myös itsensä auttaminen ja avun pyytäminen.

Autamme siis ihmisiä nousemaan lentoon.

Yhdenvertaisuus sekä ihmisten ja ihmisyyden kunnioittaminen ovat keskeisimpiä, yhdessä jaettuja arvojamme. Meillä Nosteella on hyvin matala hierarkia. Terapeutit saavat itse päättää kalentereistaan ja asiakassuhteistaan, ja tukitiimiläiset tekevät työtään itsenäisesti omissa tiimeissään tiiminvetäjien tukemina.

LUOTTO

Kasvu ja ylöspäin liittäminen ovat tärkeitä arvoja, mutta kaiken taustalla on turvallisuus.

Turvallisuus on lämpöä ja huumoria sekä villasukkien suihkinaa ja höyryäviä teemukeja. Nosteen toimipisteissä vallitsee hyvä yhteishenki ja taukopöydän äärestä kajahtaa usein naurunremakka.

Turvallisuus on luottamusta siihen, että vaikka yritys kasvaakin, toimipisteiden koot säilyvät pieninä ja tutut ihmiset omassa tiimissä pysyvät ympärillä. Puhallamme siihen kuuluisaan yhteen hiileen.

Turvallisuus on lähellä olemista. Haluamme olla lähellä asiakasta, lähellä ihmistä. Se tarkoittaa esimerkiksi sitä, että jokaisella on mahdollisuus saada helposti ja nopeasti apua asuinpaikasta riippumatta. Lähellä oleminen on myös sitä, että kun terapeutilla on asiaa tukitiimille, tukitiimi on aina kuulomatkan päässä eikä kaukana norsunluutornissa omassa rauhassaan.

LAATU

Useat organisaatiot ilmoittavat arvokseen laadun. Niin myös me.

Nosteella laatu tarkoittaa intohimoista pyrkimystä tarjota terapeuteille parhaat mahdolliset olosuhteet työskentelylle, ei sen enempää eikä vähempää. Tukiprosessit on rakennettu siten, että asiantuntijat saavat keskittyä ydinosaamiseensa tukitiimin hoitaessa kaiken muun.

Laatu on myös ammattitaitoa. Terapeutit ja asiantuntijat ovat koulutettuja ja ammattitaitoisia oman alansa supertaitajia. Tukitiimi koostuu myös monen eri alan ammattilaisista. Oma osaamistaan voi kehittää esimerkiksi käymällä Nosteen sisäisissä koulutuksissa, joita järjestetään säännöllisesti. Koulutuskokonaisuutta myös tarkastellaan ja kehitetään jatkuvasti. Laadukas terapiatyö mahdollistuu myös siinä, että jokainen saa tehdä työtä oman jaksamisensa ja elämäntilanteensa mukaan, sillä loppuun palanut ihminen ei kykene auttamaan muita. Suuri ylpeytemme aihe on se, että asiakaspalvelumme todella tuntee terapeutit ammatillisesti, minkä ansiosta asiakas löytää itselleen juuri sen oikean auttajan. Se on laatua, jos mikä.

Organisaation johto on sitoutunut luomaan sellaiset olosuhteet, jotka mahdollistavat asiakas- ja kehittämismyönteisen toimintakulttuurin olemassaolon.

Terapiatalo Nosteen toiminta-ajatus ja perustehtävät

Terapiatalo Noste tarjoaa laadukkaita ja viimeisimpään tutkimustietoon pohjaavia psykoterapia-, psykiatri- ja toimintaterapiapalveluita. Terapiatalo Nosteen palvelupisteissä mahdollistetaan sekä asiakkaiden että työntekijöiden kasvu. Samalla työntekijät saavat syventää omaa osaamistaan ja kehittyä omalla urallaan terapeuttina.

Tuotamme palveluita läsnä- ja etäpalveluna sekä asiakkaan toimintaympäristössä.

Lääketieteellisen johtajan eli terapiapalveluiden vastuuhenkilön rooli

Lääketieteellinen johtaja huolehtii omavalvontasuunnitelman toteutumisesta yhteistyössä psykoterapeuttiohjausryhmän, tukitiimin ja liiketoimintajohtajien kanssa. Lääketieteellinen johtaja on henkilöstön tavoitettavissa ongelmatilanteita varten sähköpostitse ja soittamalla.

