



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Tmi Kehonhuolto SiniSatu



Sisällysluettelo

1. Perustiedot
 - 1.1. palveluntuottaja
 - 1.2. palveluyksikkö
 - 1.3. Muut palveluntuottajat
2. Palvelut ja toiminta
 - 2.1. Tuotetut palvelut ja toimintaperiaate
 - 2.2. Asiakkaan asema ja oikeudet
 - 2.3. Toimitilat ja välineet
3. Asiakasturvallisuus
 - 3.1. Palvelun laatu
 - 3.2. Asiakastietojen käsittely, tietojärjestelmät ja tietoturva
 - 3.3. Onnettomuusturvallisuus
4. Riskien hallinta ja seuranta
 - 4.1. Riskien hallinta
 - 4.2. Toimeenpano ja seuranta
 - 4.3. Päivittäminen ja julkaiseminen

1. Perustiedot

1.1. palveluntuottaja

Tmi Kehonhuolto SiniSatu
Koulutettu hieroja Sini Laaksonen

Y-tunnus: 3318354-4
Munckinkatu 26 as. 4
05820 Hyvinkää
tmisinisatu@gmail.com

1.2. palveluyksikkö

Riihimäen hoitola
Kehonhuolto Jumissa Oy
Y-tunnus: 2614136-2
Keskuskatu 16 A
11100 Riihimäki
asiakaspalvelu@jumissa.fi
020 144 2400

Toimitusjohtaja

Liisa Ovasta, liisa@jumissa.fi, 020 144 2400

Henkilöstöjohtaja ja potilasasiavastaava

Noora Tienhaara, noora@jumissa.fi, 020 144 2400

1.3. Muut palveluntuottajat

Samassa palveluyksikössä työskentelevät muut palveluntuottajat

Hieronta ja Hyvinvointipalvelut Hovén

Y-tunnus: 3287316-4

Koulutettu hieroja Andres Österdahl

Y-tunnus: 2872804-4

Karoliina Kaasalainen

Y-tunnus: 2639462-6

Tiloissa toimii myös kosmetologi, joka ei ole potilasvakuutuksen piirissä vaan normaalin vastuuvakuutuksen alla:

Jasmin Leminen

Laskuttamon kevytyrittäjä

2. Palvelut ja toiminta

2.1. Tuotetut palvelut ja toimintaperiaate

Tmi Kehonhuolto SiniSatu on hierontapalveluita tuottava yritys. Toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta ja asiakaslähtöistä palvelua, joka tukee asiakkaiden hyvinvointia, jaksamista ja terveyttä. Hierontapalveluihin kuuluu klassinen hieronta lisäpalveluineen. Palveluntuottajalla on vuosittain noin 200 asiakasta. Koko Riihimäen hoitolalla vuodessa noin 6500 asiakasta.

Palveluita tuotetaan alihankintana Kehonhuolto Jumissa Oy:n alaisuudessa lähinnä Riihimäen hoitolassa, mutta myös kotikäynneillä. Palveluita tuotetaan Kanta-Hämeen ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueilla.

2.2 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaiden ja potilaiden pääsy palveluihin varmistetaan tarjoamalla selkeät yhteystiedot ja aukioloajat Kehonhuolto Jumissa Oy:n verkkosivuilla. Ajanvaraus voidaan tehdä hoitolassa sen auki ollessa (pääsääntöisesti hoitotapahtuman yhteydessä), sähköisen ajanvarausjärjestelmän kautta ympäri vuorokauden tai puhelimitse arkipäivisin klo 8-16.

Hoitosuunnitelma tehdään potilaan kanssa 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 tullessa väärin hoidetuksi tai kohdelluksi, hänen tulee olla yhteydessä yksikön potilasasiavastaavaan, Noora Tienhaaraan.

2.3. Toimitilat ja välineet

Asiakas- ja potilastilat ovat n.54 m², ja ne sisältävät odotustilan, verholla erotetun takatilan, WC:n sekä kaksi hoituhuonetta. Toimitila ei ole esteetön. Hoitotilojen yksityisyys on suojattu väliovien muilta asiakkailta.

