

1. OMAVALVONTASUUNNITELMA, Urheiluhieroja Veera Tuominen

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

1.1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja: Urheiluhieroja Veera Tuominen

Y-tunnus: 3287337-5

Yrityksen osoite: Ailakinkatu 10 A, 40100 Jyväskylä

Palveluntuottaja toimii alihankkijana Franchising-yhteistyössä seuraavan yrityksen tiloissa ja yrityksen brändin alla.

Yritys: Kehonhuolto Jumissa Oy

Palveluyksikön nimi: Hyvinkään hoitola

Y-tunnus: 2614136-2

Yrityksen ja palveluyksikön osoite: Torikatu 6-8 05800 Hyvinkää

Tiloissa toimivat alihankkijoina myös seuraavat koulutetut hierojat:

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

Tiloissa toimivat myös seuraavat yrittäjät, jotka toimivat vastuuvakuutuksien piirissä ilman potilasvakuutusta:

Satu Pietarinen, Y-tunnus:2735913-6

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

Jasmin Leminen, Laskuttamon kevytyrittäjä

1.2. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yrittäjä tarjoaa hierontapalveluja Kehonhuolto Jumissa Oy:n palveluyksikössä suoraan yksityis- ja yritysasiakkaille. Palveluyksikkö on erikoistunut etenkin urheiluhierontaan sekä raskausajan hierontoihin. Yksikön toiminta-ajatuksena on tarjota laadukkaita ja asiakaslähtöisiä palveluja, jotka tukevat asiakkaiden hyvinvointia, jaksamista ja terveyttä. Yrittäjä tarjoaa palveluja palveluyksikön vastaanotolla. Palveluja tuotetaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Vuosittainen asiakasmäärä palveluntuottajalla on noin 150 asiakasta. Koko palveluyksikön vuosittainen asiakasmäärä on noin 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 palveluyksikössä tehdään asiakastyytyväisyyskysely erilaisten lomakkeiden avulla.

Laadunvalvontaa tehdään jatkuvasti, ja siihen keskitytään vuosittain järjestettävässä koulutustilaisuudessa.

Palveluntuottaja on koulutettu terveydenhuollon ammattilainen, joka ylläpitää omaa osaamistaan kouluttautumalla jatkuvasti lisää. 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 Franchising-yrityksen verkkosivuilla. Ajanvaraus voidaan tehdä sähköisen ajanvarausjärjestelmän kautta ympäri vuorokauden tai puhelimitse arkipäivisin klo 8-16.

Kehonhuolto Jumissa Oy:n 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 palavereissa, jotta muistutus tulee kaikkien tietoon ja epäkohtiin voidaan puuttua, toimintaa muuttaa ja kehittää ettei muistutuksia enää tule.

1.6. Henkilöstö

Palveluntuottaja toimii itsenäisenä ammatinharjoittajana Franchising-yhteistyössä Kehonhuolto Jumissa Oy:n kanssa. Tämä on Valviran Julkiterhikkiin rekisteröitynyt koulutettu hieroja, rekisteröintinumero 50608584020. Kehonhuolto Jumissa Oy:n palveluyksikössä toimii kaksi työntekijää, jotka ovat myös Valviran Julkiterhikkiin rekisteröityjä koulutettuja hieroja. Palveluyksikön rakenne koostuu työntekijöistä sekä alihankkijoista. Ulkopuolista työvoimaa tai sijaisia ei ole käytössä. Hoitolassa toimii säännöllisesti 9 alihankkijaa.

Palveluntuottajalla on työskentelyä varten riittävä kielitaito, joka on suomi ja englanti. Palveluntuottajalla on oltava voimassa vähintään EA1-tason ensiapukoulutus. Kaikilla palveluyksikön 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. Palveluyksikön 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 palveluyksikössä 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

Asiakkaaseen ja potilaaseen ollaan pääsääntöisesti yhteydessä hoitotilanteen ulkopuolella ketjun asiakaspalvelun kautta, joka tapahtuu puhelimitse ja sähköpostitse. Hoitolassa asiakkaita palvellaan kasvotusten. Yhteistyön puhelimitse ja sähköpostitse hoitavat palveluyksikön työntekijät ja kasvotusten hoitolassa palveluntuottajat. 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 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 tulee tarkastaa silmämääräisesti päivittäin ja asettaa ne vioittuessaan käyttökieltoon korjaukseen saakka. Hoitopöydässä on puristumisriski, joten sen normaalia käytön ohjeita on noudatettava. Akupunktioneuloilla tulee olla voimassaoleva päiväys.

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

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 Franchising-yrityksen toimesta 01.02.2024, ja siitä vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö. Suunnitelman piiriin kuuluvat kaikki yrityksen alihankkijat ja sopimuskumppanit, jotka käyttävät yrityksen tietoja työssään.

1.11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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 Franchising-yrityksen 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, jota yksikkö noudattaa. Kaikki toimijat ovat käyneet läpi ohjeistuksen ja ovat ilmoitusvelvollisia yksikön vastaavalle, mikäli havaitsevat poikkeaman tai riskin ympäristössä.

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

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

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

1.14. Toimeenpano

Yrittäjän perehdytyksessä vaaditaan omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen. Perehdytyksestä ja päivittäisestä toimeenpanosta vastaa potilasasiavastaava.

1.15. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Franchising-yrityksen verkkosivuilla osoitteessa <https://jumissa.fi/> sekä hoitolan aulassa sijaitsevassa kansiossa paperisena.

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

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty 25.9.2024. Laatijana Veera Tuominen