Lääketieteellinen johtaja seuraa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeistuksia sekä valvoo, että toiminta on lainsäädännön ja viranomaisohjeiden mukaista ja palvelua tuotetaan tilaajien kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti. Keskeiset sopimuskumppanit kuten KELA voivat auditoida tarvittaessa toimintamme. Teemme myös yksityisen terveydenhuollon

muutosilmoitukset. Toimintaohjeet ja menettelytavat on kirjattu terapeuttien käsikirjaan, joka on sähköisessä muodossa kaikkien terapeuttien saatavissa.

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskouluttamisesta

Perehdytyksestä ja sen kehittämisestä vastaa Terapiatalo Nosteen operatiiviset vastuuhenkilöt, HR-tiimi sekä terapeuttituki. Se sisältää aiheet: työsuhteasiat, potilastietojärjestelmä, Nosteen verkkoalustan käyttö, KANTA, potilasasiakirjojen kirjaukset, säilytys sekä tietoturvallisuusperiaatteet, IT-laitteiden käyttö ja muu työssä tarvittava tieto (esim. KELA:n palvelukuvaukset).

Työntekijän velvollisuus on tuntee ja noudattaa omavalvontasuunnitelmaa.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi työntekijöiden kanssa vuosittain, ja siihen tehdään tarvittavat korjaukset.

2. Terapiatalo Nosteen henkilöstö

Terapiatalo Nosteessa työskentelee työsuhteessa noin 185 psykoterapeuttia ja noin 74 toimintaterapeuttia. Yrityksen terapiapalveluissa hyödynnetään myös ammatinharjoittajien työpanosta: ammatinharjoittajina työskentelee noin 448 alihankkijapsykoterapeuttia sekä noin 8 alihankkijatoimintaterapeuttia.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

1. Varmistetaan kelpoisuus tarkistamalla JulkiTerhikistä oikeus ammatinharjoittamiseen.
2. Varmistetaan haastattelemalla kielitaito, terapeutin lisäkoulutukset toimialalta ja kyky toimia terapeuttina sekä sopivuus yrityksen toimintakulttuuriin.
3. Tarkistetaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisella tavalla rikosrekisteriotteet ennen työskentelyn aloittamista.

Ensiapuvalmius

Terapiatalo Noste mahdollistaa ja edellyttää EA1-koulutuksen kaikille toimintaterapeuteille sekä vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta toteuttaville psykoterapeuteille. Yrityksen toimitiloissa on käytettävissä yleisimmät tarvittavat ensiapuvälineet.

Henkilöstön riittävyys

Terapiatalo Nosteen henkilöstömitoitus sovitetaan vastaamaan asiakaskysyntää siten, että asianmukaisen koulutuksen omaavaa henkilöstöä on riittävästi. Pyrimme vastaamaan yhteiskunnalliseen psyko- ja toimintaterapian tarpeeseen myös verkkopohjaisilla terapiaratkaisulla.

Koulutuspsykoterapia

Koulutuspsykoterapia on aina terveydenhuollon palvelua, riippumatta psykoterapiaopiskelijan pohjakoulutuksesta. Se toteutetaan Soterirekisteröidyssä palveluyksikössä terveydenhuollon toiminnasta vastaavan vastuuhenkilön (lääketieteellinen johtaja) valvonnassa ja kouluttajapsykoterapeutin ohjauksessa. Toiminnassa noudatetaan terveydenhuollon lainsäädäntöä (mm. terveydenhuoltolaki ja potilaslaki), potilasturvallisuuden periaatteita sekä Lupa- ja valvontaviraston ja Kelan ohjeita. Psykoterapeuttiopiskelija tekee potilasasiakirjamerkinnot STM:n asetuksen mukaisesti ja noudattaa tietosuojavaatimuksia. Työnohjausta varten tehtävät tallenteet edellyttävät potilaan kirjallista suostumusta. Potilasasiakirjamerkinnot siirretään asiakastietolain edellyttämällä tavalla KANTA-arkistoon.