Hoitohuoneissa sähköiset hoitopöydät. WC:ssä on pyykinpesukone ja takatilassa lämpöhaude. Sähköisten laitteiden kunto tarkistetaan silmämääräisesti päivittäin ja ne asetetaan vioituessaan käyttökieltoon korjaukseen saakka. Hoitopöydässä on puristumisriski, joten sen normaaleja käyttöohjeita on noudatettava. Hoitopöydistä ja lämpöhauteesta poistetaan yöksi virta irrottamalla pistotulpat pistorasioista.

Palveluyksikössä työskentelevä palveluntuottaja tarkistaa ja huolehtii työvälineiden kunnosta, työtilojen siisteydestä ja hygieenisyydestä sekä poistumisteiden esteettömyydestä työvuorossaan. Palveluntuottaja kertoo puutteista Kehonhuolto Jumissa Oy:lle.

3. Asiakasturvallisuus

3.1. Palveluiden laatu

Palveluntuottaja on koulutettu hieroja ja terveydenhuollon ammattilainen, jolla on voimassa olevan EA-pätevyys. Palveluntuottaja on sitoutunut toteuttamaan omavalvontaa oman omavalvontasuunnitelmasta, sekä Kehonhuolto Jumissa Oy:n omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Palveluntuottaja käy vuosittain täydennyskoulutuksissa ylläpitäen omaa osaamistaan. Hän ymmärtää oman osaamisensa rajat ja ohjaa asiakkaan tarvittaessa muulle ammattihenkilölle.

Asiakasturvallisuus laadukkaan hoitotyön näkökulmasta varmistetaan käyttämällä ammattikäyttöön tarkoitettua välineistöä, huolehtimalla päivittäisestä tilojen hygieniasta, huolehtimalla hyvästä käsihygieniasta sekä toteuttamalla hoitotapahtumat eettisesti yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Laitteiden kunto arvioidaan jatkuvasti ja ne asetetaan tarvittaessa käyttökieltoon. Laitteiden huollosta vastaa palveluyksikön vastuhenkilö yhdessä palveluntuottajan kanssa.

Hoitolan yleisestä siisteydestä ja hygieniasta vastataan yhdessä muiden pisteessä työskentelevien palveluntuottajien kanssa siivouslistan avulla. Pyykit pestään vähintään 60 asteessa ja pinnoille käytetään asianmukaisia pesuaineita. Lisäksi jokainen palveluntuottaja vastaa hoitotilojen siisteydestä ja hygieenisyydestä hoitotapahtumien välillä sekä työvuoronsa päätteeksi. Asiakkaita pyydetään jättämään ulkokengät eteiseen, jottei lika ja bakteerit kulkeudu hoitolaan.

Asiakas täyttää ennen ensimmäistä hoitokertaa esitietolomakkeen. Palveluntuottaja tutustuu esitietolomakkeeseen ja ottaa huomioon myös itse havaitsemansa kontraindikaatiot turvallisen hoidon toteuttamiseksi. Asiakkaalle tehdään hoitosuunnitelma, jonka edistymistä seurataan ja sitä mukautetaan tarvittaessa. Hoitotapahtumista tehdään Kanta-kirjaukset. Asiakasta kuullaan seuraavien hoitotilanteiden alussa, jotta tiedetään aiemmin tehdyn hoidon vaste ja onko tarvetta muuttaa suunnitelmaa. Hoidon aikana hoidon turvallisuus ja miellyttävyys varmistetaan kysymällä asiakkaalta, että hieronnassa käytetty voimakkuus on hyvä ja ettei asiakkaalle aiheudu aiheetonta kipua. Lämpöhoidon yhteydessä asiakkaalta varmistetaan, ettei hoito tunnu liian kuumalta, sekä otetaan huomioon mahdolliset ihotunnon häiriöt esim. diabeetikoilla palovammariskin välttämiseksi.

