

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Tmi Petra Palmula

c/o Coronaria Contextia Oy

2024

1. Palvelujen tuottajaa ja toimipaikkaa koskevat tiedot

Palvelujen tuottaja: Tmi Petra Palmula

Yhteystiedot: Tuuliniitty 5 A 14, 02100 Espoo, 050 568 6840, petra.palmula@icloud.com, petra.palmula@coronaria.fi (asiakaskyselyt ja -asiat)

Toimipaikka: Coronaria Contextia Oy Espoo Kappelikuja

Toimipaikan osoite: Kappelikuja 6 B, 02200 Espoo

Toimipaikasta vastaava palvelupäällikkö: Kaisa Hänninen, 040 674 4103, kaisa.hanninen@coronaria.fi

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja: Asla Kerola, 044 075 8647, asla.kerola@coronaria.fi

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Olen Valviran vuonna 1995 laillistama puheterapeutti. Olen toiminut puheterapeutina erilaisissa tehtävissä lasten ja nuorten sekä heidän perheiden parissa. Olen toiminut sekä julkisella että yksityisellä puolella. Olen kouluttautunut myös työnohjaajaksi vuonna 2019. Toimin nykyään kokopäiväisesti itsenäisenä ammatinharjoittajana. Tarjoan sekä puhe- että työnohjauspalveluita molemmilla äidinkielilläni suomeksi ja ruotsiksi Coronaria Contextia Oy:n kautta.

Koen, että tärkein tehtäväni niin terapeutina kuin työnohjaajana on kohdata ja huomioida jokainen asiakas ja perhe tai työyhteisö uniikkina ja yksilöllisenä. Palveluni räätälöin aina tästä näkökulmasta lähtien. Työni tärkein tavoite on asiakkaani elämänlaadun parantaminen. Onnistuneen kokonaisuuden takaa toimiva ja tiivis yhteistyö asiakkaan ja hänen lähi-ihmisten kanssa. Nämä – *yksilöllisyyden huomioiminen, elämänlaadun parantaminen ja toimiva yhteistyö* – toimivat työni arvopohjana. Työtäni leimaa vahva yhteisöllinen työote, ja parhaiten tämä toteutuu kun voin jalkautua asiakkaan omaan elinympäristöön.

Coronaria on suomalainen terveys- ja hyvinvointipalveluihin erikoistunut kasvuyritys. Laajaan tarjontaan kuuluvat monipuoliset perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon sekä kuntoutuksen palvelut. Coronarian kuntoutusliiketoiminta on osa Cor Group konsernia. Coronarian kuntoutusliiketoiminta tuottaa laajasti kuntoutuksen palveluita: puhe-, toiminta-, fysio- ja psykoterapiapalveluja, psykologi- ja työelämäpalveluita sekä moniammatillista- ja ammatillista kuntoutusta. Coronarian kuntoutuspalveluiden perustehtävä on tuottaa laadukasta kuntoutusta. Kuntoutuksen tavoitteena on edistää sairaan, vammaisen tai vajaatoimintakykyisen ihmisen toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, hyvinvointia, osallistumismahdollisuuksia sekä työllistymistä. Kuntoutuspalveluja toteutetaan eri ikäisille asiakkaille. Palveluja toteutetaan toimipisteessä tai asiakkaan omassa toimintaympäristössä esimerkiksi asiakkaan kotona, päiväkodissa tai koulussa. Coronarian arvot ja palvelulupaukset: jatkuva kehittyminen, yhdessä onnistuminen, helppo saavutettavuus ja vaikuttavuus. Uudistamme terveydenhuoltoa luomalla

laadukkaita kuntoutuspalveluita ihmisten yksilöllisiin tarpeisiin. Kuntoutus tapahtuu asiakaslähtöisesti. Asiakas osallistuu kuntoutusjakson tavoitteiden laadintaan sekä sisällön suunnitteluun ja on aktiivinen toimija omassa kuntoutusprosessissaan. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ja häntä kohdellaan oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti. Ammatinharjoittajana olen sitoutunut yllä oleviin periaatteisiin.

3. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Coronarian terveystalvveluista vastaava johtaja vastaa kokonaisuudessaan siitä, että yrityksen palvelut täyttävät laissa säädetyt, terveystalvveluja tuottamista koskevat vaatimukset. Terveystalvveluista vastaava johtaja seuraa palvelupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden määrää sekä osallistuu poikkeamien käsittelyyn sekä poikkeamien pohjalta tehtävään toiminnan kehittämistyöhön yrityksessä. Lisäksi hän seuraa mm. yrityksen asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyiden tuloksia, asiakaspalautteita ja osallistuu niiden pohjalta tehtävään kehittämistyöhön yrityksessä. Tämä koskee myös ammatinharjoittajien toimintaa, jonka piiriin kuuluu. Tiedottamisessa käytetään Coronarian intraa ja sähköpostiviestintää. Lähimpänä yhteyshenkilönä toimii toimipaikan palvelupäällikkö, ja sekä hän että kuntoutuspalveluiden liiketoimintajohtaja ja palvelujohtaja vastaavat siitä, että ammatinharjoittajat saavat tarvittavat tiedot omavalvontaan liittyen.