Lääketieteellisen johtajan (terveyspalveluiden vastuuhenkilö) ohjeiden mukaisesti rekrytointi varmistaa ennen työn aloittamista psykoterapeuttiopiskelijan oikeuden työskennellä (opiskelu-oikeus, koulutusvaihe, tarvittaessa Lupa- ja valvontaviraston rekisteröintitiedot) ja huolehtii kirjallisesta ohjaus- ja työnohjaussuunnitelmasta, jossa on nimetty kouluttajapsykoterapeutti.

Lääketieteellinen johtaja vastaa toiminnan lainmukaisuudesta, potilasturvallisuudesta, perehdytyksestä, potilasasiakirjojen ylläpidosta sekä siitä, että suostumukset ja tietosuojamenettelyt ovat kunnossa. Rekrytointi pitää ajan tasalla olevaa luetteloa psykoterapeuttiopiskelijoista. Lääketieteellinen johtaja ja hänen ohjeiden mukaisesti vastuuhenkilöt seuraavat työn laatua ja puuttuvat viipymättä poikkeamiin omavalvonnan menettelyjen mukaisesti. Potilaille kerrotaan selkeästi hoidon toteutumisesta psykoterapeuttiopiskelijan toimesta kouluttajapsykoterapeutin ohjauksessa ja annetaan tarvittavat yhteystiedot mm. palautetta ja mahdollisia muistutuksia varten.

3. Toimitilat ja välineet

Terapiatalo Nosteen tilojen soveltuvuus

Omavalvontasuunnitelma kattaa tämän dokumentin alussa luetellut kaikki palvelupisteet. Kaikki tilat on todettu terveydenhuollon käyttöön soveltuvaksi huomioiden tilojen ilmanvaihto, äänieristys, terapiavälineet sekä siivous- ja terapiavälineiden säilytys.

Tilojen esteettömyys

Terapiatalo Nosteen toimitilat järjestetään asiakaskunnan tarpeiden edellyttämällä tavalla esteettömiksi siten, että kaikkia yrityksen asiakkaita voidaan kohtuullisesti palvella. Toimitilarakennusten on täytettävä rakennusluvan aikana voimassa olleet esteettömyysvaatimukset.

Pelastussuunnitelma

Terapiatalo Nosteen käytössä olevien tilojen osalta on olemassa ajantasaiset pelastussuunnitelmat, joiden laatimisesta vastaa kiinteistön omistaja. Terapiatalo Nosteen henkilökunta on perehdytetty pelastussuunnitelmaan.

Lukitus ja palosuojaus

Tilat on suojattu lukituksella. Työntekijöillä on avaimet työtiloihin ja jokainen huolehtii niiden tallessa pitämisestä. Paperimuotoista materiaalia ei säilytetä, vaan nämä muunnetaan digitaaliseen muotoon. Riskienhallintadokumentissa (kansio: laatukäsikirja) on kuvattu murto- ja palosuojausohjeet.

Siivous ja jätehuolto

Tilat siivotaan viikoittain ja tarvittaessa useamminkin. Jätehuolto on järjestetty kunnallisen jätehuollon kautta.

4. Asiakkaiden oikeuksien toteutuminen sekä potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Terapiatalo Nosteella noudatetaan tarkoin lakia potilaan asemasta ja oikeuksista. Asiakkaalla on aina oikeus hyvään kohteluun ja hoitoon. Asiakkaalla on oikeus saada tietoa erilaisista hoito- ja jatkohoitovaihtoehdoista. Asiakkaat osallistuvat oman kuntoutuksensa suunnitteluun ja toteutukseen. Kuntoutukseen pääsy varmistetaan mahdollisimman viiveettä. Mikäli kuntoutusta ei kyetä tarjoamaan kohtuullisessa määräajassa, tästä kerrotaan asiakkaalle aina erikseen. Asiakkaiden yksityisyyden suojaan kiinnitetään lainsäädännön edellyttämällä tavalla erityistä huomioita.

