

OMAVALVONTASUUNNITELMA



1. Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Tmi IRA's Palvelut

Y-tunnus: 3003818-1

Palvelu pistee: Ojalehdonkuja 1, 01400 Vantaa

Puh: 045 105 9988

sähköposti: jalkojenhoitopalveluira@gmail.com

Kotisivut: <http://www.iraspalvelut.fi>

Vastuuhenkilö: Yadira Frometa Oliveros

2. Toiminta-ajatus

2.1 Arvot ja toimintaperiaatteet

Tmi IRA's Palvelun arvoina ovat:

- **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 ammattitaidostaan 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 asiakkaan kotiin ja yrittäjä toimii käynneillä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

- **Turvallisuus.** Yrittäjä huolehtii, että hoitotilanne pohjautuu luottamukseen ja asiakas kokee olonsa turvalliseksi. 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

Tmi IRA's Palvelun toiminta-ajatuksena on tarjota jalkaterveyttä tukevaa jalkojen kokonaisvaltaista hoitoa asiakkaan kotona tai laitoksissa. Yritys tarjoaa myös alaraajahierontaa. 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. Palvelut ovat arvonnäköverottomia, mutta mahdollinen tuotemyynti sisältää 25,5 % arvonnäköveron.

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. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla sähköisesti yrittäjällä ja kaikkien nähtävillä yrityksen internet-sivuilla.

4. Henkilöstö

Yrittäjä on yksinyrittäjä ja suorittanut jalkojenhoidon ammattitutkinnon 18.12.2017. Yrittäjän tiedot löytyvät Julkiterhikistä.

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

Yrityksen hoitotila sijaitsee Kampaamossa BeautyStudio Phoenix, palvelut tarjotaan myös asiakkaiden kotiin ja hoitolaitoksiin.

Yrityksen laitteet ja tarvikkeet säilytetään hoitotilassa, käytössä yrittäjällä on Marathon Escort III kuivapora, Podotronic Octopus nestesumuyksikkö sekä Maxi kuumailmasterilaattori ja RK 31 Ultraäänipesulaite. Edellä mainitut laitteet ovat CE-merkittyjä lääkinnällisiä laitteita ja niiden käyttö- ja turvallisuusohjeet säilytetään yrittäjän kotona. 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, Hoitolatukku, Velimark, Keski-Suomen paperi- ja pesuainevälitys Oy, OneMed, Edis. Hoitovälineiden

Kun palvelut toteutetaan koti- ja laitospäynteinä, yrittäjä huolehtii, että välineet ja tarvikkeet kuljetetaan kuljetuslaukussa, jossa ne pysyvät puhtaina ja joka estää niiden vaurioitumisen kuljetuksen aikana. Käynneillä käytettyjen instrumenttien, kuten poranterien ja leikkureiden huolto aloitetaan heti hoidon jälkeen Hydragel-suihkeella. Suihke estää lian kiinnittymisen ja mikrobien lisääntymisen instrumenttien pinnalla. Välinehuolto toteutetaan hoitotilassa sille varatussa tilassa. Instrumentit pestään ja laitetaan 2 % Erisan des -liuokseen 30 minuutiksi. UÄ- pesuria käytetään irrottamaan likaa poranterien pinnalta. Desinfioinnin jälkeen välineet steriloidaan kuumailmasterilaattorissa 180 asteessa tunnin ajan. Indikaattoriteippi kertoo kuumeilmasterilaattorissa tehdyn välinehuollon toteutuneen onnistuneesti. Käytössä olevista puhdistus- ja desinfiointiaineista yrittäjä säilyttää käyttöturvallisuustiedotteet tulosteena.

Hoitotyöstä syntyvän normaalin jätteen yrittäjä lajittelee asiakkaan kotona oleviin roska-astioihin. Riskijätteen yrittäjä kuljettaa särmäjäteastiassa ja huolehtii sen asianmukaisesta hävityksestä. Särmäjäätteet säilytetään hoitotilassa lukitussa kaapissa ohjeiden mukaisesti, kunnes ne hävitetään asianmukaisesti.

