

OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Raspi&Viila JalkaStudio Tmi Teija Mäkinen

Y-tunnus: 3279923-2

Kotiosoite: Kuokkamaantie 20 B 4, 33800 Tampere

puh: 045 - 343 0830

Toimitilaosoite: Kuokkamaantie 20 B 4, 33800 Tampere

Sähköposti: teijamakinen63@gmail.com

Verkkosivut: www.raspijaviila.fi

Vastuuhenkilö: Teija Mäkinen

2. Toiminta-ajatus

2.1 Arvot ja toimintaperiaatteet

Ammatillisuus: Yrittäjä huolehtii, että kaikki toiminta perustuu ammatillisuuteen. Yrittäjä työskentelee vastuuntuntoisesti oman osaamisensa rajoissa ja osaa ohjata asiakkaan tarvittaessa jatkohoitoon. Yrittäjä noudattaa eettisiä periaatteita ja toimii tasa-arvoisesti jokaisessa asiakastilanteessa. Yrittäjä huolehtii omasta ammattitaidosta kouluttautumalla ja pitämällä yhteyttä kollegoihin.

Asiakslähtöisyys: Hoito pohjautuu aina asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin, kuitenkin niin, että yrittäjä on ammattilaisena vastuussa hyvinvointia tukevan hoidon suunnittelusta ja toteutuksesta. Yrittäjä suunnittelee ja toteuttaa hoidon ja jatkohoidon asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä ja muuttaa tarvittaessa suunnitelmaa. Palvelu tuodaan tarvittaessa asiakkaan kotiin ja yrittäjä toimii käynneillä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Turvallisuus: Yrittäjä huolehtii, että hoitotilanne pohjautuu luottamukseen ja asiakas kokee olonsa turvallisiksi. Yrittäjä ottaa asiakkaan mukaan hoidon suunnitteluun ja hoitotilanteessa asiakas on tietoinen hoitotoimista. Yrittäjä huolehtii, että käytettävät välineet ovat turvallisia ja oikein huollettuja sekä puhdistettuja. Asiakkaalla on oikeus saada tietää hoitovälineiden ja -tuotteiden koostumuksesta ja alkuperästä. Hoitotilanteessa

yrittäjä huolehtii, että ympäristö ja esimerkiksi asiakkaan asennot ovat turvallisia. Asiakasta muistutetaan hänen oikeuksistaan.

Asiakastyytyväisyys: Asiakastyytyväisyys ohjaa yrittäjän työtä ja suullista palautetta hoidosta saadaan hoitokäyntien yhteydessä. Yrittäjä muistuttaa asiakasta mahdollisuudesta

antaa palautetta myös myöhemmin tai kirjallisesti, mikäli hän huomaa hoidon aiheuttaneen seuraamuksia. Potilasasiamiehen yhteystiedot ovat saatavilla ja yrittäjä ohjaa tarvittaessa ottamaan häneen yhteyttä.

2.2 Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on tarjota jalkaterveyttä tukevaa jalkojen kokonaisvaltaista hoitoa yrityksen tilassa tai asiakkaan kotona tai laitoksissa, sekä tarjota rentoutus- ja hemmotteluhoitoa.

Asiakas saa kokonaisvaltaista palvelua silloinkin, kun kodin ulkopuolella liikkuminen on vaikeutunut tai estynyt. Toimintaa ohjaa asiakaslähtöisyys ja palvelu suunnitellaan aina yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Palvelut ovat saatavilla yksityishenkilöille, kunnille, yrityksille ja yhdistyksille. Terveystuhoon liittyvät perusjalkahoidot ovat arvonnlsäverottomia, mutta rentouttava-ja hemmotteluhoidot kuten myös mahdollinen tuotemyynti sisältää 24 % arvonnlsäveron.

3. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Omavalvonnasta päävastaa yrittäjä ja omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan useammin. Päivittämisen vastuuhenkilönä on yrittäjä. Yrittäjä vastaa siitä, että toiminta kokonaisuudessaan täyttää laissa ja sopimuksissa määritellyt vaatimukset. Yrittäjä kouluttaa itseään säännöllisesti sekä seuraa ajankohtaisia alalla tapahtuvia muutoksia tai toimintamalleja. Tiivis yhteistyö kollegoiden kanssa kehittää yrittäjää työssään. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla sähköisesti yrittäjällä ja kaikkien nähtävillä yrityksen internet-sivuilla.

4. Henkilöstö

Yrittäjä on yksinyrittäjä ja suorittanut jalkojenhoidon ammattitutkinnon 27.5.2022. Lisäksi yrittäjä on ammatiltaan lähihoitaja). Yrittäjän tiedot löytyvät Julkiterhikistä sekä Suosikista.

Yrittäjä huolehtii itse ammattitaitonsa ylläpidosta ja osallistuu koulutuksiin tarpeen mukaisesti.

Yrittäjä tunnistaa oman osaamisensa ja toimii vastuuntuntoisesti oman osaamisensa rajoissa.

Yrittäjä huolehtii omasta työhyvinvoinnistaan.

5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Yrityksellä on erillinen hoitotila omassa asunnossaan, noin 18 neliötä, lisäksi palveluja tarjotaan myös asiakkaiden kotiin ja hoitolaitoksiin.

Asunto on toisessa kerroksessa, alaovi auki päivisin klo 7-20, yläovi lukittuna, ovikello oven vieressä. Rappujen molemmin puolin kaiteet ja hyvä valo. Asiakkaat saavat käyttää eteisessä olevaa wc:tä tarvittaessa.

Toimitila on viihtyisä, esteetön. Tiloissa asianmukaiset palohälyttimet ja sammutuspeite, vaahtosammutin sekä ensiapuvälineet.

Laitteet

Yrityksen laitteet ja tarvikkeet säilytetään yrittäjän toimitilassa niille varatussa tilassa. Käytössä yrittäjällä on sähkömoottorilla toimiva Gharieni-hoitotuoli, imupora sekä kuumailmasterilaattori ja ultraäänipesulaite. Edellä mainitut laitteet ovat CE-merkittyjä lääkekäyttöön tarkoitettuja laitteita ja niiden käyttö- ja turvallisuusohjeet säilytetään yrittäjän toimitilassa. Laitteiden toimintakuntoa seurataan ja tarvittaessa ne huolletaan asianmukaisesti.

Osa välineistä, esimerkiksi leikkurit ja pora, lähetetään tarvittaessa ulkopuolisen huollettavaksi ja sille ajalle yrittäjä huolehtii varavälineiden käyttömahdollisuudesta.

Kaikki hoitovälineet ja -tarvikkeet sekä suojavarusteet yrittäjä hankkii terveydenhuollon ja jalkojenhoidon ammattilaisille suunnatuista myymälöistä tai verkkokaupoista, joissa myydään korkealaatuisia terveydenhoitotyöhön tarkoitettuja välineitä. Esimerkkeinä Mills Enterprises ja Hoitolatukku sekä Ruck.

Koska osa palveluista toteutetaan koti- ja laitospöytätyönä, yrittäjä huolehtii, että välineet ja tarvikkeet kuljetetaan kuljetuslaukussa, jossa ne pysyvät puhtaina ja joka estää niiden vaurioitumisen kuljetuksen aikana. Käynnillä käytettyjen instrumenttien, kuten poranterien ja leikkureiden huolto aloitetaan heti hoidon jälkeen Hydragel-suihkeella. Suihke estää lian kiinnittymisen ja mikrobien lisääntymisen instrumenttien pinnalla. Välinehuolto toteutetaan yrittäjän toimitilassa sille varatussa tilassa. Ultraäänipesuria käytetään irrottamaan likaa instrumenttien pinnalta, kesto 15min. Desinfioinnin jälkeen välineet steriloidaan kuumailmasterilaattorissa, kiertoilma, 180 asteessa puolen tunnin ajan.

