

## **1. OMAVALVONTASUUNNITELMA, Kehonhuolto Jumissa Oy**

Omaavalvonnassa tavoitteina ovat palvelun asianmukaisuuden ja laadun varmistaminen, asiakasturvallisuuden takaaminen sekä lainmukaisuuden varmistaminen.

### **1.1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot**

Yritys: Kehonhuolto Jumissa Oy

Palveluyksikön nimi: Hyvinkään hoitola

Y-tunnus: 2614136-2

Yrityksen ja palveluyksikön osoite: Torikatu 6-8 05800 Hyvinkää

Tiloissa toimivat myös seuraavat koulutetut hierojat brändin alla:

Ville Hellsten, Y-tunnus:2842969-3

Tomi Pasanen, Y-tunnus:2993043-9

Tiina Mikkola, Y-tunnus:3374039-8

Sonja Laukkanen, Y-tunnus:3271504-3

Seppo Niskanen, Y-tunnus:2628911-3

Veera Tuominen, Y-tunnus:3287337-5

Tiloissa toimivat myös seuraavat toimijat jotka eivät ole potilasvakuutuksen piirissä vaan toimivat vastuuvakuutuksen alla:

Satu Pietarinen, Y-tunnus:2735913-6

Hanna-Leena Heikkilä, Y-tunnus:3253250-3

Jasmin Leminen, Laskuttamon kevytyrittäjä

## **1.2. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

Yritys Kehonhuolto Jumissa Oy tarjoaa palveluyksikössään hierontaa ja muita hyvinvointialan palveluita suoraan yksityisasiakkaille. Palveluyksikkö on erikoistunut etenkin urheiluhierontaan sekä raskausajan hierontoihin. Yksikön toiminta-ajatuksena on tarjota laadukkaita ja asiakaslähtöisiä palveluja, jotka tukevat asiakkaiden hyvinvointia, jaksamista ja terveyttä. Palveluja tarjotaan palveluyksikön vastaanotolla ja kotikäynteinä Keski-uudenmaan ja Kanta-hämeen hyvinvointialueella.

Vuosittainen asiakasmäärä n. 2000 asiakasta.

Palveluyksikön vastuuhenkilö: Liisa Ovaska, liisa@jumissa.fi, Puh. 020 144 2400

Palveluyksikön potilasasiavastaava: Noora Tienhaara, noora@jumissa.fi, Puh. 020 144 2400

## **1.3. Palveluiden laatu**

Laadunvalvontaa toteutetaan seuraamalla asiakaspalautetta (ks. kohta 1.12) ja tekemällä niiden perusteella kehittäviä toimenpiteitä. Kahden vuoden välein tehdään asiakastyytyväisyyskysely erilaisten lomakkeiden avulla.

Laadunvalvontaa tehdään jatkuvasti, ja siihen keskitytään vuosittain järjestettävässä koulutustilaisuudessa.

Palveluyksikön työntekijät ja muut itsenäiset ammatinharjoittajat ovat koulutettuja terveydenhuollon ammattilaisia. Kaikki tekijät käyvät vuosittain täydennyskoulutuksissa ylläpitäen omaa osaamistaan. Potilasturvallisuus varmistetaan käyttämällä ammattikäyttöön tarkoitettua välineistöä ja käyttämällä niitä vain siihen suunniteltuihin tarkoituksiin, huolehtimalla päivittäisestä tilojen hygieniasta, asettamalla laitteet käyttökieltoon, jos ne vioittuvat ja voisivat aiheuttaa vaaraa, sekä huolehtimalla kohdan 1.9 mukaisista tarkastustoimenpiteistä.

Näistä vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö yhdessä muiden tilassa toimivien ammatinharjoittajien kanssa.

#### **1.4. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet**

Asiakkaiden ja potilaiden pääsy palveluihin varmistetaan tarjoamalla selkeät yhteystiedot ja aukioloajat yrityksen verkkosivuilla. Ajanvaraus voidaan tehdä sähköisen ajanvarausjärjestelmän kautta ympäri vuorokauden tai puhelimitse arkipäivisin klo 8-16. Verkkosivusto sisältää yksityiskohtaiset tiedot yrityksen tarjoamista palveluista.