Terapiatalo Nosteella varmistetaan potilaiden asiallinen kohtelu kaikissa palvelutilanteissa. Henkilöstö perehdytetään eettisiin toimintaperiaatteisiin ja asiakaspalvelun ohjeisiin. Epäasiallisen kohtelun havaitsemisesta on selkeä menettely: havainto kirjataan, ilmoitetaan vastuuhenkilölle ja ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin viipymättä. Potilaalle annetaan tieto käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista (esim. muistutus, kantelu, Lupa- ja valvontavirasto) kirjallisesti ja suullisesti.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan tietosuojalainsäädäntöä ja erityisesti asiakastietolakia. Henkilökunta allekirjoittaa salassapitosopimuksen ja heidät koulutetaan salassapitoon. Noudatamme myös erillistä arkistointisuunnitelmaa.

Terapeutit kirjaavat potilastiedot Diarium-potilastietojärjestelmään, johon pääsee henkilökohtaisella salasanalla sekä tekstiviestivarmistuksella. Diarium kerää lokitietoa siitä, kuka on käsitellyt asiakkaan tietoja. Asiakas voi tutustua kirjauksiin OmaKannan kautta. Terapian toteutuminen tulee aina dokumentoida potilasasiakirja-asetuksessa määritellyllä tavalla noudattaen myös kansallisia rakenteiden kirjaamisen ohjeita. Asiakastietolaki velvoittaa näiden potilasasiakirjamerkintöjen siirtämisen myös Kanta-arkistoon.

Asiakastietoja luovutetaan eteenpäin vain lakisääteisestä velvoitteesta, asiakkaan suostumuksella tai potilaan Kanta-arkistoon antaman tietojen luovutusluvan perusteella. Suullisesta tietojen luovutussuostumuksesta tehdään erillinen merkintä. Ostopalveluissa, kuten hyvinvointialueiden tai näiden yhteistyöelinten sekä Helsingin kaupungin tilaamien sote-palveluiden osalta rekisterinpitäjä on sopimuksen perusteella palvelut tilannut taho. Rekisterinpitovastuun kuuluessa ostopalveluissa tilaajalle, ei asiakkaalla ole erillistä mahdollisuutta kieltää tai sallia asiakastietojen palauttamista tilaajalle.

Muiden terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan asiakkaan kanssa sovittavalla tavalla tarkoituksen mukaista yhteistyötä, jolla varmistetaan hoidon sujuva jatkuvuus. Pääsääntöisesti tiedot siirtyvät Kanta-arkiston kautta jatkohoitopaikkoihin.

Tarvittaessa voidaan olla muihin palvelunjärjestäjiin ja -tuottajiin yhteydessä esimerkiksi puhelimitse.

Yrityksen tietoturvasta ja tietosuojasta on täsmällinen suunnitelma erillisessä lakisääteisessä tietoturvasuunnitelmassa (päivitetty 28.2.2025), joka ei ole julkinen asiakirja. Henkilöstö perehdytetään potilasasiakirjojen käsittelyyn tietoturvasuunnitelman mukaisesti. Henkilöstö käy säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa tietoturvan- ja tietosuojan kertaus- ja täydennyskoulutuksen.

Yrityksen tietosuojavastaavana toimii:

Emilia Viljakka

tietosuojavastaava@terapiatalonoste.fi

puh. 050 573 3070

Palautteen kerääminen ja muistutukset

Asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta ja saatu palaute käsitellään tämän omavalvontasuunnitelman kohdan 7. mukaisesti. Terveystieteiden asiakkailla on aina oikeus tehdä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 luvun mukainen muistutus. Käsittelemme muistutukset asianmukaisesti ja lääketieteellinen johtaja antaa niihin kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutusten yhteydessä mahdollisesti ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta tehdä saamastaan palvelusta kantelua valvovalle viranomaiselle eli Lupa- ja valvontavirastolle.

