

LIPSTIKUN Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta	2
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	2
1.2. Palveluyksikön perustiedot	2
1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2. Asiakas- ja potilasturvallisuus	3
2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset	3
2.2. Vastuu palveluiden laadusta	3
2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	4
2.4. Muistutuksen käsittely	4
2.5. Henkilöstö	5
2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta	6
2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	6
2.8. Toimitilat ja välineet	6
2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	6
2.10. Lääkehoitosuunnitelma	7
2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	7
2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	8
3. Omavalvonnan riskienhallinta	8
3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	8
3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	10
3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	11
3.4. Ostopalvelut ja alihankinta	11
3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta	11
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	11
4.1. Toimeenpano	11
4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	11

1. Palveluntuottaja palveluysikkö ja toiminta

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Lipstikku

Y-tunnus:2677887-3

Postiosoite: Mannerheiminaukio 1 (o/c Ombrello)

Postinumero: 67100 Kokkola

Palveluntuottajan vastuuhenkilö: Puheterapeutti Eija-Sinikka Leinonen

1.2. Palveluysikön perustiedot

Palveluysikön nimi: Ombrello / Habs kuntoutus rehabilitering oy

Toimiala: Terveyspalvelu

Postiosoite: Mannerheiminaukio 1

Postinumero: 67100

Puhelinnumero: 050-4300217 (Lipstikku)

Sähköposti: eija-sinikka.leinonen@ombrello.fi

Toisen Palveluysikön nimi: Mehiläinen Terapiaklinikka oy

Toimiala: Terveyspalvelu (etäkäynnit)

Postiosoite: Heikinkatu 3b

Postinumero: 40100 Jyväskylä

Puhelinnumero: 050-4300217 (Lipstikku)

Sähköposti: eija-sinikka.leinonen@ombrello.fi

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

OMAN YRITYKSEN TIEDOT, ESIM. Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa lääketieteellisesti korkeatasoista yksityistä puheterapiapalvelua asiakkaiden tarpeisiin.

Yritys toimii Ombrelon / Habs kuntoutus rehabilitering oy:n vuokratuissa tiloissa. Etäasiakkaita on myös Mehiläinen Terapiaklinikka oy:n kanssa. Toiminta tukeutuu Ombrelon ja Mehiläinen Oy:n organisaatioon, tiloihin, tutkimus- ja kuntoutusvälineistöön, sekä sen osaavaan hoitohenkilökuntaan, mukaan lukien kaikki puheterapiaan oleellisena lisänä tarvittava tutkimus- ja kuntoutusvälineistö, -materiaali, -laitteisto, ja näiden puhdistus, ylläpito ja huolto. Lipstikulla on lisäksi omia kuntoutusvälineitä, jotka sijaitsevat Eija-Sinikka Leinosen kotona osoitteessa Pkkahuoneenkatu 30, 67100 Kokkola. Kotona Eija-Sinikka on itse vastuussa näiden puhdistuksesta ja huollosta.

Kuntoutuspalvelujen lisäksi HABS/Ombrelo tuottaa alan koulutuspalveluja sekä tukee muiden ammattihenkilöiden työtä ohjaus- ja konsultointipalvelujen kautta. HABSin toiminnan keskeisiä arvoja ovat avoimuus, luotettavuus, asiakkaan etu, hyvä arki ja yhdessä tekemisen ilo. Avoimuus näkyy käytännössä mm. siinä, että asiakkaan lähihenkilöt ovat aina tervetulleita seuraamaan HABSin terapeuttien työtä ja osallistumaan siihen. Avoimuus merkitsee myös yhteistyötä oman ja muiden ammattiryhmien edustajien kanssa sekä tiedon jakamista oman osaamisen alueista. Luotettavuus tarkoittaa vastuun ottamista omasta työstä ja pyrkimystä pitää kiinni yhdessä sovituista tavoitteista. Asiakkaan etu ja sen puolustaminen näkyy etenkin tilanteissa, joissa ympäristön toiminta on ristiriidassa asiakkaan tarpeiden kanssa. Tällöin terapeutin tehtävänä on pyrkiä herättämään ympäristö huomaamaan asiakkaan tarpeet, tukemaan tämän itsenäisyyttä ja osallistumisen mahdollisuuksia myös pitkällä tähtäimellä. Pyrkimys hyvään arkeen näkyy kuntoutuksen konkreettisissa tavoitteissa ja kuntoutuksellisten toimien viemisessä asiakkaan arkeen lähihenkilöitä ohjaamalla. Työyhteisössä hyvä arki on tuen tarjoamista työn tekemiseen sekä hyvistä työolosuhteista huolehtimista. Yhdessä tekemisen ilo tarkoittaa HABSissa pyrkimystä hyvään ja positiiviseen yhteistyöhön niin asiakkaan, tämän lähihenkilöiden kuin oman työyhteisönkin jäsenten kanssa.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottaja toimii ammatinharjoittajana sopimussuhteessa Ombreloon sekä Mehiläiseen ja sitoutuu toiminnassaan näiden yleisiin toimintaperiaatteisiin ja laatupolitiikkaan. Yleistietoa Mehiläisen toiminnasta: <https://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehilainen-yrityksena> ja Mehiläisen omavalvonnasta <https://www.mehilainen.fi/laatu/omavalvonta>. Yleistietoa Ombrelostaa taas löytyy <https://www.ombrelo.fi/> nettisivuilta.

