

Omavalvontasuunnitelma / Keikkis

Palveluntuottaja: Emily Ketola

Yritys: Keikkis

Y-tunnus: 3405561-6

Yhteystiedot: Siilivahe 5A, 26200 Rauma, emily@ketolaworks.fi, 0440908982

Palveluyksikkö: Emily Ketola c/o Keikkis

Palveluyksikön vastuuhenkilö: Emily Ketola

Palveluyksikön yhteystiedot: Siilivahe 5A, 26200 Rauma, emily@ketolaworks.fi, 0440908982

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Keikkis tuottaa hammashoitajan palveluja yksityisille hammashoitoloille Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella. Palveluyksikkö toimii hallinnollisena osana toimintaa ja itse läsnäpalvelu tuotetaan palvelupisteissä alihankkijana toisille palveluntuottajille. Alihankintaa tehdään noin viidelle eri palvelupisteelle, vaihtuvasti tarpeiden mukaan. Toimintaperiaatteina asiakaslähtöinen toiminta, ammattitaitoa ylläpitävillä toimilla.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Palvelu on oltava laadukasta, asiakas- ja potilaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Laadua ja toimintaa seurataan päivätasolla ja arvioidaan muutoksien tarvetta. Lain muutoksia seurataan aktiivisesti.

Henkilöstö eli Emily Ketola itse on käynyt tarvittavan tutkinnon hammashoidon instrumentteihin, laitteisiin ja potilasasiakirjojen käyttöön. Emily on suorittanut myös välinehuollon lisätutkinnon osan, jossa perehdytty välinehuollon laitteistoon ja instrumenttihuoltoon. Laitteistoa seurataan päivittäin ja suoritetaan testejä ja pidetään kirjaa indikaattoreiden avulla niiden toimivuudesta ja asianmukaisuudesta. Pieniinkin muutoksiin ja poikkeavuuksiin puututaan viipymättä.

Vastuu palvelujen laadusta

Vastuu palvelujen laadusta kuuluu yrittäjä Emily Ketolalle. Keikkiksen ainoana työntekijänä toimii vastuutehtävissä ja yrityksen johtamisessa. Hammashoitaja Emily Ketolan ammattipätevyys on nähtävillä julkiterhikissä. Säännöllisin väliajoin seurataan ammattipätevyyttä ja alan uudistuksia. Tietoa etsitään Tehyiltä, Aluehallintovirastosta, THL:tä ja Käypähoidon sivuilta. Osallistutaan koulutuksiin kuten Apollonian järjestämiin suuhygienisteille ja hoitajille tarkoitettuihin päiviin.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Keikkis ei vastaanota omia potilaita vaan toimii palvelupisteissä osana hoidon toteutumista toisen palveluntuottajan apuna. Palveluntuottajat itse huolehtivat omien potilaidensa asemasta ja oikeuksista. Mahdolliset epäkohdat huomioidaan ja Keikkis pidättäytyy toimimasta palveluntuottajien alihankkijana, jos potilaan asema ja oikeudet vaarannetaan. Keikkis seuraa joka päivä potilaiden kohtaamisia ja on tietoinen palvelupisteiden suunnitelmista ja niiden toteutumisesta.

Henkilöstö

Palveluysikössä toimii vain hammashoitaja Emily Ketola itse. Alihankkijoita tai ostopalvelua ei käytetä, eikä opiskelijaohjausta toteuteta. Henkilöstö riittää enintään kahdeksan palvelupisteen epäsäännöllisiin hoitajatarpeisiin. Tätä enempää asiakkaita Keikkis ei ota. Jos kahdeksan palvelupisteen tarpeet ovat liian suuret henkilöstön mahdollisuuksiin nähden, asiakkaiden kanssa keskustellaan ja sovitaan, miten asia järjestetään vaarantamatta työhyvinvointia.

Emily Ketolan suomen äidinkielen taito edistää asiakkaiden ja potilaiden välistä kommunikointia. Myös hyvä englanninkielen taito (toinen äidinkieli) takaa kommunikoinnin sujuvuuden tilanteissa, joissa ei mahdollista puhua suomea.

Henkilöstö eli Emily Ketola itse on käynyt tarvittavan tutkinnon hammashoitajan ammattipätevyyden saamiseksi. Ammattitaitoa seurataan aktiivisesti osallistumalla eri koulutuksiin (mainittu "vastuu palveluiden laadusta"-osioissa). Asiakkailta kysytään mielipiteitä ja kehitysideoita säännöllisesti oman palvelun laadun varmistamiseksi. Epäkohtiin puututaan viipymättä.

Yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku muiden palveluntuottajien kanssa toteutetaan kasvotusten, puhelimitse, sähköpostitse tai Whatsapp viestintäsovelluksen kautta. Yhteyttä pidetään säännöllisesti ja ammattimaisesti palvelujen mahdollistamiseksi.

Toimitilat ja välineet

Keikkis palveluysikössä tehdään vain hallinnollisia töitä, kuten yrityksen kirjanpitoa ja asiakkassopimuksia. Toimitiloina kotitoimisto, jossa työhön vaadittavat laitteet tietokone ja tulostin mukaan lukien. Tietokoneen virusturva pidetään ajantasalla ja toiminnassa.