Yrittäjällä on käytössä kannettava tietokone, jonka käyttö on mahdollista vain yrittäjällä itsellään. Ajanvarausjärjestelmä timma, on kannettavalla tietokoneella ja yrittäjän puhelimesta, joihin pääsy on vain yrittäjällä itsellään. Ajanvarausjärjestelmään tallentuu asiakkaan perustiedot, joita ovat nimi, puhelinnumero ja sähköposti. Tietokone ja puhelin ovat suojattu salasanalla ja lisäksi Timma- ajanvarausjärjestelmä vaatii käyttäjätunnuksen ja salasanan. Tietokone on suojattu virustorjuntaohjelmalla. Manuaalinen potilastietojärjestelmä on yrittäjän hoitotilassa lukitussa arkistokaapissa.

6. Potilasasiamies

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Helsinki: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska,
Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom, sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi.

Vantaa: Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)

Satu Laaksonen, Puh. 0941910230,

Sähköpostiyhteydenotot: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Espoo: Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.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 taudinmääritykseen 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 2029 asti.

8. Riskien hallinta

Tmi IRA's Palvelut 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 Tmi IRA's Palvelulle 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 (738/2002), työterveyshuoltolaki (1383/2001), laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (44/2006), tapaturmavakuutuslaki (608/1948) ja laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010).

9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Yritykselle tulee käyttöön sähköinen ajanvarausjärjestelmä Timma, johon kirjataan asiakkaan perustiedot, joita ovat nimi, puhelinnumero ja osoitetiedot. Timma toimii yrittäjän puolesta ns. henkilötietojen käsittelijänä, mikäli kyse on asiakkaiden palveluun tallennetuista henkilötiedoista ja niistä muodostuvista henkilörekistereistä. Vastaavasti 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 puhelinnumero. 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.

Hoidon suunnitteluun ja toteutukseen liittyvät tiedot kirjataan manuaalisesti paperiseen hoitolomakkeeseen. Hoitolomakkeessa kysytään asiakkaan perustiedot, yhteystiedot, perussairaudet, allergiat ja mahdolliset jalkaongelmat. Hoitaja täyttää lomakkeeseen muut jalkojenhoitoa koskevat tiedot. Samalla lomakkeella kysytään asiakkaan suostumus säilyttää lomake seuraavia hoitokäyntejä varten. Salassa pidettävät paperimuotoiset potilasasiakirjat säilytetään lukitussa arkistokaapissa hoitotilassa, johon vain yrittäjällä itsellään on käyttöoikeudet. Asiakkaan tietoja ei luovuteta ulkopuolisille. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa tietonsa ja vaatia niiden korjausta tarvittaessa. Potilasasiakirjat hävitetään silppuria apuna käyttäen asiakkaan niin pyytäessä tai viimeistään asiakkuuden päätyttyä.

Yrityksen rekisteriselosteessa on kerrottu mitä tietoja asiakkaasta tallennetaan ja mihin tietoa käytetään. Asiakkaantietoja ei luovuteta ulkopuoliselle, mutta asiakas voi itse halutessaan saada hoitolomakkeesta kopion ja antaa sen kolmannen osapuolen nähtäväksi. Yrityksen potilastietojen käsittely perustuu asiasta annettuun lainsäädäntöön ja asetuksiin (Tietosuojalaki (2018/1050), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)). Yrittäjä täyttää vaaditun Rekisterinpito-lomakkeet Aluehallintovirastoon ja Valviralle.

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 potilasasiemieheen (kts. kohta 6).

11. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Omavalvonnan seurannasta ja arvioinnista vastaa yrittäjä. Omavalvontasuunnitelma tulee nähtäville Kampaamoon kotisivuille. Suunnitelma näytetään tarvittaessa asiakkaalle tai muulle yhteistyötaholle sitä pyydettyä.