Potilaan neuvonta sekä potilas- ja asiakasasiavastaavat

Hyvinvointialueiden tehtävänä on järjestää alueen kaikille potilaille sekä asiakkaille potilas- ja asiakasvastaavapalvelut. Nämä palvelut ovat potilaalle ja asiakkaalle maksuttomia. Lakisääteisen palvelun puitteissa riippumaton potilas- tai asiakasasiavastaava neuvoo potilasta tämän lakisääteisistä oikeuksista. Eli jos esimerkiksi asiakas on tyytymätön terveydenhuollossa saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, voi hän olla yhteydessä potilasasiavastaavaan. Potilasasiavastaavat voivat myös neuvoa kantelun tai valituksen vireille saamisessa sekä edistää muutenkin asiakkaan oikeuksia. Potilasasiavastaavaan voivat ottaa yhteyttä asiakkaat, heidän lailliset edustajansa, omaiset tai muut läheiset.

Potilasasiavastaavan ajantasaiset yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta:

Etelä-Karjalan hyvinvointialue: <https://www.ekhva.fi/asiakkaalle/etsitko-tietoa/asiakkaanja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue: <https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

Etelä-Savon hyvinvointialue:
<https://etelasavonha.fi/asiakkaanopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

HUS: <https://www.hus.fi/potilaalle/opas-potilaalle/oikeutesipotilaana/potilasasiavastaavat#potilasasiavastaavien-yhteysti>

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: <https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoaasiakkaillemme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Kanta-Hämeen hyvinvointialue: <https://omahame.fi/potilasasiavastaava>

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue: <https://soite.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Keski-Suomen hyvinvointialue: <https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/potilasasiavastaava>

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: <https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Kymenlaakson hyvinvointialue: <https://kymenhva.fi/meilla-asiakkaana/sosiaaliasiavastaava-ja-potilasasiavastaava/>

Lapin hyvinvointialue: <https://lapha.fi/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava>

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnnotja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Pirkanmaan hyvinvointialue: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaanoikeudet/potilasasiavastaava>

Pohjanmaan hyvinvointialue: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/asiakkaanja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava/>

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue: <https://www.siunsote.fi/potilasasiamies>

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue: <https://pohde.fi/palvelut/potilas-jasosiaaliasiavastaava/>

Pohjois-Savon hyvinvointialue: <https://pshyvinvointialue.fi/potilasasiavastaava> 14/17

Päijät-Hämeen hyvinvointialue: <https://pajjat-sote.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Satakunnan hyvinvointialue:

<https://satakunnanhyvinvointialue.fi/asiointiopas/potilaanoikeudet-ja-tietosuoja/potilasasiavastaava-ja-sosiaaliasiavastaava/>

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: <https://vakehyva.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Varsinais-Suomen hyvinvointialue:

<https://www.varha.fi/fi/palvelut/potilasasiavastaavapalvelut>

5. Tarttuvien tautien torjuntasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman liitteenä on tarttuvien tautien torjuntasuunnitelma, ja siihen liittyvät torjuntaohjeet.

6. Kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä sekä epäkohtien korjaamisesta

Mahdollisen läheltä piti -tilanteet ja vaaratilanteet käydään läpi asiakkaan ja työntekijän kanssa. Tapahtumat kirjataan tarkoituksenmukaisella tavalla potilasasiakirjoihin. Korjaavista toimenpiteistä sovitaan tarvittaessa HR-johdon kanssa. Jos tapahtuma on merkittävä, siitä tehdään tapaturmailmoitus vakuutusyhtiölle ja se ilmoitetaan maksavalle taholle sekä mahdollisesti Lupa- ja valvontavirastolle. Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan tietosuojavaltuutetun toimistolle. Tarvittaessa työntekijä saa kriisiapua ja työnohjausta

tilanteen käsittelyyn.

7. Asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerätty palaute

Käytämme automatisoitua NPS-kyselyä. Kysely lähtee asiakkaille kuuden kuukauden välein, ja sen avulla saamme jatkuvaa dataa siitä, miten asiakkaamme näkevät palvelumme laadun. Lisäksi jokainen terapeutti pyytää palautetta asiakkaalta/perheeltä terapiajakson päättyessä. Palautteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalautteen perusteella on tehty seuraavat muutokset:

Ei tarvetta muutoksille 8.9.2026

8. Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset

Terapiatalo Nosteen omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Viranomaisten antaman ohjauksen tai päätösten perusteella on tehty seuraavat muutokset:

Ei tarvetta muutoksille 8.9.2026

9. Omavalvontasuunnitelman julkisuus ja toteutumisen seuranta

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja sen on julkisesti nähtävillä yrityksen vastaanottotiloissa ja verkkosivuilla.

Terapiatalo Nosteen omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen palveluiden toteutumista seurataan. Seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan viipymättä.

10. Vastuu tämän suunnitelman ylläpidosta ja noudattamisesta

Terapiatalo Noste ja lääketieteellinen johtaja vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa.

Terapiatalo Nosteen omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas- sekä potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa Terapiatalo Nosteen henkilökunta. Koko henkilökunta on perehtynyt ja koulutettu tämän omavalvontasuunnitelman noudattamiseen.

11. palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Tämän omavalvontasuunnitelman kattamalla henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä työssään havaitsemistaan epäkohdista, vaaratilanteista, asiakkaan oikeuksien toteutumatta jäämisestä tai muusta sääntelyn vastaisuudesta lääketieteelliselle johtajalle (terveyspalvelujen vastuuhenkilö). Ilmoitus tehdään kirjallisesti tai suullisesti, ja siitä tehdään merkintä.

Vastuuhenkilö arvioi tilanteen ja ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin viipymättä.

Terapiatalo Nosteella on velvollisuus ilmoittaa palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialue tai Helsingin kaupunki) ja valvontaviranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto) kaikista Terapiatalo Nosteen omassa tai alihankkijan toiminnassa havaituista potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista, vakavista vaaratilanteista ja vahingoista sekä muista sellaisista puutteista, joita ei voida korjata omavalvonnallisin toimin. Ilmoitusvelvollisuutta ei ole, mikäli palveluntuottaja kykenee korjaamaan puutteet omilla toimillaan.

Henkilöstöllä on lisäksi valvontalain (741/2023) 29 §:n mukainen oikeus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista valvontaviranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto), jos Terapiatalo Noste ei ilmoituksen saatuaan korjaa epäkohtaa tai sen uhkaa viipymättä. Menettelyohjeet ja yhteystiedot ovat henkilöstön saatavilla ja niistä tiedotetaan perehdytyksessä sekä säännöllisesti.

12. Toiminta poikkeus- ja häiriötilanteissa sekä toimintaohjeet näihin tilanteisiin

Väkivaltatilanteet

Terapiatalo Nosteessa pyritään ehkäisemään väkivaltatilanteita kouluttamalla henkilöstöä tunnistamaan potentiaaliset väkivaltauhkatilanteet mahdollisimman aikaisin etukäteen. Yrityksen toimintatapaan ei kuulu väkivalta missään muodossa. Tilanteen rauhoittamiseksi käytetään aina muita keinoja. Asiakkaiden tai henkilöstön turvallisuuden niin edellyttäessä yrityksen henkilöstö on velvollinen kutsumaan paikalle poliisin ratkaisemaan väkivallan uhan tai selvittämään jo tapahtunutta väkivaltaa.

Tapaturmatilanteet

Terapiatalo Nosteella on erillinen potilasvakuutuslain mukainen potilasvakuutus, joka kattaa

hoitotilanteissa tapahtuneet tapaturmat. Edellytyksenä on, että tapaturma tapahtuu hoito- tai tutkimustilanteen yhteydessä.

Sähkökatkot ja muut poikkeukselliset tilanteet

Terapiatalo Nosteella on asiakasturvallisuuden edellyttämät välineet ja henkilöstöllä taito niiden käyttöön sähkökatkotilanteessa.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa lääketieteellinen johtaja. Asiasta on oma erillinen ohje.

Helsingissä 8.9.2026



Mika Pekkonen
Lääketieteellinen johtaja, Terapiatalo Noste
LKT, liikuntalääketieteen erikoislääkäri,
kuntoutuksen erityispätevyys, eMBA