Asiakkaan hoitoon osallistuvilla ammattilaisilla on terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys ja kunkin ammattihenkilön pätevyystiedot on tarkistettavissa julkisesta JulkiTerhikki-palvelusta. Palveluntuottaja on sitoutunut ammattilaistensa ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen sekä perhetymään ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin.

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottajan palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että palveluntuottajan henkilöstö sitoutuu noudattamaan yleisesti hyväksyttyjä lääketieteellisiä periaatteita, ammattihenkilön eettisiä ohjeita, lääkärikeskuksessa sovellettavia yleisiä ehtoja, toiminta- ja palvelukäytäntöjä sekä ohjeistuksia ja laatujärjestelmiä. Llpstikun vastuulla on toimia sekä Ombrelon että Mehiläisen Terapiaklinikan yleisten säädösten mukaisesti.

Ombrellossa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Nina Brigatti huolehtii terveydenhuollosta annetussa laissa ja asetuksissa säädettyjen velvollisuuksien täyttymisestä. Hänellä on jatkuva kontakti niin palvelujen tilaajiin kuin myös palveluja toteuttavaan henkilöstöön. Hän on viikoittain yhteydessä kaikkiin HABSin/ Ombrelon terapeutteihin tapaamalla heitä toimipisteissä ja etäyhteyksien kautta. Viikoittaisissa palaverissa käydään läpi palvelujen toteutuksessa esiin nousseita kysymyksiä ja ongelmakohtia, jolloin yksittäistenkin palveluprosessien pulmat saadaan nopeasti käsittelyyn niin työntekijän kuin koko henkilöstönkin tasolla.

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palveluntuottajan lukuun toimivat henkilöt ottavat huomioon toiminnassaan, mitä potilaan oikeuksista säädetään. Mehiläisen [potilasyhteyshenkilöt](#) ja Ombrelon potilasyhteyshenkilöt (katso alta tarkemmat tiedot) toimivat yhteyshenkilönä Mehiläisen tai Ombrelon asiakkaille, läheisille ja ammattilaisille potilaan oikeuksiin ja mahdolliseen potilaan hoitoa koskevaan tyytymättömyyteen liittyvissä asioissa, kuten vahinkoepäily, muistutus, kantelu tai korvaushakemus. Potilasyhteyshenkilöt neuvovat asiakkaita myös tarvittaessa hyvinvointialueiden ja muiden palvelujärjestäjien potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta ja yhteystiedoista, pyrkien huomioimaan asiakkaan tarpeet yksilöllisesti.

HABS kuntoutus rehabilitering oy:n potilasasiamiehenä toimii:
Marjo Taittonen
Koulutus: Yhteiskuntatieteiden maisteri, sosionomi AMK
Yhteystiedot: Puh. 050 520 6132, marjohenna@gmail.com

Asiakas tai hänen läheisensä, joka kokee, että saadun palvelun laatu ei ole vastannut odotuksia tai että asiakkaan oikeudet potilaana eivät ole toteutuneet, voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen. Potilasasiamies ohjaa ja neuvoo asiakasta ongelman selvittämisessä ja auttaa tarvittaessa muistutuksen, kantelun tai vahinkoilmoituksen tekemisessä. Potilasasiamiehen rooli on olla puolueeton neuvonantaja, eikä hän ota kantaa kuntoutuksellisiin ratkaisuihin tai siihen, onko tilanteessa tapahtunut potilasvahinko.

