

SUHK omavalvonta suunnitelma

1. Yrityksen tausta ja toimintaympäristö

Suomen urheiluhierontakeskus SUHK Oy tarjoaa hieronta-, fysioterapia- ja osteopatiapalveluja Espoossa, Helsingissä ja Kirkkonummella kahdeksassa toimipisteessä. Työskentely tapahtuu omien työntekijöiden ja alihankintana toimivien ammattinharjoittajien toimesta. Tämä suunnitelma kattaa kaikki toimipaikat ja alihankintapalvelut, jotta asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palveluiden laatu ovat jatkuvasti hallinnassa.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Turvallisuuden takaamiseksi SUHK Oy seuraa henkilöstön toimintaa ja palveluprosesseja säännöllisesti. Henkilöstölle annetaan perehdytys turvallisuuskäytännöistä, ja jokaisessa toimipisteessä on nimetty vastuuhenkilö, joka seuraa potilasturvallisuutta ja reagoi mahdollisiin riskeihin.

3. Laadunhallinta ja jatkuva parantaminen

Palvelujen laadun varmistamiseksi suoritetaan säännöllisiä arviointeja ja asiakaspalautteen keruuta. Kehitystarpeet käsitellään vähintään neljä kertaa vuodessa, ja raportteja laaditaan Valviran määräyksiä noudattaen. Asiakasvalitukset käsitellään nopeasti, ja niiden pohjalta kehitetään toimintatapoja, jotta palveluiden laatu ja turvallisuus pysyvät korkealla tasolla.

4. Ilmoitusvelvollisuus

Jos havaitsemme turvallisuutta vaarantavia puutteita omassa tai alihankkijoidemme toiminnassa, ilmoitamme siitä välittömästi kaikille tarpeellisille tahoille. Myös henkilöstöllä ja alihankkijoilla on velvollisuus ilmoittaa viipymättä turvallisuuteen liittyvistä riskeistä vastuuhenkilölle, ja tarvittaessa ilmoitus viedään viranomaisille.

5. Alihankkijoiden seuranta

Alihankkijoiden on sitouduttava SUHK Oy omavalvontakäytäntöihin. Vastuuhenkilöt tekevät arviointeja alihankkijoiden toiminnasta varmistaakseen, että ne täyttävät SUHK ja viranomaisten vaatimukset, ja heidän toimintansa laatua seurataan säännöllisesti.

6. Julkisesti nähtävillä pitäminen

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä SUHK Oy verkkosivuilla. Näin asiakkaat voivat helposti tutustua toimintaperiaatteisiin ja valvontakäytäntöihin.

7. Suunnitelman ajantasaisuus ja päivitys

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, erityisesti toimintaympäristön tai palveluiden muuttuessa. Tavoitteena on varmistaa, että suunnitelma vastaa aina nykyistä toimintaa ja parhaita käytäntöjä.

8. Tietojen julkaiseminen

Valvontalain mukaan omavalvontasuunnitelma on julkaistava julkisesti esimerkiksi verkkosivustolla tai palveluyksikössä. Kaikki suunnitelman päivitykset julkaistaan viiveettä, ja asiakkailta on pääsy ajantasaiseen versioon.

Riskit ja niihin reagoiminen

1. Henkilöstön pätevyyteen ja luovallisuuteen liittyvät puutteet

- **Puutteellinen ammatillinen pätevyys:** Henkilöstön tai alihankkijoiden riittämätön koulutus tai vanhentuneet pätevyudet voivat vaarantaa asiakasturvallisuuden.
- **Lainsäädännön noudattamatta jättäminen:** Esimerkiksi terveydenhuollon ammattioikeuksien puuttuminen tai laiminlyönti uusien työntekijöiden rekisteröinnissä (kuten Terhikki- tai Suosikki-rekisterit)

Reagointi

- **Toimenpiteet pätevyyden varmistamiseksi:** Kaikille uusille työntekijöille ja alihankkijoille tehdään perusteellinen pätevyysarviointi, ja varmistetaan rekisteröinti tarvittaviin viranomaisrekistereihin, kuten Terhikki- tai Suosikki-rekisteriin. Lisäksi toteutetaan säännölliset tarkastukset pätevyyksien voimassaolon ja ammatillisen kehittymisen varmistamiseksi.
- **Koulutusohjelmat ja osaamisen kehittäminen:** Työterveyslaitoksen suositusten mukaisesti tarjotaan henkilöstölle säännöllistä täydennyskoulutusta, jotta heidän tietotaitonsa pysyy ajan tasalla ja vastaavat asiakasturvallisuuden vaatimuksia

2. Asiakasturvallisuuden vaarantuminen

- **Puutteet tilojen hygieniassa ja turvallisuudessa:** Laitteiden tai tilojen epäasianmukainen puhtaanapito voi johtaa infektioriskeihin tai muuhun vaaratilanteeseen asiakaskäyntien yhteydessä.
- **Vääränlaisten menetelmien käyttö:** Hoitojen toteuttaminen menetelmillä, joille työntekijällä ei ole riittävää koulutusta, tai menetelmillä, jotka eivät ole tieteellisesti hyväksytyjä.