Hoitosuunnitelma esitetään potilaalle ensimmäisellä vastaanottokerralla, ja sitä täydennetään hoitokertojen yhteydessä Kanta-järjestelmään, kuitenkin viimeistään viiden päivän kuluessa käynnistä. Asiakkaalla ja potilaalla on mahdollisuus vaikuttaa hoitosuunnitelmaan, saada lisätietoa tehtävistä hoitotoimenpiteistä ja esittää toiveita. Kaikki hoitotoimenpiteet tehdään asiakkaan suostumuksella. Hoitokertomukset kirjataan asianmukaisesti Kanta-järjestelmään, mikä takaa tietojen saatavuuden, jatkuvuuden ja turvallisuuden.

Jos potilas kokee tulleen väärin hoidetuksi tai kohdelluksi, hänen tulee olla yhteydessä yksikön potilasasiavastaavaan, joka toimii palveluyksikössä.

#### **1.5. Muistutusten käsittely**

Asiakkaiden ja potilaiden muistutukset käsitellään viivytyksettä, kuitenkin kahden viikon kuluessa. Näiden käsittelystä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö yhdessä potilasasiavastaavan kanssa. Kaikissa tapauksissa muistutukset käsitellään myös yksikön yhteisissä palaverissa jotta muistutus tulee kaikkien tietoon ja epäkohtiin voidaan puuttua, toimintaa muuttaa ja kehittää ettei muistutuksia enää tule.

#### **1.6. Henkilöstö**

Palveluyksikössä toimii kaksi työntekijää, jotka on Valviran Julkiterhikkiin rekisteröityjä koulutettuja hieroja. Työntekijät koulutautuvat vähintään kerran vuodessa jatkokoulutuksissa.

Palveluyksikön rakenne koostuu työntekijöistä sekä alihankkijoista. Ulkopuolista työvoimaa tai sijaisia ei ole käytössä.

Hoitolassa toimii säännöllisesti 9 alihankkijaa.

Mahdollisilta uusilta työntekijöiltä varmistetaan haastattelutilanteessa riittävä kielitaito, joka on suomi ja englanti. Työntekijältä, joka tulee työskentelemään lasten, vanhusten ja vammaisten kanssa, tarkistetaan rikosrekisteriote lakien 504/2002 ja valvontalain 28§ mukaisesti.

Palveluyksikössä voidaan antaa hierojaopiskelijalle ohjausta yhdelle opiskelijalle kerrallaan. Harjoittelu sovitaan yhdessä oppilaitoksen vastuuhenkilön kanssa ja valvonnasta vastaa potilasasiavastaava joka on koulutettu hieroja.

Työntekijällä on oltava voimassa vähintään EA1-tason ensiapukoulutus. Tiloissa toimivilla on tiedossaan sammutuslaitteiden, sähköpääkeskuksen, yksikön vesisulun sijainnit sekä pää- ja varapoistumistiet.

Potilastietojärjestelmän käyttö tapahtuu tietoturvan, lakien ja asetusten mukaisesti henkilökohtaista sote-ammattikorttia käyttäen. Jokaiselle potilaalle tehdään henkilökohtainen hoitosuunnitelma ja käyntikirjaukset, jotka kirjataan asianmukaisesti Kanta-järjestelmään käyttäen Ajas-potilastietojärjestelmää. Potilasasiavastaava on kouluttautunut järjestelmän käyttöön ja potilaskirjaamisen käytäntöihin. Hän vastaa kirjaamisen koulutuksen järjestämisestä uusille tekijöille.

### **1.7. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Asiakas- ja potilastyötä tekee kaksi työntekijää + 9 alihankkijaa, jotka palvelevat ajanvarauksien perusteella. Aikoja tulee tarjota viimeistään neljän viikon päähän ajanvaraushetkestä, pois lukien sairauslomasta johtuvat poikkeustilanteet.

## **1.8. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

Yhteistyö asiakkaan ja potilaan kanssa tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse ja sähköpostitse. Potilastiedot kirjataan Kanta-järjestelmään, josta tiedot ovat saatavilla muille terveydenhuollon yksiköille sekä potilaalle itselleen. Palveluyksikkö ei lähetä potilastietoja sähköpostitse.