2.4. Muistutuksen käsittely

Potilaslain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Mehiläisen kautta tulevat muistutukset ja kantelut ohjataan palveluntuottajan nimetylle vastuuhenkilölle ja/tai suoraan yrityksen muille asianomaisille henkilöille. Yritykselle suoraan tulevista muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä Mehiläisen vastaavaa lääkäriä. Yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaava vastuuhenkilö vastaa siitä, että muistutusasiat selvitetään viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Yrityksen vastuuhenkilö antaa muistutuksiin kirjallisen vastauksen 1 - 4 viikon kuluessa ja sitoutuu toimimaan tiiviissä yhteistyössä Mehiläisen terveydenhuollon palveluista vastaavan johdon kanssa. Muistutusvastauksesta on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja

miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirjoista. Muistutusasiakirjat käsitellään muutoinkin lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisesti.

Ombrellossa asiakkaalla tai hänen läheisellään on mahdollisuus antaa palautetta palvelusta sen toteutuksen kaikissa vaiheissa joko palvelun toteuttajalle tai terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle. Palvelun ollessa loppuillaan kerätään palautetta asiakkaan tai omaisen ja palvelun toteuttavan terapeutin henkilökohtaisissa keskusteluissa tai kirjallisesti. Palaute käsitellään tilanteen mukaan henkilökohtaisesti palvelun toteuttajan tai koko henkilöstön tasolla mahdollisten korjaavien toimenpiteiden tekemiseksi.

2.5. Henkilöstö

KUVAUS OMAN YRITYKSEN HENKILÖSTÖN MÄÄRÄSTÄ JA RAKENTEESTA:

Lipstikussa toimii vain yksi henkilö, joka on ammatiltaan sekä puheterapeutti että suuhygienisti. Tässä tapauksessa hän on puheterapeutin roolissa.

HABSissa terveydenhuoltopalveluja toteuttavat vain asianmukaisen koulutuksen saaneet Valviran laillistamat terveydenhuollon ammattilaiset eli laillistetut puheterapeutit. Joissain tapauksissa voivat palveluja toteuttaa myös opintojensa loppuvaiheessa olevat alan opiskelijat. Opiskelijan toteuttamien palvelujen edellytyksenä on, että palvelun maksajaa ja loppukäyttäjää on informoitu opiskelijan osuudesta, ja että nämä ovat hyväksyneet järjestelyn. Kaikkien henkilöstön edustajien on työsuhteen alkaessa esitettävä todistus laillistamisestaan sekä hyväksyttävä rikosrekisteriote lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan selvittämiseksi. Tämän lisäksi Kelan palveluja toteuttavilta työntekijöiltä vaaditaan vähintään Ensiapu 1 -kurssin jatkuvaa voimassaoloa. Terapeuttien työskentelykieli on ensisijaisesti oma äidinkieli, mutta tarvittaessa ja soveltuvin osin asiakastyötä voidaan tehdä myös muulla terapeutin hyvin hallitseamalla kielellä. Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu tutustuminen käytännön asiakastyöhön sekä yrityksen toimintaperiaatteiden ja arvojen läpikäynti henkilökohtaisissa keskusteluissa. Perehdytykselle varataan aikaa työsuhteen alussa parista päivästä useisiin päiviin, jonka jälkeen se jatkuu työssä opastamisena tarpeen mukaan koko työsuhteen ajan. Perehdytyksen lisäksi henkilöstöä kannustetaan jatkuvasti kouluttautumaan ja kehittämään ammatillista osaamistaan oman asiakaskuntansa tarpeiden mukaan sekä mahdollisuuksien mukaan myös erikoistumaan johonkin oman alansa osa-alueeseen. Puolivuositain jokaisen henkilöstön edustajan kanssa käydään henkilökohtainen keskustelu, jossa käydään läpi edellistä puolivuotiskautta ja suunnitellaan tulevaa. Ombrelon omasta omavalvontasuunnitelmasta voi tarkemmin nähdä heidän henkilöstön koon. Työntekijöiden sisäiset ohjeet on koottu sähköisesti kirjalliseen muotoon kansioon Microsoftin Sharepoint-palvelimelle, jonka sisältöä päivitetään tarpeen mukaan. Sisältö muuttuu ja tarkentuu jatkuvasti henkilöstön kanssa käytyjen keskustelujen ja kehittämistyön pohjalta.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyys seuranta