Reagointi

- **Tilojen hygienia- ja turvallisuuskäytännöt:** Hygieniaohjeet tarkennetaan ja niitä noudatetaan kaikissa toimipisteissä, jotta infektioriskiä voidaan vähentää. Tämä sisältää päivittäisen siivouksen ja säännölliset desinfiointit, erityisesti hoitovälineille ja -pöydille.
- **Hoitomenetelmien laadunvarmistus:** Henkilöstölle annetaan selkeät ohjeet sallituista hoitomenetelmistä, ja hoitojen laadun tarkastukset toteutetaan säännöllisesti. Työntekijöille annetaan myös mahdollisuus raportoida epäsoveliaista hoitokäytännöistä ilman pelkoa seuraamuksista

3. Potilastietojen ja yksityisyydensuojan laiminlyönti

- **Tietoturvan puutteet:** Potilastietojen epäasianmukainen käsittely, kuten potilastietojen väärä säilytys tai siirtäminen ilman asianmukaista suojaa.
- **Tietojen luvaton käyttö tai luovutus:** Jos henkilökunnalla tai alihankkijoilla ei ole selkeitä ohjeita tietoturvasta ja tietojen käsittelykäytännöistä, voi syntyä riski asiakastietojen väärinkäytöstä

Reagointi

- **Tietoturvan varmistaminen:** Kaikki potilastiedot käsitellään tietoturvallisesti, ja henkilöstölle tarjotaan säännöllistä tietosuojaja- ja tietoturvakoulutusta. Potilastiedot tallennetaan suojatuille järjestelmille, ja pääsy tietoihin rajoitetaan työtehtävien mukaisesti.
- **Tietosuojakäytännöt ja seuranta:** Henkilöstö ohjeistetaan potilastietojen käyttöön ja siirtoon liittyvissä riskeissä, ja tietosuojan toteutumista seurataan palautteen perusteella satunnaistarkastuksilla

4. Asiakaspalautteen käsittelyyn liittyvät ongelmat

- **Asiakaspalautteen huomiotta jättäminen:** Asiakkaiden tai heidän omaistensa antaman palautteen laiminlyönti, mikä voi johtaa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden heikkenemiseen.
- **Puutteet valitusten käsittelyssä:** Laiminlyönti vakaviin valituksiin reagoimisessa voi johtaa rikkeisiin, joilla on merkittäviä vaikutuksia asiakkaiden turvallisuuteen.
- **Reagointi**
- **Asiakaspalautteen kerääminen ja käsittely:** SUHK Oy:llä on avoin palautekanavan, jossa asiakkaat voivat helposti antaa palautetta palveluista. Jokainen palaute käsitellään asiakasturvallisuudesta vastaavan henkilön toimesta, ja merkittäviin palautteisiin reagoidaan viiveettä.
- **Kehittämistoimenpiteet:** Jokainen palaute analysoidaan osana toiminnan jatkuvaa kehittämistä, ja toistuvista palautteista kootaan raportit, jotka jaetaan henkilöstön kanssa. Tämä varmistaa, että palvelun laatu paranee jatkuvasti asiakkaiden kokemusten perusteella

5. Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti

- **Raportointivelvollisuuden laiminlyönti:** Jos toiminnassa havaitaan vakavia turvallisuuspuutteita tai vaaratilanteita, mutta niistä ei ilmoiteta asianmukaisesti Valviralle tai palvelun järjestäjälle.
- **Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti:** Mikäli henkilöstölle ei tiedoteta riittävästi siitä, että heidän tulee raportoida havaitsemansa epäkohdat vastuuhenkilölle tai valvontaviranomaiselle

Reagointi

- **Raportointikäytäntöjen vahvistaminen:** Toimintaan liittyvistä turvallisuuspuutteista ilmoitetaan välittömästi Valviralle ja muille tarvittaville tahoille, jotta tilanteisiin voidaan reagoida ajoissa.
- **Ilmoitusvelvollisuuden selkeyttäminen:** Jokainen henkilöstön jäsen ja alihankkija sitoutetaan ilmoitusvelvollisuuteen ja ohjeistetaan siitä, miten ja milloin turvallisuuspuutteista tulee ilmoittaa. Selkeät toimintaohjeet ehkäisevät väärinkäsityksiä ja varmistavat ilmoitusten etenemisen ajoissa.

