Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 27 §:n mukainen palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma

1. Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Yritys: Tmi Eat Smile Repeat
Y-tunnus: 3300764-7
Yhteyshenkilö: Reetta Eerikäinen
Yhteystiedot: eerikainen.reetta@gmail.com

2. Palvelut ja toiminta-ajatus, palvelupisteet ja toimintaperiaatteet

Palvelut ja niiden vastuuhenkilöt, jotka tämä suunnitelma käsittää:
Vastuuhenkilönä toimii yksityinen ammatinharjoittaja, TtM, laillistettu ravitsemusterapeutti Reetta Eerikäinen.

Tuotettavat palvelut ovat ravitsemusterapia sekä muut ravitsemuksen asiantuntijapalvelut (konsultointi, ryhmäohjaus, luennot, koulutukset) yksityisasiakkaille sekä yrityksille ja muille organisaatioille. Palveluja tuotetaan sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle tai potilaalle sekä ostopalveluna ja alihankintana toiselle palveluntuottajalle.

Palvelupisteet:

1. Etäpalvelut kattavat ravitsemusterapiapalvelut etäyhteydellä. Ammattilainen sijaitsee fyysisesti joko omassa toimipisteessään tai asiakasyrityksen tiloissa. Etäpalveluja tuotetaan koko Suomen laajuisesti asiakkaan tai potilaan olinpaikasta riippuen ja asiakas/asiakkaat voivat olla omassa kotonaan tai muussa valitsemassaan paikassa.
2. Lähipalvelut: Ravitsemusterapiapalvelut kasvokkain joko asiakkaan tai asiakasyrityksen tiloissa. Lähipalveluja tuotetaan Helsingin, Espoon ja Vantaan alueilla sekä asiakkaan että toimeksiantajayrityksen tiloissa.

Toimintaperiaatteet:
Palveluita tuottaa ammatinharjoittaja, joka on vastuussa ammattimaisesta toiminnasta ja korkean asiantuntijuuden ylläpitämisestä, jota terveydenhuollon ammattihenkilöltä voidaan olettaa. Korkeaa ammattitaitoa ylläpidetään säännöllisellä kouluttautumisella ja uuteen tutkimustietoon perehtymisellä. Ammatinharjoittaja toteuttaa ravitsemusterapiaa parhaan osaamisensa ja arvojensa mukaan – arvostavasti, kuulevasti ja etevästi – jokaisessa asiakas- tai potilaskohtaamisessa.

3. Toimitila ja välineet

Palveluita tuotetaan yksityisissä tiloissa toiminimen osoitteessa tai alihankkijan roolissa toisen yrityksen toimipisteessä. Toimitilojen valinnassa huomioidaan yksityisyyden ja potilastietosuojan, kuten äänieristyksen ja näkösuojan, toteutuminen. Tiloissa, joissa tuotetaan lähipalveluita, huomioidaan myös tarvittavat potilasturvallisuuden mahdollistavat toimet, kuten käsienpesun ja riittävän turvavälin mahdollisuus.

Välineissä, joita palveluiden tuottamiseen käytetään, käytetään kirjallisia ja henkilökohtaisesti asiakkaalle suunniteltuja tukimateriaaleja, jotka annetaan henkilökohtaisesti tai toimitetaan muutoin turvatusti, kuten suojattuna sähköpostina, suoraan asiakkaalle. Etäpalveluiden toteuttamiseen tarkoitettujen tilojen vaatimukset täyttävät vastaavat kriteerit kuin lähipalveluihin tarkoitetut tilat.

4. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Kaikessa toiminnassa turvataan asiakastiedot ja potilasturvallisuus sekä potilastietosuoja. Potilas- tai asiakastiedot ovat salattu ja suojattu, mikä tarkoittaa, että niitä tallennetaan vain vahvasti suojattujen järjestelmien tallennustilaan, joka vaatii sekä biometristä tunnistusta että salasanan. Laitteet, joilla tallennustilaa käytetään, ovat salasanasuojattuja ja henkilökohtaisia, eikä toisella henkilöllä ole pääsyä laitteisiin tai tietokantoihin.

Mahdolliset tietoon tulevat virheelliset asiakastietokirjaukset korjataan aina viipymättä riippumatta siitä, miten tieto virheellisestä merkinnästä on tullut ilmi. Potilaan yksityisyyden suojaa tai muita oikeuksia ja vapauksia vakavasti vaarantavista tietoturvaloukkauksista kerrotaan aina EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisesti viipymättä potilaalle itselleen tai tämän lailliselle edustajalle, kuten edunvalvojalle tai huoltajalle.