Mehiläisen ja Ombrelon terveystalviteita koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mehiläisen ja Ombrelon terveystalviteita koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

2.8. Toimitilat ja välineet

Lipstikku käyttää toimintaansa Ombrelon toimitiloja, joissa on huomioituna potilasturvallisuus sekä soveltuvuus terveydenhuollon palvelujen antamiseen. Mehiläinen Terapiaklinikan kautta teen ainostaan etäyhteyksin asiakaskäyntejä. Mutta toimiessa vuokranantajana, Mehiläinen vastaa tilojen kulunvalvonnasta, murto- ja palosuojauksesta. Yrityksen työntekijä(t) toimivat sekä Ombrelon että Mehiläiseltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua esimerkiksi näiden yritysten tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja henkilökortin esillä pitoa. Yrityksen hallinnollinen vastuhenkilö varmistaa että henkilöstö on tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkuammustusvälineisiin sekä osallistuu toimitiloissa järjestettäviin palo- ja pelastusharjoituksiin.

Seuraavaksi kerron hieman tarkemmin Ombrelon toimitiloista ja välineistä, koska siellä tapaam ajoittain asiakkaita vastaanottokäynneillä. HABSin / Ombrelon tilojen valinnassa, suunnittelussa ja sisustuksessa on huomioitu potilasturvallisuus. Tilojen valaistuksessa, äänieristyksessä ja kalustuksessa on otettu huomioon kuntoutuksen tarpeet. Tiloissa liikkuminen on mahdollista myös liikuntavammalaisille asiakkaille ja käytettävissä on inva-WC. Kuntoutuksen välineistö koostuu pientarvikkeista, lähinnä peleistä ja leluista sekä erilaisista alan testeistä. Teknisistä laitteista käytössä on tietokoneita lisävarusteineen sekä tabletteja. Etäterapian toteutuksessa käytössä on Zoom Meetings Business -sovellus, joka on asennettu toimimaan suomalaisella palvelimella. Yhteys muodostetaan suojatun wifi-verkon kautta. Etäterapian toteutuksessa noudatetaan Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Valviran ohjeistuksia. Tilojen puhtaanapidosta vastaa ulkopuolinen siivousalan yritys, joka siivoaa tilat viikoittain. Siivoukseen käytetyt pesuaineet on sijoitettu lukittuihin kaappeihin lasten ulottumattomiin, eikä tiloissa säilytetä muita vaarallisia aineita. HABSin toiminnassa tai Ombrelon tiloissa ei käytetä terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia instrumentteja, laitteita, välineitä tai tarvikkeita. Tiloissa ei käytetä ionisoivaa säteilyä eikä tehdä laboratoriotutkimuksia.

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

JOS YHTIÖLLÄ OMIA LAITTEITA, KUVAUS TÄHÄN.:

Lipstikulla on käytössä oma MacBook-läppäri, iPad sekä iPhone. Molemmilla yhteistyöyrityksillä sekä Ombrelolla että Mehiläinen terapiaklinikalla on omat tietojärjestelmänsä (Diarium sekä Microsoftin muut sovellukset), joista voit lukea lisää heidän omissa Omavalvontasuunnitelmissa. Lipstikku käyttää näitä heidän antamien ohjeiden mukaisesti. Lipstikulla on näiden lisäksi kuntoutusmateriaalia Googlen palveluissa esim. Drivessa, Wordwall-sovelluksessa. Lipstikku on yhteistyössä myös Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan Hyvinvointialueiden kanssa, jotka käyttävät omaa tietoturvajärjestelmäänsä palse.fi-sivuston kautta.

