

1 OMAVALVONTASUUNNITELMA

Tässä on yrityksen Kultakeho omavalvonta- ja toimintasuunnitelma. Tämä on julkinen dokumentti, joka löytyy myös yrityksen verkkosivuilta www.hierontarovaniemi.com Omavalvonnan tavoitteina ovat palvelun asianmukaisuuden ja laadun varmistaminen, asiakasturvallisuuden takaaminen sekä lainmukaisuuden varmistaminen.

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Yritys: Kultakeho

Palveluyksikön nimi: Kultakeho

Y-tunnus: 2625922-1

Yrityksen ja palveluyksikön osoite:

- Kultakeronkatu 4, 98530 Pyhätunturi
- Koskikatu 14-16, 96200 Rovaniemi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yritys Kultakeho tarjoaa palveluyksikössään hierontaa ja kauneudenhoito palveluita suoraan yksityisasiakkaille. Palveluyksikkö on erikoistunut etenkin klassiseen hierontaan sekä kauneudenhoitopalveluihin. Yksikön toiminta-ajatuksena on tarjota laadukkaita ja asiakaslähtöisiä palveluja, jotka tukevat asiakkaiden hyvinvointia, jaksamista ja terveyttä. Palveluja tarjotaan palveluyksiköiden vastaanotoilla.

Vuosittainen asiakasmäärä n. 200-350 vuodessa.

Palveluyksiköiden vastuuhenkilö: tmi Kultakeho/ Riikka Kovalainen, 0451132452, kultakeho@gmail.com

1.3 Palveluiden laatu

Laadunvalvontaa toteutetaan seuraamalla ja tekemällä niiden perusteella kehittäviä toimenpiteitä. Laadunvalvontaa tehdään jatkuvasti, ja siihen keskitytään ottamalla vastaan asiakaspalautteita ja kouluttautumalla säännöllisesti.

Palveluyksikön toiminimi yrittäjä on koulutettu terveydenhuollon ammattilainen. Yrittäjä käy 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. Jokaisella potilaalla on voimassaoleva potilasvakuutus.

Näistä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

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 9-19. Verkkosivusto sisältää yksityiskohtaiset tiedot yrityksen tarjoamista palveluista.

Hoitosuunnitelma esitetään potilaalle ensimmäisellä vastaanotokerralla, ja sitä täydennetään hoitokertojen yhteydessä potilaan omaan kansioon muistitikulle, 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 muistitikulle, mikä takaa tietojen saatavuuden, jatkuvuuden ja turvallisuuden. Potilastietoja sisältävä muistitikku on vain yrityksen vastuhenkilön käytössä.

Jos potilas kokee tulleensa väärin hoidetuksi tai kohdelluksi, hänen tulee olla yhteydessä yksikön potilasasiavastaavaan, joka on palveluyksikön vastuhenkilö.

1.5 Muistutusten käsittely

Asiakkaiden ja potilaiden reklamaatiot käsitellään viivytyksettä, kuitenkin kahden viikon kuluessa. Näiden käsittelystä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

1.6 Henkilöstö

Palveluyksikössä toimii yksi henkilö, joka on Valviran Julkiterhikkiin rekisteröity koulutettu hieroja. Hän koulutautuu vähintään kerran vuodessa jatkokoulutuksissa.

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 hierojaopiskelijan ohjausta yhdelle opiskelijalle kerrallaan. Harjoittelu sovitaan yhdessä oppilaitoksen vastuuhenkilön kanssa ja valvonnasta vastaa hierontapalveluiden vastuuhenkilö Riikka Kovalainen.

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

Potilastietojen kerääminen tapahtuu tietoturvan, lakien ja asetusten mukaisesti esitietolomakkeille ja tiedot kirjataan koneella muistitikulle. Muistitikku ja esitietolomakkeet säilytetään lukollisessa kaapissa. Jokaiselle potilaalle tehdään henkilökohtainen hoitosuunnitelma ja käyntikirjaukset, jotka kirjataan asianmukaisesti potilaan omaan kansioon muistitikulle. Hieronta palveluiden vastuuhenkilö on koulutautunut potilaskirjaamisen käytäntöihin. Hän vastaa kirjaamisen koulutuksen järjestämisestä uusille työntekijöille.

1.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakas- ja potilastyötä tekee yksi toiminimi yrittäjä, joka palvelee ajanvarauksen perusteella. Aikoja tulee tarjota viimeistään neljän viikon päähän ajanvaraushetkestä, pois lukien sairauslomasta johtuvat poikkeustilanteet. Palveluyksiköissä toimii yksi sote alan palveluntuottaja, joka on myös toiminnan vastuuhenkilö.

1.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö asiakkaan ja potilaan kanssa tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse ja sähköpostitse. Potilastiedot kirjataan muistitikulle, josta tiedot ovat saatavilla muille terveydenhuollon yksiköille sekä potilaalle itselleen. Palveluyksikkö ei lähetä potilastietoja sähköpostitse eikä tee kirjauksia internet selaimen kautta.

1.9 Toimitilat- ja välineet

Asiakas- ja potilastilat sisältävät odotustilan, WC:n sekä hoituhuoneen. Ovet ovat kulunvalvottuja.

Hoitotila on erillinen huone ja yksityisyys on suojattu muilta asiakkailta. Hoitotiloissa on sähköinen hoitopöytä, terveydenhuoltoon suunniteltu TENS-laite 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 sekä asianmukainen jäteastia.

Palveluyksiköiden vastuhenkilö vastaa sähkölaitteiden, ensisammutusvälineiden tarkastuksista ja saatavuudesta sekä poistumisteiden kunnosta. Palveluyksiköissä työskentelevä tarkistaa ja huolehtii päivittäin työvälineidensä kunnosta, työtilojen siisteydestä ja hygieenisyydestä sekä poistumisteiden esteettömyydestä.

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

Palveluyksiköissä tehdään vuosittain paloturvallisuustarkastus ulkoisen paloturvallisuustarkastajan toimesta.

Palveluyksiköiden hygieniasta huolehditaan päivittäin sekä joka hoitokerran jälkeen kontaktoituneet pinnat puhdistetaan ja desinfioidaan.

1.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä potilastietoja käsitellään ja ne kirjataan esitetolomakkeelle ja muistitikulle, jotka ovat suojattuna lukollisessa laatikossa.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 24.5.2024, ja siitä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

1.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakkaan perustietoja käsitellään ajanvarausjärjestelmässä. Ajanvarausjärjestelmässä ei saa käsitellä potilastietoja. Potilastiedot kirjataan muistitikulle ja niiden kirjaamiseen sekä tarkastelu oikeus on vain palveluyksikön vastuhenkilöllä, joka on myös sote alan ammattilainen ja ainut joka tarkastelee ja käyttää toimintayksikön potilastietoja.

1.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta kerätään sähköisten kanavien avulla, kuten Google Business ja Facebook-sivujen kautta. Lisäksi asiakkaille, jotka ovat varanneet ajan keskustellaan hoidon toteuttamisesta hoidon lopettamisen jälkeen. Kahden vuoden välein tehdään NPS-kyselymittaus. Edellinen tulos toimii vähimmäistavoitteena seuraavalle mittaukselle. Jos tavoite ei täyty, toteutetaan erityisiä kehittämistoimenpiteitä.

1.13 Toimeenpano

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

1.14 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omaevalvontasuunnitelma on julkaistu yrityksen verkkosivuilla osoitteessa www.hierontarovaniemi.com

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

Omaevalvontasuunnitelman laatijana on toiminut Riikka Kovalainen, Kultakeho.