Laadunvalvontaa toteutetaan myös seuraamalla asiakaspalautetta ja tekemällä niiden perusteella kehittäviä toimenpiteitä. Palautetta saadaan lähinnä suoraan asiakkaalta, ja saadun palautteen mukaan hoitoa mukautetaan jatkuvasti. Asiakaspalvelun kautta tulevat asiakaspalautteet käsitellään Kehonhuolto Jumissa Oy:n toimitusjohtajan ja/tai henkilöstöjohtajan kanssa. Laadunvalvontaa tehdään myös Kehonhuolto Jumissa Oy:n johdolla jatkuvasti ja siihen keskitytään vuosittain järjestettävissä palaverissa.

3.2. Asiakastietojen käsittely, tietojärjestelmät ja tietoturva

Palveluntuottaja on sitoutunut noudattamaan Kehonhuolto Jumissa Oy:n tietoturvasuunnitelmaa. Palveluntuottaja on terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on salassapitovelvollisuus, eikä hän kerro asiakkaan tai potilaan tietoja sivulliselle. Hän on sitoutunut käsittelemään potilastietoja huolellisesti ja turvallisesti, esimerkiksi kirjautumalla aina Ajaksesta ja Kannasta ulos, kun ei käytä niitä sekä huolehtimalla käyttämiensä laitteiden virustorjunnasta. Tietokoneesta kirjaudutaan ulos, kun sitä ei käytetä ja salasanat vaihdetaan 6 kk välein.

Vastaanottoiloissa on huolehdittava, etteivät esimerkiksi muut asiakkaat pääse kuulemaan asiakkaan henkilö- tai potilastietoja. Myös hoitotiloissa on huomioitava, ettei hoitolan äänieristys ole täydellinen ja tästä tarvittaessa muistutetaan asiakasta.

Yhteistyö asiakkaan ja potilaan kanssa tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse ja sähköpostitse. Palveluyksiköstä ei ikinä lähetä potilastietoja sähköpostitse. Pääsääntöisesti asiakkaat täyttävät tietonsa ajanvarausjärjestelmään itse aikaa varatessaan ja esitietolomake lähetetään sähköisesti.

Jokaiselle potilaalle tehdään henkilökohtainen hoitosuunnitelma ja käyntikirjaukset, jotka kirjataan asianmukaisesti Kanta-järjestelmään käyttäen Ajas-potilastietojärjestelmää. Myös sähköiset esitietolomakkeet lähetetään Ajaksen kautta, jonne ne myös tallentuvat.

Potilastietojärjestelmän käyttö tapahtuu tietoturvan, lakien ja asetusten mukaisesti. Ajas on A1-luokan järjestelmä, johon vaaditaan vahva tunnistautuminen. Kanta-järjestelmässä potilastietojen kirjaaminen ja tarkastelu vaatii henkilökohtaisen sote-ammattikortin ja salasanan. Kanta-palvelusta tiedot ovat tarvittaessa saatavilla muillekin palveluyksikön koulutetuille hierojille, muille terveydenhuollon yksiköille sekä potilaalle itselleen.

3.3. Onnettomuusturvallisuus

Sairauskohtaukset

Palveluntuottajalla on voimassa oleva EA-pätevyys. Palveluntuottaja on käynyt myös koulutetuille hierojille suunnatun ensiapukoulutuksen, jossa opeteltu esimerkiksi turvallisesti laskemaan sairauskohtauksen saanut potilas lattialle hoitopöydältä jatkotoimia varten.

Liukastuminen

Asiakkaan jalkapohjat kuivataan erityisen huolellisesti, jos niihin on käytetty väliainetta. Hoituhuoneen väliainepullot ovat pumppupulloja, joten ne eivät voi valuttaa väliainetta lattialle, mutta roiskeet putsataan lattialta välittömästi. Väliainepullot täytetään takahuoneessa ja lattiaa putsataan heti mahdollisesti läikkyneestä väliaineesta.