Käytössä olevista puhdistus- ja desinfiointiaineista yrittäjä säilyttää käyttöturvallisuustiedotteet tulosteena.

Hoitotyöstä syntyvän normaalin jätteen yrittäjä lajittelee asiakkaan kotona oleviin roska-astioihin. Riskijätteen yrittäjä säilyttää särmäjäteastiasassa ja huolehtii sen asianmukaisesta hävityksestä. Särmäjäätteet säilytetään yrittäjän toimitilassa, kunnes ne hävitetään asianmukaisesti. Yrittäjällä on käytössä kannettava tietokone, jonka käyttö on mahdollista vain yrittäjällä itsellään.

Ajanvarausjärjestelmä Hallinnoija, on kannettavalla tietokoneella ja yrittäjän puhelimesta, joihin pääsy on vain yrittäjällä itsellään. Ajanvarausjärjestelmään tallentuu asiakkaan perustiedot, joita ovat nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Tietokone ja puhelin ovat suojattu salasanalla ja lisäksi Hallinnoija ajanvarausjärjestelmä vaatii käyttäjätunnuksen ja salasanan. Tietokone on suojattu virustorjuntaohjelmalla.

Manuaalinen potilastietojärjestelmä on yrittäjän kotona lukitussa arkistokaapissa.

6. Potilasasiamies

Potilasasiamiehet Iiris Markkanen ja Taija Mehtonen palvelevat Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueen, Kangasalan ja Pälkäneen yhteistoiminta-alueen, Tays Hatanpään ja Lempäälän terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä kuntien ostopalveluissa asioivia. Potilasasiamiehen yhteystiedot ovat:

Palveluntuottajien yhteydenotot yhteistyötä koskevista asioista

Sosiaali- ja potilasasiavastaava
Taija Mehtonen
asiavastaavatoiminnan kehittäminen ja yhteistyö
puh. 040 800 4186, ainoastaan vastuuhenkilöpuhelut
potilasasiavastaava@pirha.fi, sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Yhteydenotot asiakas- ja potilasasiavastaavatoimintaa koskevista palautteista

Asiavastaavatoiminnan palvelupäällikkö
Katja Uitus-Mäntylä
puh. 044 472 2687
katja.uitus-mantyla@pirha.fi

Potilasvakuutuslaki 948/2019 (Potilasvahinkolaki 585/1986) määrittävät, että terveyden- ja sairaanhoitajan vastaanottoa toteuttavan yksityisen elinkeinonharjoittajan on osoitettava toiminnalleen potilasasiamies. Potilasasiamiehen tehtäviin kuuluu antaa neuvoa ja tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiamies auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Potilasasiamiehen yhteystiedot ovat näkyvillä verkkosivuilla. Potilasasiamiehen tehtäviin ei kuulu ottaa kantaa potilaan taudinmäärittämiseen tai hoidon sisältöön. Hän ei myöskään ota kantaa siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai –virhe. Potilasasiamies ei tulkitse potilasasiakirjoja.

7. Lääkehoito

Yrittäjän tarjoamien palveluiden yhteydessä ei toteuteta lääkehoitoa. Mikäli lääkehoito tullaan jatkossa sisällyttämään palveluihin, yrittäjä huolehtii lääkkeiden asianmukaisesta säilytyksestä, haittatapahtumien kirjaamisesta ja lääkejätteen eteenpäin toimittamisesta. Yrittäjä on tietoinen lääkehoitoon liittyvistä luvista. Yrittäjän lääkeluvat ovat voimassa vuoteen 2027 asti.