Palvelupisteissä, eli toisten palveluntuottajien tiloissa seurataan tarkasti toimintaympäristön esteettömyyttä ja puututaan epäkohtiin viipymättä. Välineitä ja laitteita, sekä niiden turvallisuutta seurataan eri indikaattoreilla. Keikkis selvittää laitteiden käytön seurannan ja niiden toimivuuden ennen käyttöä. Viranomaishyväksynät selvitetään palveluntarjoajalta ennen kuin niiden tiloissa suoritetaan omia tehtäviä. Palvelupisteiden omavalvontasuunnitelmat kerrataan ja käydään läpi ja näin selvitetään niiden puolesta laitteiden ja tilojen toimivuus ja asianmukaisuus.

Toimitilojen ja välineiden riskit

Toimitiloiden riskit ovat laitteiden tuottama kuumuus ja tästä johtuva epämukavuus ja hapensaanti. Aina varmistetaan ilmastoinnin riittävyys. Esteettömyydestä pidetään huolta; pintatasojen ja lattioiden puhtaus ja vapaa tila varmistetaan joka päivä. Potilasturvallisuutta edistetään hyvällä hygieniatasolla, asianmukaisia desinfiointiaineita ja henkilösuojaimia käyttäen. Työ tehdään aina rauhallisesti ja keskittyneesti, välttäen tapaturmia. Välineiden huolto tehdään samoilla periaatteilla, aina huolellisesti vaikka kukaan ei ole näkemässä. Välinehuoltoon Emily Ketola käynyt lisäkoulutuksen.

Lääkehoito, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Keikkis ei toteuta lääkehoitoa.

Palvelupisteillä tehdyssä alihankinnassa selvitetään aina ensin palvelupisteen omavalvontasuunnitelma ja varmistetaan, että käytössä on asiakastietolain mukaiset

tietojärjestelmät jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä

Salassapito palveluyksikön ja -pisteiden välillä ehdoton. Tietoturva suunnitelma käydään aina läpi yhdessä palveluyksikön ja -pisteiden välillä.

Jos palveluyksikön tietokoneeseen tulee vika, käytetään vaihtoehtoisesti älypuhelinta kirjanpito tehtäviin ja asiakkaiden kanssa kommunikointiin.

Yhteenvetona; Keikkis itse ei toteuta lääkettä eikä hallitse potilastietojärjestelmiä. Aina eri palvelupisteiden toiminnassa mukana oleminen tuo vastuun varmistaa palveluntuottajien omat laitteet ja järjestelmät ja niiden käytön turvallisuus ja suunnitelmien ajankohtaisuus. Työtä ei suoriteta pisteissä, joissa epäkohtia suunnitelmien käytäntöönpanossa.

Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietoihin pätee salassapitovelvollisuus. Asiakastietoja käsitellään yrityksen sisäisesti ja niitä ei paljasteta kolmannelle osapuolelle. Asiakastietolakea noudatetaan tarkasti.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta kerätään säännöllisesti, kuukausitasolla asiakkailta eli eri palveluntuottajilta. Oma toimintaa muutetaan ehdotusten ollessa tarkoituksenmukaisia ja toimintaa kehittäviä. Potilaiden tyytyväisyyttä seurataan palvelupisteiden toiminnan kautta. Näiden kautta reflektoidaan myös omavalvontasuunnitelmaa ja tätä käydään läpi ja tehdään muutoksia viipymättä kehitysehdotusten saapuessa.

Omavalvonnan toteutumista seurataan aktiivisesti ja riskikohtiin puututaan heti, ennen kuin niistä muodostuu ongelmia. Asiakaspalute auttaa seuraamaan omavalvontaa. Toteutuminen otetaan vakavasti ja siihen varataan resursseja.

Riskienhallinta

Riskienhallinnasta vastaa yrittäjä Emily Ketola itse. Riskejä tunnistetaan itse analysoimalla tapahtunutta ja mahdollista. Toiminnan keskeisiin riskeihin kuuluu potilasturvallisuuden vaarantaminen tai välineiden huoltoon liittyvät epäkohdat (olennaisesti kytköksissä myös potilasturvallisuuteen). Riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan minimoidaan tarkkaavaisuudella ja säännöllisellä riskienhallinta analyseilla. Tarvittavat vakuutukset on otettu.

Hyödynnetään toiminnan analysoinnissa vakavien vaaratapahtumien tutkinnasta, välittömistä korjaavista toimenpiteistä, tapahtumista ja niistä oppimisesta STM:n julkaisua Vakavien vaaratapahtumien tutkinta. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille (STM:n julkaisu 2023:31).

Läheltäpiti tilanteet kirjataan ja niistä keskustellaan palvelupisteiden sisällä, sekä viranomaisten kanssa, jos tilanne sitä vaatii. Aina läheltäpiti tilanteen sattuessa tilanne analysoidaan tarkasti ja tilanteeseen puututaan sen uudelleen välttämiseksi.

Riskienhallinnan toimivuute seurataan ja arvioidaan joka päivä töitä tehdessä, mutta myös erikseen joka viikko tarkemmin miettien tapahtuneita tilanteita. Hygieniaohjeita ja infektio torjunnan toteutumista seurataan jatkuvasti omassa toiminnassa ja uusina

ohjeistuksia ja päivityksiä seurataan esim. THL:n nettisivuilta. Näitä käydään läpi säännöllisesti, joka kuukausi. Vaara- ja haittatapahtumat kirjataan palveluyksikössä ja niistä tiedotetaan asianosaisia tarpeen mukaisesti.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Tavoitteena on rakentaa sekä kehittää pitkäjänteisesti yrityksen valmiutta sekä kykyä toimia kaikissa tilanteissa. Yrittäjä Emily Ketola vastaa palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja niiden suunnitelmista.