5. Asiakkaan/potilaan oikeudet

Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kohdelluksi hyvin, saada laadultaan hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa iästä, taustasta tai vammasta riippumatta ja ihmisoikeuksia, ihmisarvoa ja yksityisyyttään kunnioittaen. Asiakkaan hoidossa huomioidaan yksilölliset tarpeet sekä hoitoon vaikuttavat tekijät, asiakkaan kulttuuri ja äidinkieli. Näistä oikeuksista säädetään tarkemmin laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslaki, 785/1992).

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa hoitovaihtoehdoista ja hoitoon liittyvistä toimista sekä suosituksista, tulla kuulluksi ja sopia hoitoon vaikuttavista tekijöistä yhteisymmärryksessä ammattihenkilön kanssa. Asiakastietoja luovutetaan eteenpäin vain lakiin perustuvasta syystä, asiakkaan erillisellä suullisella tai kirjallisella suostumuksella ja tieto tietojen luovuttamisesta asiakkaalle hänen pyynnöstään kirjataan asiakasasiakirjoihin. Alihankintana palvelua tuotettaessa

rekisterinpitovastuu kuuluu ostopalvelun tilaajalle. Asiakkaiden oikeuksien toteutumisessa noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

6. Omavalvonnan riskienhallinta

Omavalvontasuunnitelmalla valvotaan palveluyksikön toimintaa ja toiminnan laatua, asianmukaisuutta sekä asiakas- että potilasturvallisuutta. Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on tunnistaa, ennaltaehkäistä ja hallita toimintaan liittyviä riskejä. Omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä työssä, päivitetään tarpeen mukaan ja tarkastellaan suunnitelman toteutumista vähintään neljän kuukauden välein.

Palveluyksikön toiminnan laatua ylläpidetään terveydenhuollon sekä asiakaspalvelun hyvään toimintatapaan liittyvin käytännöin ja seuraamalla ja noudattamalla toimintaa koskevia lakeja ja säädöksiä. Tarvittaessa hyödynnetään lisä- tai täydennyskoulutuksia niin asiantuntijatyön kuin ammatinharjoittajan toimenkuvan kokean laadun ylläpitämiseksi.

Toiminnan mahdollisia haasteita ratkotaan tilanteeseen sopivin menetelmin joko palveluyksikön sisällä tai ulkopuolisen ammattilaisen, kuten valvovan viranomaisen tai lakia tulkitsevan asiantuntijan, osaamista hyödyntämällä potilas- tai asiakastietosuojaa vaarantamatta.

7. Infektioiden torjuntasuunnitelma (tartuntatautilain 17 §)

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan terveydenhuollon palveluntuottajalla on oltava infektioiden torjuntasuunnitelma. Toimintayksikössä noudatetaan THL:n infektioiden torjuntaohjeiden tavanomaisia varotoimia. Alihankkijana työskennellessä toteutetaan myös tilaajan ohjeistamaa erillistä toimintasuunnitelmaa, jos voimassa on tarkentavaa tai täydentävää lisäohjeistusta infektioiden torjumiseksi.

8. Vaaratapahtumat ja niiden käsittely

Vaaratapahtuman tilanne ja kuvaus ilman asiakas- tai potilastietoja kirjataan ylös yrityksen tietokantaan ja selvitetään vaaratapahtuman syyt. Vaaratapahtumat käsitellään ja muutetaan menettelytapoja tarpeen niin vaatiessa heti tai vähintään kerran neljässä kuukaudessa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta heikentävät epäkohdat selvitetään ja korjataan välittömästi ja tätä vähäisemmät mahdollisimman pian. Vaaratapahtuman perusteella omavalvontasuunnitelmaan tehdään tarvittavat muutokset.

9. Palaute ja palautteen käsittely, muistutukset ja kantelu

Asiakkailla on mahdollisuus jättää palautetta palvelusta sähköisellä lomakkeella nimellään tai anonyymisti. Palautetta kerätään säännöllisesti ja palaute käsitellään omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Terveydenhuollon asiakkailla on aina oikeus tehdä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 luvun mukainen muistutus. Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta tehdä saamastaan palvelusta kantelua valvovalle viranomaiselle, eli aluehallintovirastolle tai Valviralle.

10. Omavalvontasuunnitelman julkisuus ja päivitys

Omavalvontasuunnitelma on sähköisesti saatavilla ja se voidaan toimittaa erikseen asiakkaalle pyynnöstä ilman erillisiä perusteita. Omavalvontaa toteutetaan suunnitelmassa kuvatuin toimin jatkuvaluonteisesti. Omavalvontasuunnitelmaan päivitetään viipymättä mahdolliset havaitut puutteellisuudet ja seurannasta tehtävien muutosten jälkeen julkaistaan päivitetty omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta ja päivittämisestä vastaa Palveluntuottaja.

Omavalvontasuunnitelman versio- ja päivityshistoria

Pvm	Versio	Päivitykset
15.7.2024	Omavalvontasuunnitelma v 1.0	