4. Työyhteisö

Coronaria kuntoutuspalveluissa ja Espoon Kappelikujan toimipisteessä työskentelee sekä työsuhteessa että ammatinharjoittajina olevia puhe-, toiminta-, fysio- ja psykoterapeutteja, psykologeja jne., joka takaa moniammatillisen yhteistyön ja osaamisen jakamisen. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua sekä talon sisäisiin että ulkoisiin palavereihin ja koulutuksiin. Henkilöstötyytyväisyyskysely toteutetaan säännöllisesti.

5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Kuntoutuspalveluja toteutetaan Coronarian Espoon Kappelikujan toimitiloissa tai asiakkaan omassa toimintaympäristössä esim. asiakkaan kotona, päiväkodissa tai koulussa. Yrityksen vastaanottotilat ovat esteettömät, turvalliset ja soveltuvat kuntoutuspalveluiden toteuttamiseen. Tilat on tarkistettu terveydenhuollon viranomaisen toimesta ja todettu terveydenhuollon toimintaan sopiviksi ja asianmukaisiksi.

Yrityksen toimipisteissä on ajantasaiset turvallisuussuunnitelmat sekä palo- ja pelastussuunnitelmat. Työntekijät on perehdytetty ko. suunnitelmiin. Hätäpoistumistiet on merkitty asianmukaisesti. Manuaaliset asiakaspaperit säilytetään lukollisessa kaapissa. Toimitiloissa ei käsitellä lääkkeitä eikä laboratoriotiloja ole.

Yrityksen toimipisteiden siivouksesta vastaa ulkopuolinen siivous- ja puhtaanapitoyritys. Toimipisteisiin on tehty siivoussuunnitelmat. Toimipisteissä on tietoturvajäteastiat / silppurit tietosuojajätteen käsittelyä varten. Tartuntavaarallisia eikä ongelmajätteitä ole. Muut jätteet viedään kiinteistön jäteastioihin.

Toimipisteessä on käytössä kuntoutustyöhön liittyviä terapiavälineitä - ja materiaaleja.

Toimipisteen palvelupäällikkö vastaa siitä, että jokainen työntekijä on saanut riittävän koulutuksen yrityksessä käytössä olevien laitteiden sekä terapiavälineiden- ja materiaalien käyttöön. Laitteiden kunto tarkastetaan säännöllisesti ja vialliset tai vaaralliset välineet poistetaan käytöstä.

Mahdollisista vaaratilanteista tiedotetaan palvelupäällikköä ja työryhmässä sovitaan toimenpiteistä vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Vaaralliset välineet poistetaan käytöstä.

Toimistotyöt hoidan pitkälti omasta kodistani käsin. Kotini ei toimi vastaanottotilana, mutta etäyhteyden kautta pidettävät tapaamiset hoidan kotoani käsin. Minulta löytyy kotoa myös liuta omia terapiamateriaaleja (pelejä, kirjoja, leluja), joiden laadusta ja kunnosta vastaan. Kaikki materiaalit on tarkoitettu lapsille, ja hankittu joko terapiamateriaaleihin erikoistuneista liikkeistä tai lasten leluliikkeistä.

6. Potilasasiamies

Coronarian potilasasiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista terveydenhuollon palveluissa sekä neuvoo muissakin lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, esim. tiedonsaantia ja itsemääräämisoikeutta koskevissa ongelmissa. Asiamiehen puoleen voi kääntyä myös, jos asiakkaalla on epäily hoitovirheestä tai vastaavasta. Hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa tai epäselvyyksissä keskustellaan ensisijaisesti työntekijän tai hänen esimiehensä kanssa. Potilasasiamies avustaa tarvittaessa ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa.

Coronarian potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot: Johanna Yliräisänen, potilasasiamies@coronaria., 046 920 3534

7. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Coronarialla on kirjallinen riskienhallintasuunnitelma, johon on kirjattu työn kriittiset työvaiheet, riskit sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn liittyvät asiat. Työntekijät perehdytetään turvallisuuteen liittyviin asioihin. Turvallisuuteen liittyvät kirjalliset työ- ja toimintaohjeet löytyvät yrityksen sähköisestä järjestelmästä. Jokainen yrityksen työntekijä osallistuu riskien ja vaarojen tunnistamiseen. Työntekijän velvollisuus on ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista esihenkilölleen/palvelupäällikölleen. Yrityksen työsuojelutoimikunta toimii työnantajan ja työntekijöiden yhteistyöelimenä työsuojeluasioissa. Riskeistä keskustellaan henkilöstön kanssa perehdytysvaiheessa, tiimipalaverissa ja johtoryhmässä sekä tarvittaessa työsuojelupalaverissa.