Lipstikku käyttää Ombrellossa toimiessaan Ombrelon terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Ombrelon potilastietojärjestelmät ovat valtakunnallisessa järjestelmärekisterissä ja Ombrelo ylläpitää lääkinnällisten laitteiden rekisteriä ja vastaa siitä, että lääkinnälliset laitteet huolletaan laitetoimittajan määräysten mukaisesti ja että laitteita käytävillä on tarvittava osaaminen laitteiden käyttöön. Yritys vastaa osaltaan siitä, että tietojärjestelmiä ja laitteita käyttävä henkilöstö perehtyy käytössäoleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin. Myös Mehiläinen Terapiaklinikka oy huolehtii omista järjestelmistä ja laitteista vastaavasti. Heidän kanssaan en ole fyysisesti enää yhteyksissä, teen heidän kanssaan enää etäkäyntejä omalla koneellani, siksi en nyt tarkemmin kerro heidän toimitiloistaan ja välineistään.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Lipstikku toimii Ombrelon tiloissa ja työskentelee yhteistyössä Ombrelon ja Mehiläinen Terapiaklinikan henkilökunnan kanssa. HABS kuntoutus rehabilitering Oy:n toimintaan ei sisälly lääkehoitoa. Myöskään Lipstikun toimintaan ei sisälly lääkehoitoa.

Mehiläisellä on joka yksikössä lääkehoitosuunnitelma. Mehiläisen lääkehoidosta yksikössä vastaavat lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja vastaava lääkäri, jotka perehdyttävät yrityksen vastuuhenkilön ja yrityksen mahdollisen muun henkilökunnan tämän toiminnan edellyttämällä tasolla Mehiläisen lääkehoitoon. Potilasasiakirjamerkinnät tehdään Mehiläisen sähköiseen järjestelmään rakenteisen kirjaamisen ohjein, tähän yrityksen henkilöstön perehdyttävät Mehiläisen yksikön perehdyttäjä ja yksikön vastaava lääkäri. Kun hoidossa käytettävät laitteet ja tarvikkeet ovat Mehiläisen omaisuutta, niin Mehiläinen huolehtii näiden käytön perehdytyksen järjestämisestä laitteiden käyttäjille. Yrityksen lukuun toimivat henkilöt vastaavat antamansa lääkehoidon toteuttamisesta.

2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yrityksen lääkärit/ terapeutit laativat potilasasiakirjat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain, potilaslain ja asiakastietolain mukaisesti merkiten asiakirjoihin hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi välttämättömät tiedot. Yritys toimii laatimiensa potilasasiakirjamerkintöjen osalta rekisterinpitäjänä vastaten potilasasiakirjojen laatimisesta ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan.

Yrityksen potilasasiakirjat tehdään ja säilytetään sekä Ombrelon että Mehiläisen sähköisessä järjestelmässä. Ombrelo ja Mehiläinen edellyttää tämän vuoksi yrityksen henkilöstöltä sitoutumista tietosuojakäytäntöihin ja samalla kun Ombrelo ja Mehiläinen perehdyttää yrityksen työntekijän potilaskertomusjärjestelmään, perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. Kaikkien Ombrellossa ja Mehiläisessä työskentelevien tulee suorittaa tietosuoja/turva -verkkokurssi osana perehdytysohjelmaa. Mehiläisen intranetissä on henkilöstölle tarkempia ohjeita potilastietojen salassapitoon, käsittelyyn ja luovuttamiseen. Potilaalla on mahdollisuus saada Ombrelolta ja Mehiläisestä lokitiedot, joista näkee, ketkä ovat hänen tietojensa käsitelleet.

HABSin asiakasrekisteri on osa Ombrelossa toimivien yritysten yrityskohtaista potilasrekisteriä ja sen tarkoituksena on terveydenhuollon palvelujen suunnittelu ja toteutus sekä tietojen säilytys. Asiakastiedot on koottu Diarium-potilashallintajärjestelmään (8/2015 alkaen) ja SSL-yhteydellä suojatulle verkkopalvelimelle. Paperimuodossa olevat tiedot säilytetään lukitussa ja paloeristetyssä (ISO 1182) asiakirjakaapissa. Kaikki rekisterin tiedot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin ja niihin on pääsy vain palvelun toteutusta järjestelevillä tai sitä toteuttavilla henkilöillä. Tarkemmat tiedot HABSin asiakasrekisteristä on koottu tietosuojaselosteeseen, joka on nähtävissä toimipisteessä ja heidän omavalvontasuunnitelman liitteenä. Henkilöstö perehdytetään työsuhteen alkaessa HABSin potilasasiakirjahallintoon ja tietosuojakäytäntöihin. Ohjeet on koottu myös kirjalliseen muotoon Microsoftin Sharepoint-palvelimelle (ns. Ombrelo-pilveen). Tietosuojavastaavana toimii terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Nina Brigatti.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Lipstikku pyrkii hyödyntämään saamansa palautteen toimintansa kehittämiseksi. Pyrin työskentelemään mahdollisimman avoimesti ja asiakaslähtöisesti, jotta asiakkaani kokevat, että he voivat kertoa minulle mitä vaan. Kerään jokaiselta asiakkaaltani viimeistään jakson päättyessä kirjallisen tai suullisen palautteen toteutuneesta puheterapiajaksosta. Palaute on luettavissa jakson yhteenvedossa eli puheterapialausunnosta.