6. Potilaiden ohjaus ja tiedonsaannin laiminlyönti

- **Väärä informaatio palveluista tai hoitovaihtoehtoista:** Asiakkaille ei tarjota riittävää tietoa hoitovaihtoehtoista tai riskeistä, jolloin he eivät pysty tekemään informoituja päätöksiä hoidostaan.
- **Omavalvontasuunnitelman huono saatavuus:** Jos omavalvontasuunnitelma ei ole avoimesti saatavilla asiakkaille, voi se herättää luottamuspulaa ja vähentää asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia palvelun arviointiin ja kehittämiseen.

Reagointi

- **Asiakasviestintä ja tiedottaminen:** Asiakkaiden informointi hoitovaihtoehtoista, riskeistä ja palvelun rajoituksista toteutetaan selkeästi hoitoa ennen tai hoidon aikana. Tämä antaa asiakkaille mahdollisuuden tehdä tietoon perustuvia päätöksiä hoidostaan.

Ammatinharjoittajiin kohdistuvat riskit

1. Ergonomiset työasennot ja rasitusvammojen ehkäisy

- Hieronnassa ja fysioterapiassa toistuvat liikkeet ja käsin tehtävät hoitotoimenpiteet aiheuttavat merkittävää rasitusta erityisesti käsivarsien, selän ja hartioiden alueille. Ergonomiset työasennot ja sopivat työvälineet (kuten säädettävät hoitopöydät) auttavat vähentämään kuormitusta ja ennaltaehkäisevät rasitusvammoja. Ammatinharjoittajille voidaan tarjota koulutusta ergonomisista työtavoista sekä mahdollisuus tauottaa työpäiviä kuormituksen vähentämiseksi.
- **Työaikojen hallinta ja tauot:** Kannustetaan suunnittelemaan työaikataulut siten, että ammatinharjoittajat saavat riittävästi taukoja, jotta lihasrasitus ei pääse kertymään liian pitkäksi ajaksi. Tämä voi sisältää lyhyitä liikkumistaukoja, joissa ammatinharjoittajat voivat venyttää ja lievittää lihasjännityksiä.

2. Työterveys ja psykososiaalinen kuormitus

- Työssä on myös henkistä kuormitusta, sillä ammatinharjoittajilla on usein paljon asiakaskohtaamisia päivän aikana, mikä voi lisätä psyykkistä kuormaa. Huomioidaan ja tarjotaan mahdollisuuksien mukaan henkisen tuen kanavat sekä henkilöstön hyvinvointia seuraavat prosessit mm henkilöstön tyytyväisyys kysely. Tähän sisältyy myös yhteisön tukeminen ja riittävän palautumisajan mahdollistaminen.
- **Riittävä palautumisaika ja yhteisön tukeminen:** Informoidaan ammatinharjoittajia ja kannustetaan huolehtimaan siitä, että työntekijöillä on riittävästi vapaa-aikaa työpäivien jälkeen ja että he saavat tarvittaessa tukea työyhteisöltä.

3. Turvallisuus ja väkivallan uhka asiakaskohtaamisissa

- Tietyissä tilanteissa asiakaskohtaamiset voivat sisältää fyysisen väkivallan tai häirinnän uhkaa. Työturvallisuussuunnitelmaan sisältyvät toimenpiteet väkivallan uhan tunnistamiseksi ja välttämiseksi, kuten henkilöstön koulutus haastavien tilanteiden hallinnasta ja toimipaikkojen turvallisuusprotokollat. Toimintamallit voivat sisältää esimerkiksi hätäilmoitusten tekemiseen sopivan käytännön ja turvallisuuslaitteiden, kuten kameravalvonnan tai turvapainikkeiden, käytön.
- **Hätäilmoitusten tekeminen ja turvalaitteet:** Koulutetaan henkilökunta toimimaan hätätilanteissa, kuten väkivallan tai uhkailun kohdatessa, ja varmistetaan, että kaikilla toimipisteillä on käytössä hätäilmoituspainikkeet, jotka yhdistävät suoraan apuun. Lisäksi turvallisuuslaitteiden, kuten kameravalvonnan, käyttöä voidaan harkita tiloissa, joissa asiakaskohtaamiset voivat olla erityisen riskialttiita.
- **Turvallisuusprotokollien laatiminen:** Laaditaan selkeät turvallisuusprotokollat, joita kaikilla työntekijöillä on velvollisuus noudattaa. Tämä sisältää ohjeet, miten asiakastilanteita käsitellään, mitä toimenpiteitä tehdään väkivallan uhan ilmetessä ja miten väkivallan jälkeiset psykologiset vaikutukset käsitellään.