Yrityksen läheltä piti-tilanteet kirjataan poikkeama -lomakkeeseen, yrityksen sähköiseen järjestelmään (HaiPro). Poikkeamat käydään välittömästi läpi yhdessä työntekijän ja esihenkilön/palvelupäällikön kanssa. Tarvittaessa tilanne käydään läpi yhteisesti toimipisteen tiimipalaverissa. Sovitaan myös toimenpiteet vastaavan tilanteen ennaltaehkäisemiseksi. Korjaava mahdollinen uusi työkäytäntö otetaan käyttöön ja vastuuhenkilö seuraa sen toteutumista päivittäisessä toiminnassa. Tarvittaessa tehdään myös muutoksia yrityksen työ- ja toimintaohjeisiin. Korjaavan toiminnan arviointi mm. tiimipalaverin yhteydessä. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle välittömästi, mikäli korjaava toimenpide otetaan käyttöön heti. Muutoin tiedotus henkilökunnalle esim. tiimipalaverin yhteydessä sekä sähköpostitse. Poikkeamasta sekä

korjaavasta toimenpiteestä tiedotetaan tarvittaessa myös yhteistyötaholle. Tiedottaminen tehdään puhelimitse ja sähköpostitse. Tarvittaessa järjestetään yhteistyöpalaveri yhteistyötahon kanssa.

8. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Coronarialla on käytössä sähköinen asiakashallintajärjestelmä, johon myös ammatinharjoittajat liitetään. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään. Yrityksellä on myös manuaalinen asiakasarkisto, jossa säilytetään mm. asiakkaiden paperiset maksusitoumukset ja allekirjoitetut lausunnot. Manuaaliset asiakastiedot säilytetään lukollisessa kaapissa yrityksen tiloissa. Arkistoinnissa noudatetaan yrityksen arkistointiohjetta. Arkistointiohjeen mukaiset pitkään säilytettävät potilasarkistot säilytetään konsernin yhteisessä arkistossa. Kotonani en säilytä arkaluontoisia asiakaspapereita laisinkaan.

Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu sähköisen asiakashallintajärjestelmän käytön opetus. Tietosuoja sekä potilasasiakirjahallintoon liittyvät asiat käydään läpi tietosuoja ja käyttäjäsitoumuksen allekirjoituksen yhteydessä. Yhteys potilastietojärjestelmään ja Coronarian intraan yms. on luotu omalle tietokoneelleni noudattaen Coronarian tietoturvaperiaatteita ja -käytäntöjä.

Coronaria varmistaa työntekijöiden osaamisen vuosittain mm. kehityskeskustelujen yhteydessä ja tarvittaessa työntekijöille järjestetään lisäkoulutusta. Myös ammatinharjoittajat suorittavat vuosittain tietosuojakoulutuksen, ja tieto tästä menee palvelupäällikölle.

Coronarian tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Tuomas Mainio: tuomas.mainio@coronaria.fi
p. 040 653 2123

9. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Coronarian asiakkailla on mahdollisuus antaa välitön palaute työntekijöille poikkeaman huomattessaan. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda asiakkaan palaute esihenkilön/palvelupäällikön tietoon, joka sopii yhdessä työntekijän kanssa poikkeaman käsittelyn jatkotoimenpiteistä. Yrityksen asiakastytyväisyyttä seurataan asiakastytyväisyyskyselyiden sekä NPS-kyselyn avulla.

Esihenkilö/palvelupäällikkö käy tiimipalaverissa mahdolliset asiakaspalautteet läpi työntekijöiden kanssa. Mikäli palaute koskee yksittäistä työntekijää, palaute käydään läpi työntekijän kanssa henkilökohtaisesti. Asiakaspalautteet käsitellään asian kiireellisyydestä riippuen välittömästi tai tiimipalaverien yhteydessä. Asiakastytyväisyyskyselystä tulleet palautteet raportoidaan sähköiseen järjestelmään.

Coronarian kuntoutuspalveluihin tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen. Ennen kirjallisen muistutuksen tekemistä pyritään selvittämään asia yhteistyössä asiakkaan, työntekijän ja esihenkilön kanssa. Mikäli asiaa ei saada selvitettyä neuvottelemalla, asiakas voi tehdä kirjallisen muistutuksen. Muistutukset tehdään yrityksen potilasasiamiehelle. Potilasasiamies pyytää kirjallisen selvityksen asian osallisilta ja tekee sen jälkeen kirjallisen vastineen muistutukseen. Yrityksellä on kirjallinen toimintaohje muistutus- ja kanteluasioista.

10.Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Coronarian terveysterveyspalveluista vastaava johtaja ja yksikön toiminnasta vastaavat henkilöt vastaavat Coronarian omavalvonnan toteutumisesta ja sen seurannasta kokonaisuudessaan.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaavat palvelujohtaja sekä toimipisteen lähiesihenkilö/palvelupäällikkö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan työntekijöille tiimipalaverissa sekä sähköpostitse.

Muutokset päivitän tähän omavalvontasuunnitelmaan siltä osin kuin ne koskevat toimintaani.

Espoossa 15.10.2024

Petra Palmula