Mehiläisessä palautteiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimia ja nämä käydään kuukausittain yksikkökokouksessa esim. erilaiset ohjeistusten ja toimintatapojen muutokset. Mikäli nämä koskevat yrityksen toimintaa, keskusteleen yksikön vastaava lääkäri tai yksikönjohtaja yrityksen vastuuhenkilön tai yrityksen muun henkilöstön kanssa. Yleinen kehittämistoimi voidaan informoida yksikössä toimiville sähköpostilla.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Mehiläinen Terapiaklinikan Palveluyksikön vastuuhenkilö Ja Ombrelossa taas Nina Brigatti vastaa yrityksen riskienhallinnasta, riskien tunnistamisesta sekä riskien arvioimisesta jatkuvana toimintana.

KUVAUS SIITÄ, MITEN YRITYS PYRKII TUNNISTAMAAN JA ARVIOIMAAN TOIMINNAN RISKEJÄ (esim. osaaminen, työkyky, hoidon turvallisuus, tietosuoja). Lipstikussa Eija-Sinikka Leinonen pyrkii samaan ajantasaista tietoa sekä Ombrelostta että Mehiläisestä. Pyrin ylläpitämään ammattitaitoani kouluttamalla itseäni joka vuosi lisää – perehtyen samalla johonkin meidän laajaan puheterapian erikoistumisalaan hieman tarkemmin ja syvemmin. Pidän työni laajasta työkuvarista ja siksi haluan ylläpitää monipuolisesti osaamistani. Olen kuitenkin keskittynyt eniten lasten puheterapiatyöhön tällä hetkellä, joten siihen liittyvät koulutukset kiinnostavat minua nyt eniten.

Pyrin myös ylläpitämään työkykyäni liikkumalla säännöllisesti, syömällä monipuolisesti sekä pitämällä työpäiväni pituuden maltillisena, jotta aikaa riittää myös vapaa-ajalle ja mielen ja kehon hyvinvoinnin ylläpitämiseen tai kehittämiseen. Minulle on tärkeää pitää itsestäni hyvää huolta kokonaisvaltaisesti.

Hoidon turvallisuuteen kiinnitän aina huomiota eri vaiheissa asiakkaan kuntoutusta. Kuntoutusjakson alussa sovimme asiakkaan vanhempien kanssa tapaamisen, jossa käymme käytännön asiat läpi ja pohdimme jo alustavista lapsen puheterapian tavoitteista ja yhteisistä toimintamalleista. Pyrin suunnittelemaan asiakkaan tapaamiset viimeistään edellisenä päivänä, jotta pystyn etukäteen huomiomaan mahdolliset haasteet ja turvatekijät. Turvallisuudesta pidän huolta myös laitteiden ja asiakirjojen päivittämisellä ja huollolla. Kun taas kuntoutusjakso loppuu pyrin tekemään siihen liittyvät toimenpiteet kuten asiakirjojen skannaamiset ja arkistoinnit mahdollisimman nopeasti, ettei mikään asia jää ns. roikkumaan pitkäksi aikaa to do-listalle. Mielestäni näin takaan asiakaalle parasta mahdollista puheterapiaa ja hoitoturvaa. Tietty tähän turvallisuuteen liittyy myös hygieniaseikat, jotka ovat myös minun vastuullani. Yritän pitää käsi- ja välinehygieniasta mahdollisimman hyvää huolta käyttämällä tilanteeseen sopivia tehokkaita aineita ja puhdistusmetodeja. Mikäli jokin tavara menee rikki tai koen, ettei se ole tarpeeksi puhdistunut, laitan se poiskäytöstä välittömästi ja joko korjaan tilanteen tai hankin siihen korvaavan tuotteen.