## **1.9. Toimitilat- ja välineet**

Asiakas- ja potilastilat ovat n.90 m<sup>2</sup>, ja ne sisältävät odotustilan, WC:n sekä hoituhuoneet.

Asiakastiloihin on mahdollisuus kulkea pyörätuolilla, WC-tilaa lukuun ottamatta. Hoitotilojen yksityisyys on suojattu visuaalisesti ja väliovien muilta asiakkailta. Hoitotiloissa on sähköinen hoitopöytä sekä hierontaväliaineita, jumppamattoja sekä akupunktioneuloja.

Sähköisten laitteiden kunto tulee tarkastaa silmämääräisesti päivittäin ja asettaa ne vioituessaan käyttökieltoon korjaukseen saakka. Hoitopöydässä on puristumisriski, joten sen normaalia käytön ohjeita on noudatettava. Akupunktioneuloilla tulee olla voimassaoleva päiväys.

Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa sähkölaitteiden, ensisammutusvälineiden tarkastuksista ja saatavuudesta sekä poistumisteiden kunnosta. Palveluyksikössä työskentelevä tarkistaa ja huolehtii päivittäin omien työvälineidensä kunnosta, työtilojen siisteydestä ja hygieenisyydestä sekä poistumisteiden esteettömyydestä.

Akupunktioneulat tulee säilyttää asianmukaisessa neula-astiassa ja ne hävitetään paikallisen apteekin kautta.

## **1.10. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Palveluyksikössä potilastietoja käsitellään ja ne kirjataan Ajas-järjestelmän kautta Kanta-järjestelmään. Ajas on A1-luokan potilaskirjausjärjestelmä. Kirjauksiin vaaditaan vahva tunnistautuminen.

Järjestelmän käytön kouluttaminen on kuvattu kohdassa 1.7.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 01.02.2024, ja siitä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

### **1.11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

Asiakkaan perustietoja käsitellään ajanvarausjärjestelmässä. Ajanvarausjärjestelmässä ei saa käsitellä potilastietoja. Potilastiedot kirjataan Kanta-järjestelmään ja niiden kirjaamiseen sekä tarkasteluun vaaditaan sote-ammattikortti ja henkilökohtainen salasana.

### **1.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Palautetta kerätään sähköisten kanavien avulla, kuten Google Business ja Facebook-sivujen kautta. Kahden vuoden välein tehdään lomakekysely asiakkaille paperisena ja sähköisenä. Edellisten tulos toimii vähimmäistavoitteena seuraavalle mittaukselle. Jos tavoite ei täyty, toteutetaan erityisiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakkaiden kanssa käydään joka kerta läpi palautetta ja tulleita asiakaspalautteita käydään aina läpi koko työryhmän kanssa yksikön yhteisessä palaverissa ja kerran vuodessa järjestettävässä tiimipäivässä.

### **1.13. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

Yksikköön on tehty oma riskikartoitus ja sen pohjalta riskienhallintaohjeistus mitä yksikkö noudattaa. Kaikki toimijat ovat käyneet läpi ohjeistuksen ja ovat ilmoitusvelvollisia yksikön vastaavalle mikäli havaitsee poikkeaman taikka riskin ymräristössä.

Esille tulevat riskit korjataan välittömästi, kahden viikon aikana ja tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet ja varotoimenpiteet tehdään samantien.

Esille tulevat asiat käsitellään yksikön yhteisissä palaverissa ja tarvittaessa riskienhallintaohjeistusta päivitetään.

### **Ostopalvelut ja alihankinta**

Alihankkijat ovat velvollisia toimintansa alussa tutustumaan riskienhallintaohjeistukseen mentorin kanssa yhdessä ja ilmoittamaan mahdollisista riskitilanteista yksikön vastuuhenkilölle.

#### **1.14. Toimeenpano**

Uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytykseen vaaditaan omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen. Perehdytyksestä ja päivittäisestä toimeenpanosta vastaa potilasasiavastaava.

#### **1.15. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelma on julkaistu yrityksen verkkosivuilla osoitteessa <https://jumissa.fi/rekisteriseloste/>

Jos omavalvontasuunnitelmassa havaitaan puutteita, tulee ne korjata kahden viikon kuluessa virheiden havaitsemisesta.

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty 1.6.2024. Laatijana Liisa Ovaska, Kehonhuolto Jumissa Oy