**JALKATERAPIA SATUN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**SISÄLTÖ**

[1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 2](#_Toc533695621)

[2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 2](#_Toc533695622)

[3 RISKINHALLINTA 2](#_Toc533695623)

[4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 3](#_Toc533695624)

[5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 3](#_Toc533695625)

[6 ASIAKASTURVALLISUUS 3](#_Toc533695626)

[7 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY 4](#_Toc533695627)

[8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 4](#_Toc533695628)

[9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) 4](#_Toc533695629)

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

|  |  |
| --- | --- |
| Palveluntuottaja  Yksityinen palvelujentuottaja  Nimi: Jalkaterapia Satu  Palveluntuottajan Y-tunnus: 2356378-9 | Kunnan nimi: Suonenjoki ja Pieksämäki  Kuntayhtymän nimi: Sisä-Savo  Sote -alueen nimi: Suonenjoki - Rautalampi |
| Toimintayksikön nimi  Jalkaterapia Satu | |
| Toimintayksikön katuosoite  Ainonkatu 3 | |
| Postinumero  77600 | Postitoimipaikka  Suonenjoki |
| Toimintayksikön vastaava esimies  Satu Säämänen | Puhelin  045 165 9672 |
| Sähköposti  jalkaterapiasatu@gmail.com | |

# 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

|  |
| --- |
| **Toiminta-ajatus**  Jalkaterapia Satu tuottaa jalkaterapiapalveluita kaikenikäisille henkilöille. Annan asiakkailleni parasta mahdollista palvelua yksilöä kuunnellen ja arvostaen. Jalkaterapia on monipuolista ja laadukasta jalkojen terveydellistä ennaltaehkäisyä sekä hoitoa.  Toimintaani ohjaavat arvot ovat: Ammattitaito, asiakaslähtöisyys, kunnioitus, luottamuksen arvoinen ja kannattavuus.  Yrityksen toimintaperiaatteena on oman ammattitaidon pitäminen sekä laadukkaan, yksilöllisen palvelun antaminen asiakkaalle. |

# 3 RISKINHALLINTA

|  |
| --- |
| Riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan, ennaltaehkäistään ja raportoidaan.  Jalkahoito asiakkaan mahdolliset sairaudet tunnistetaan ja tiedetään, mitä ne vaativat. Jalkahoidossa hygienia taso pidetään korkealla. Suojaudutaan itse (suojat & muu hygienia). Varmistetaan jalkahoitoasiakkaan hyvä asento hoidon aikana. Lattialla oleva rasva tai muu erite tulee välittömästi poistaa liukastumisen estämiseksi. Hoidon päätteeksi pukea asiakkaalle sukat, jotta ei itse kävele rasvatuilla jaloilla ja liukastu. Asiakaan avustaminen hoitohuoneessa mm. hoitotuolille siirtyminen. Kovettumien poistossa kirurgin veitsellä noudatetaan erityisen varovaisuutta. Tunnetaan asiakkaan allergiat (Betadine – jodiherkkyys)  Infektioriskit eliminoidaan joka asiakkaan jälkeen puhdistamalla eri pinnat. (hoitotuoli, lattia, pöydät, pora ja poranjohto sekä oven kahva)  Jos jotain puutteita tai hoitolaitteiden rikkoutumisia ilmenee, hoidetaan ne välittömästi kuntoon. |

|  |
| --- |
| Läheltä piti –tilanteet käsitellään perusteellisesti: selvitetään niiden syyt ja mietitään, miten tilanteet olisi voinut välttää. Jos jotain tapahtuu, informoidaan asiakasta, miten hänen tulee menetellä. |
| Korjaavina toimenpiteinä - Oma huolellisuus ja tarkkaavaisuus auttavat ehkäisemään tapaturmia. Kaikki välineet (esim. jalkojenhoitovälineet) pidetään kunnossa ja uusitaan tarpeen mukaan. |

# 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

|  |
| --- |
| Omavalvonnan suunnittelusta vastaa Satu Säämänen, toiminimellä toimiva yrittäjä. Ei muita työntekijöitä. |
| Omavalvonnan suunnitteluun ovat osallistuneet Satu Säämänen, Matti Ylönen (SavoGrow) ja Sari Andersson (Navitas) |
| Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Satu Säämänen 045 165 9672, jalkaterapiasatu@gmail.com |
| Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. |
| Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, aina vuoden alussa. |
| Jalkaterapia Satun omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Jalkaterapia Satun kotisivuilla sekä pyydettäessä Jalkaterapia Satun toimitiloissa. |

# 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

|  |
| --- |
| Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan kohdatessa asiakas palvelutilanteessa. Palvelun tarve selviää usein jo katsomalla, haastattelemalla ja palpoiden asiakkaan jalat. Jos asiakas on vajavaltainen, on mukana hänen omainen tai hoitaja. Terveyskeskuksen lähettämänä palveluntarve on jo osittain arvioitu lääkärin tai sairaanhoitajan toimesta.  Asiakas itse päättää, mitä palvelua hän ostaa ja tarvitsee, mutta minä ammattilaisena varmistan että palvelu on asiakkaan edunmukaista.  Asiakasta kohdellaan asianmukaisesti ja kunnioittaen. Epäasiallisessa kohtelussa huolehditaan ensin omasta turvallisuudesta ja sen jälkeen asiakkaan turvallisuudesta.  Asiakkailta kerätään palautetta koko ajan asiakastilanteissa. Suulliset asiakaspalautteet kerätään kuukausittain yhteen ja niiden avulla kehitetään ja parannetaan toimintaa. Asiakaspalautetta kerätään myös sosiaalisen median kanavista. Suunnitteilla on myös palautejärjestelmän kehittäminen.  Suunnitelmaan kirjataan menettelytavat, joilla asiakkaalle sekä hänen läheiselleen annetaan tietoa ja tukea asiakasta kohdanneen haittatapahtuman tai toteutuneen vaaratilanteen jälkeen. Menettelyohjeena otetaan yhteyttä asiakkaaseen ja selvitetään ongelmatilanne. |

# 6 ASIAKASTURVALLISUUS

|  |
| --- |
| Jalkaterapia Satun toimitiloissa asiakastuoli on sijoitettu niin, että asiakas on selin oveen päin. Jos on asiakkaana tartuntatautipotilas, oletuksena on, että hän ei tule vastaanotolle, ennen kuin tauti on selätetty. Jos kuitenkin tulee, noudatetaan erityistä huolellisuutta hygieniassa ja tilojen siivouksessa asiakastapaaminen jälkeen. |
| Toimitilojen siivouksesta vastaa yrittäjä itse päivittäin. Jokaisen asiakkaan jälkeen hoitotuoli ja pinnat puhdistetaan ja desinfioidaan. Myös lattia lakaistaan. Päivän päätyttyä lattian imuroidaan ja pestään. |
| Jalkaterapia Satun käytössä on Escort kuivapora ja doppler, jotka ovat kummatkin Jalkaterapia Satun omaisuutta. Molempia laitteita huolletaan ja puhdistetaan päivittäin käytön jälkeen ohjeiden mukaan. Kuivaporan huolto vuosittain. Tulevana vuonna hankinnassa imupora.  Laitteiden vastuu Satu Säämänen 045 165 9672 |
| 7 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY Tietosuojavastaavana yrittäjä Satu Säämänen. Asiakastiedot ja kirjaukset kirjoitetaan tällä hetkellä Wordiin, jokaisella asiakkaalla oma tiedosto. Tiedot tallennetaan One Driveen. Tietokoneena läppäri, joka on lukittuna ne ajat kun ei ole käytössä. Tietokonetta (läppäriä) käyttää vain yrittäjä itse. Asiakirjat arkistoidaan One Drive:n.  Asiakasvaraukset tehdään läppärillä olevaan sähköiseen kalenteriin, johon on pääsy vain käyttäjällä Satu Säämäsellä. Tietokoneelle kirjaudutaan salasanalla.  Jalkaterapia Satu pitää asiakasrekisteriä, jossa on asiakkaan nimi, osoite ja puhelinnumero. Tiedot ovat exelissä, joka on tallennettu One Driveen. Tiedot ovat laskutusta ja yhteydenpitoa varten.  Puhelimessa numerolukitus.  Työssä noudatetaan salassapitovelvollisuutta.  Tietosuojavastaava Satu Säämänen 045 1659672 |

# 8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

|  |
| --- |
| Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään: |

# 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

|  |
| --- |
| Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrittäjä jalkaterapeutti Satu Säämänen  Paikka ja päiväys  Suonenjoki 31.12.2018 |
| Allekirjoitus  Satu Säämänen |

Liite 1

**Asiakasturvallisuussuunnitelma**

**Jalkaterapia Satu**

Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelman laatiminen perustuu 1.5.2011 voimaan tulleeseen terveydenhuoltolakiin (1326/2010) sekä laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanoa tarkentavaan asetukseen (341/2011). Suunnitelmassa on huomioitu myös hallituksen esitys uudesta itsemääräämisoikeuslaista (HE108/2014).

Jalkaterapia Satussa noudatetaan potilasasiakirjojen laatimiseen ja käsittelyyn liittyviä lakeja (785/1992, 159/2007 ja 1326/2011), asetuksia (99/2001 ja 798/2009) sekä ohjeita (STM 2012:4).

Asiakasturvallisuus on henkilökunnan, potilaan ja hänen läheistensä yhteinen päämäärä ja jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on lain mukaan oikeus laadukkaaseen hoitoon. Jalkaterapia Satussa on pätevä ja ammattitaitoinen jalkaterapeutti, joka toimii aina asiakkaan parhaaksi. Asiakasturvallisuuden perusedellytys on laillistettu tai nimikesuojattu ammattipätevyys.

Potilasturvallisuuden kehittymistä seurataan aktiivisesti osana Jalkaterapia Satun normaalia toimintaa. Laatu- ja potilasturvallisuutta tarkastellaan ja riskienarviointia suoritetaan säännöllisesti osana normaalia toimintaa. Hyvästä käsihygieniasta huolehtimalla edistetään potilas- ja asiakasturvallisuutta. Hoidossa käytetyt välineet puhdistetaan jokaisen asiakaskontaktin jälkeen. Laiteturvallisuudesta huolehdimme laitteiden säännöllisellä huollolla. Emme käytä viallisia laitteita. Työympäristöstä huolehditaan niin, että se on turvallinen asiakkaalle sekä henkilökunnalle. Tilamme ovat esteettömät. Potilasturvallisuuteen liittyvät epäkohdat otetaan välittömästi huomioon ja toteutetaan tarvittavat toimenpiteet tilanteen kehittämiseksi. Asiakkaalle ja omaisille annetaan riittävästi tietoa ja ohjausta heitä koskevasta hoidosta. Asiakkaan velvollisuuksiin kuuluu tuoda esille tarvittavat taustatiedot. Asiakasta kannustetaan kertomaan oireista, sairaudesta ja huolista sekä kysymään mieltä askarruttavista asioista. Asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan tuomaan julki toiminnassa, hoitoympäristössä, jalkaterapeutin käyttäytymisessä tai suhtautumisessa havaitsemiaan puutteita. Haittatapahtuman tai erehdyksen sattuessa otetaan asia avoimesti esille. Virheet ja erehdykset käsitellään yhdessä asiakkaan kanssa. Potilasasiamies on tarvittaessa asiakkaan käytettävissä.