Tietosuojasta huolehtiminen on myös puheterapian työssä erittäin tärkeää. Pyrin säilyttämään potilasasiakirjat sähköisessä muodossa, jolloin ne ovat Diariumin hyvässä hallussa. Mikäli minulla on jokin paperiversio käytössäni, säilytän sitä lukollisessa kaapissa Ombrelon tiloissa ja pyrin mahdollisimman pian silppuroimaan tämän. Käytän myös paperista kalenteriani, jossa nimeän asiakkaitani etunimillä, jotteivät ne ole tunnistettavissa, jos sattuisi vahinko ja kalenterini unohtuisi monien tarkistusten jälkeen esim. asiakkaan luokse päiväkotiin. Pyrin olemaan virkeä työpäiväni aikana, ettei tällaisia unohduksia pääsisi tapahtumaan. Yritän pitää säännöllisesti taukoja työpäiväni aikana, jotta pysyn virkeänä. Yritän myös selvittää tietoturvaan liittyvät asiat mahdollisimman pian joko Ombrelon tai Mehiläisen henkilökunnan kanssa, mikäli niihin liittyen on herännyt epäselvyyksiä. Luotan myös siihen, että Ombrelo ja Mehiläinen pitävät myös minut ajantasalla, jos jotain uutta tietoa pitäisi omaksua asiakastyössä.

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Lipstikun toiminta pohjautuu Ombrelon ja Mehiläinen Terapiaklinikan toimintatapoihin tässäkin osa-alueessa. Potilasturvallisuudessa tärkeimpinä asioina on, että potilailla tarjotaan lääketieteellisesti perusteltuja tutkimuksia ja hoitoja. Potilasta ei tule altistaa liian suurille komplikaatioriskeille huomioiden hoidon mahdolliset hyödyt. Kaikkien yrityksen työntekijöiden tulee ymmärtää edellä esitetyt asiat ja toimia näiden mukaisesti. Vastuuhenkilö arvioi aktiivisesti henkilökohtaisesti yrityksen käyttämien palvelun tuottajien toimipaikkoja ja analysoi mahdollisia riskejä. Riskit käydään läpi asianosaisten kanssa ja toimintaan tehdään tarvittavat muutokset riskien minimoimiseksi. Korkean riskin toiminnot tulee tunnistaa heti ja niihin on puututtava. Vaaratilanteita valvovat kaikki työntekijät ja nämä arvioidaan viipymättä. Vaaratilanteissa toiminta lopetetaan heti ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Vastuuhenkilö huolehtii henkilöstön osaamisesta turvallisuusriskien ennakointiin tunnistamiseen. Yrityksen terveydenhuollon

ammattihenkilöt huolehtivat potilaan tiedonsaantioikeudesta koskien potilaan terveydentilaa, hoidon merkitystä, eri hoitovaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia. Tällä vähennetään riskiä potilaan väärinkäsityksiin omasta terveydestään ja motivoidaan hoitomyönteisyyteen. Ombrelon ja Mehiläisen yksiköissä tehdään vuosittain vaarojen ja riskien kartoitus ja sen pohjalta on tehty asioihin tarvittavat korjaavat toimet. Läheltä piti- ja vaaratilanteita varten on Mehiläisessä Laatuportin poikkeamajärjestelmä, jossa asian havainnut voi tehdä ilmoituksia potilas-, henkilö- ja tietoturvatilanteista. Nämä käsitellään yksikössä kuukausittain ja tehdään vaadittavat korjaavat toimet. Jos Laatuportin poikkeama koskee yrityksen työntekijää hänet otetaan mukaan käsittelyyn. Mehiläisellä on hygieniaohteet tartuntojen ehkäisemiseksi, nämä perehdytetään myös yrityksen työntekijälle. Palvelupisteessä järjestetään vuosittain elvytysharjoitukset ja pelastusharjoitukset, joihin myös yrityksen työntekijä voi osallistua.