8. Riskien hallinta

Toiminnan riskitekijöinä voidaan nähdä:

- laitteisiin liittyvät riskit
- hoitotoimenpiteisiin liittyvät riskit
- aseptiikkaan liittyvät riskit
- asiakkaaseen/omaiseen liittyvät riskit
- hoitotilaan liittyvät riskit
- tietosuojaan liittyvät riskit

Riskien tiedostaminen on osa niiden ennaltaehkäisyä. Riskit pyritään tunnistamaan, ennakoimaan, hallitsemaan ja poistamaan tekemällä turvallisuussuunnitelma. Turvallisuussuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja tarkastuksesta vastaa yrittäjä itse. Riskien varalta pyritään

kouluttautumaan. Mikäli sattuu läheltä piti-tilanne tai havaitaan epäkohta, on tärkeää, että tilanne käydään läpi ja siitä otetaan opiksi. Yrittäjällä on vastuu tuoda esille riski- ja vaaratilanteet. Haitta- ja vaaratilanteet ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle suullisesti ja tarvittaessa tehdään jatkosuunnitelma tapahtuman käsittelemiseksi ja ehkäisemiseksi. Haittatapahtumista otetaan opiksi ja ne käsitellään avoimesti asianomaisten kanssa. Asiakkaan turvallisuus on yksi yrityksen tärkeimmistä periaatteista ja sitä pidetään yllä avoimen keskusteluyhteyden turvin niin hyvien kuin haastavien asioiden käsittelyssä.

Turvallisuussuunnitelman tekoa ohjaavia lakeja ovat työturvallisuuslaki, työterveyshuoltolaki, laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta, tapaturmavakuutuslaki ja laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.

9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Yritykselle tulee käyttöön sähköinen ajanvarausjärjestelmä, johon kirjataan asiakkaan perustiedot, joita ovat nimi, puhelinnumero ja sähköposti. Yritys toimii asiakkaiden henkilötietojen osalta ns. rekisterinpitäjänä. Yrittäjä päättää itsenäisesti mitä henkilötietoja hän tallettaa asiakkaista palveluun ja on vastuussa siitä, että palveluun on tallennettu ainoastaan lain mukaan sallitut henkilötiedot. Yrittäjä on määritellyt, että ajanvarauksen yhteydessä palveluun tallennetaan asiakkaan nimi, osoite ja sähköposti. Asiakkaan tietoja ei tulla luovuttamaan ulkopuolisille. Ajanvarausjärjestelmä on yrittäjän tietokoneella sekä puhelimella, joihin on pääsy vain yrittäjällä itsellään. Ajanvarausohjelma vaatii erillisen käyttäjätunnuksen ja salasanan. Yrittäjä säilyttää ne huolellisesti vain omana tietonaan. Tietokone on suojattu virustorjuntaohjelmilla.

Yrityksen potilastietojen käsittely perustuu asiasta annettuun lainsäädäntöön ja asetuksiin; tietosuojalaki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. Yrittäjä täyttää vaaditun Rekisterinpito-lomakkeet Lupa- ja Valvontavirastolle.

10. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Yrittäjä omalla toiminnallaan huolehtii siitä, että asiakas tiedostaa omat oikeutensa hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa. Asiakkaalla on oikeus ja velvollisuus antaa palautetta yrityksen toiminnasta joko suullisesti tai kirjallisesti. Kirjalliseen reklamaatioon vastataan mahdollisimman pian, viimeistään viikon sisällä. Reklamaation asiakas voi tehdä suoraan yrittäjälle. Jos asiakas kokee, että on tapahtunut hoitovahinko tai -virhe, yrittäjä ohjaa asiakkaan ottamaan yhteyttä potilasasiamieheen (kts. kohta 6).

11. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Omavalvonnan seurannastaja arvioinnista vastaa yrittäjä. Omavalvontasuunnitelma tulee nähtäville yrityksen kotisivuille.

Suunnitelma näytetään tarvittaessa asiakkaalle tai muulle yhteistyötaholle sitä pyydettyäessä