Lattiaa kuivataan tarvittaessa ja pyritään moppaamaan sellaisena ajankohtana, etteivät asiakkaat joudu kävelemään kostealla lattialla.

Sisääntulorappusen putsamisesta ja hiekoittamisesta talvella vastaa kiinteistöhuolto. Tarvittaessa palveluntuottaja kuitenkin puhdistaa rappusen asiakkaiden turvallisen sisääntulon varmistamiseksi.

Palovammat

Lämpöhoidon yhteydessä asiakkaalta varmistetaan, ettei hoito tunnu liian kuumalta, sekä otetaan huomioon mahdolliset ihotunnon häiriöt esim. diabeetikoilla. Lämpökattilaa ja lämpöpakkauksia käsitellään asianmukaisesti käyttöohjetta noudattaen.

Kompastuminen

Tilojen esteettömyys varmistetaan jatkuvasti silmämääräisesti varmistaen, ettei johtoja tai muuta tavaraa loju niin, että niihin voisi kompastua.

Puristuminen

Hoitopöydässä on puristumisriski, joten sen normaaleja käyttöohjeita on noudatettava.

Tulipalo

Sähkölaitteista, kuten hoitopöydistä ja lämpöhauteesta, poistetaan yöksi virta irrottamalla pistotulpat pistorasioista. Laitteiden kunto tarkistetaan silmämääräisesti päivittäin ja ne asetetaan vioittuessaan käyttökieltoon korjaukseen saakka.

Sähkölaitteiden sekä ensisammutusvälineiden tarkastuksista ja saatavuudesta sekä poistumisteiden kunnosta vastaa Liisa Ovaska. Palveluntuottaja on tutustunut näiden käyttöön ja huolehtii poistumisteiden esteettömyydestä.

4. Riskien hallinta ja seuranta

4.1. Riskien hallinta

Palveluntuottaja havainnoi päivittäin työssään mahdollisia riskitekijöitä ja omalla huolellisella toiminnallaan pyrkii minimoimaan ne. Riskien tiedostaminen on iso osa niiden ennaltaehkäisyä.

Palveluysikköön on tehty riskikartoitus Kehonhuolto Jumissa Oy:n toimesta ja sen pohjalta myös riskienhallintaohjeistus, jota palveluysikössä toimivat palveluntuottajat noudattavat. Palveluntuottajat ovat ilmoitusvelvollisia yksikön vastaavalle, mikäli havaitsevat poikkeaman taikka riskin palveluysikössä.

Esille tulevat riskit korjataan mahdollisimman pian, mutta viimeistään kahden viikon aikana. Tarvittavat korjaustoimenpiteet ja varotoimenpiteet tehdään saman tien. Esille nousevat asiat käsitellään palveluysikön yhteisissä palavereissa ja tarvittaessa vastuuhenkilö päivittää riskienhallintaohjeistusta.

4.2. Toimeenpano ja seuranta

Omavalvontasuunnitelman päivittäisestä toimeenpanosta sekä seurannasta vastaa palveluntuottaja Sini Laaksonen. Seurantaraportti tehdään 4 kuukauden välein. Siihen kirjataan havaitut puutteet omavalvontasuunnitelmassa, mahdolliset läheltä piti -tilanteet, sekä niiden myötä tehdyt toimenpiteet. Seurantaraportin yhteydessä tarkistetaan mahdolliset muutokset Valviran ohjeistuksesta omavalvontasuunnitelmaan liittyen ja tehdään suunnitelmaan tarvittavat muutokset.

4.3. Päivittäminen ja julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa palveluntuottaja Sini Laaksonen. Jos omavalvontasuunnitelmassa havaitaan puutteita, korjataan ne kahden viikon kuluessa virheiden havaitsemisesta.

Omavalvontasuunnitelma on julkaistu Kehonhuolto Jumissa Oy:n verkkosivuilla osoitteessa <https://jumissa.fi/> sekä se on nähtävissä palveluysikössä.

Laatija: Sini Laaksonen, 31.8.2024