Mikäli potilas tai hänen läheisensä havaitsevat puutteita laadunhallinnassa tai potilasturvallisuudessa, voivat he antaa palautetta suoraan yrityksen henkilökunnalle paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai täyttämällä Ombrelon tai Mehiläisen [www-sivuilla](#) asiakaspalautelomakeen tai Laatuportti-ilmoituksen (huom! laaturaportti käytössä vain Mehiläisessä). Asiakaspalaute/haittatapahtuma, siihen johtaneet tekijät ja sen mahdolliset seuraukset käydään potilaan ja/tai läheisen kanssa keskustellen tai kirjallisesti.

HABSin / Ombrelon toimintaan ja palvelujen toteutukseen sisältyvät riskit ja mahdolliset vaaratilanteet sekä niiden välttäminen käydään läpi ja ohjeistetaan henkilöstön perehdytyksessä. Lisäksi ohjeet on koottu kirjalliseen muotoon Microsoftin Sharepoint-palvelimelle. Havaitut epäkohdat ja ns. läheltä piti -tilanteet ilmoitetaan erillisellä lomakkeella, joka toimitetaan työsuojelutoimikunnan jäsenelle. Asia käsitellään viiveettä henkilökohtaisesti terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan ja/tai työsuojelutoimikunnan kanssa. Keskustelun pohjalta ryhdytään tarvittaessa heti toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi joko toimintatapoja muuttamalla tai muilla tilanteen vaatimilla tavoilla. Uusista havaituista riskeistä tai toimintatavoista tiedotetaan koko henkilökuntaa ja kirjallista ohjeistusta tarkennetaan. Tarvittaessa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja ottaa asiassa yhteyttä myös palvelun tilaajaan ja muihin yhteistyötahoihin.

3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Lipstikku käsittelee systemaattisesti ja viipymättä omaa toimintaansa koskevan palautteen ja toimii yhteistyössä Ombrelon ja Mehiläisen palautejärjestelmän käsittelyn kanssa. Mehiläisessä palautteet kirjataan asiakaspalautejärjestelmään (palautteen voi kirjata asiakas itse tai jokainen Mehiläisessä työskentelevä), palaute tulee järjestelmästä sähköpostilla laatuyhteyshenkilölle ja esimiehelle, asiakkaaseen ja henkilöstöön jota palaute koskee ollaan yhteydessä viipymättä ja asia käsitellään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Yrityksen palveluksessa olevat seuraavat aktiivisesti alansa kehitystä kirjallisesti sekä ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä. Yrityksen hallinnollinen vastuuhenkilö informoi tarvittaessa muita. Yritys edellyttää vähintään säädösten mukaista osallistumista täydennyskoulutukseen vuosittain. Yritys vastaa tarvittaessa koulutusten kustannuksista. Vastuuhenkilö arvioi jatkuvasti henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja työ- ja potilasturvallisia

toimintatapoja ja pitää henkilöstölle kehityskeskustelut vuosittain. Yritys vastaa henkilöstön työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti.

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Yritys ei käytä toiminnassaan ostopalveluja tai alihankintaa.

3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Yritys tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa Mehiläisen ja Ombrelon valmiussuunnitelmaan.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 04.06.2024 ja astuu voimaan välittömästi.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla Eija-Sinikka Leinosen kotoa (osoitteessa pakkahuoneenkatu 30, 67100 Kokkola). Tarvittaessa voin toimittaa sen myös Ombrelon ja Mehiläisen tiloihin luettavaksi. Tämä on julkaistu 21.1.2025 päivänä myös Ombrelon nettisivuilla: Lipstikun oman esittelysivun linkin kautta pääsee kuka vaan tutustumaan tähän dokumenttiin. Lisätietoja yrityksen omavalvonnasta saa yrityksen nimetyltä palvelujen vastuuhenkilöltä eli allekirjoittaneelta.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja suunnitelman toteutumisesta raportoidaan vähintään vuoden välein. Suunnitelmaan tehdään muutokset, mikäli muutoksia toiminnassa tapahtuu ja viimeisin versio on saavutettavissa viipymättä. Viimeisin päivitys kyseiselle asiakirjalle on tehty 1.7.2025 päivänä.

Ombrelossa / Habsissa omavalvonta toteutuu jatkuvana prosessina. Havaittuihin riskeihin ja vaaratilanteisiin tartutaan välittömästi ja henkilöstön ohjeistusta muutetaan vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseksi.