

1. OMAVALVONTASUUNNITELMA

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

1.1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Tiina Mikkola

Yritys: Tiinan T

Y-tunnus 3374039-8

Yrityksen osoite: Sahanmäenkatu 26 as 4, 05800 Hyvinkää

Palveluyksikön nimi: Kehonhuolto Jumissa Oy, Hyvinkään hoitola

Hoitolan asiakaspalvelun puhelinnumero: 020 1442400 (arkisin klo 8-16)

Y-tunnus: 2614136-2

Palveluyksikön osoite: Torikatu 6–8, 05800 Hyvinkää

Tiloissa toimivat myös seuraavat koulutetut hierojat brändin alla:

Liisa Ovaska, Y-tunnus 2614136-2

Noora Tienhaara, Y-tunnus 2614136-2

Ville Hellsten, Y-tunnus 2842969-3

Tomi Pasanen, Y-tunnus 2993043-9

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

Koulutettu hieroja Tiina Mikkola tarjoaa hierontaa suoraan yksityis- ja yritysasiakkaille. Yrityksen toiminta-ajatuksena on tarjota hierontaa, joka tukee asiakkaan hyvinvointia, jaksamista ja terveyttä. Palveluja tarjotaan palveluyksikön vastaanotolla ja kotikäynteinä Keski-Uudenmaan ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueella. Vuosittainen asiakasmäärä n. 200 potilasta. Hoitolan vuosittainen asiakasmäärä n. 2000 potilasta.

1.3. Palveluiden laatu

Palveluyksikkö toteuttaa laadunvalvontaa seuraamalla asiakaspalautetta (ks. kohta 1.11.) 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 1.8. mukaisista tarkastustoimenpiteistä.

Näistä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö 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. 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 tulleensa väärin hoidetuksi tai kohdelluksi, hänen tulee olla yhteydessä yksikön potilasasiavastaavaan, joka toimii palveluyksikössä.

1.5. Muistutusten käsittely

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

1.6. Henkilöstö

Yrityksessä toimii yksi henkilö, joka on koulutettu hieroja ja jonka tiedot löytyvät Julkiterhikistä numerolla 50609064113.

Työntekijällä on voimassa EA1-tason ensiapukoulutus.

Työntekijä tietää toimipaikkansa 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 koulutautunut järjestelmän käyttöön ja potilaskirjaamisen käytäntöihin. Hän vastaa kirjaamisen koulutuksen järjestämisestä uusille tekijöille.

1.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö 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.

1.8. Toimitilat- ja välineet

Asiakas- ja potilastilat ovat n.90 m², 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 tarkastetaan silmämääräisesti päivittäin ja vioittuessaan ne asetetaan käyttökieltoon. Hoitopöydässä on puristumisriski, joten sen normaalia käytön ohjeita on noudatettava. Akupunktioneuloilla tulee olla voimassa oleva päiväys.

Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa sähkölaitteiden ja 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.

1.9.Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Järjestelmän käytön kouluttaminen on kuvattu kohdassa 1.6.

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

1.10.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.

1.11.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.

1.12.Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikköön on tehty oma riskikartoitus ja sen pohjalta riskienhallintaohjeistus mitä yksikkö noudattaa. Työntekijä on käynyt läpi ohjeistuksen ja on ilmoitusvelvollinen yksikön vastaavalle, mikäli havaitsee poikkeaman tai riskin ympäristössä.

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

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

1.13.Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma löytyy paperisena palveluyksiköstä ja sähköisenä jumissa.fi.

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

Omavalvontasuunnitelma on laadittu 8.9.2024

Laatijana Tiina Mikkola, Tiinan T