

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Yritys: STARLIFE-Elämäsi hyvinvoinnin ja turvallisuuden tähden-

Y-tunnus: 1708340-4

Yrityksen ja palveluyksikön osoite: Rovastinkatu 4, 74120 Iisalmi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yritys tuottaa palveluyksikössään hierontaa ja suoraan asiakkaille. Palveluyksikkö on erikoistunut etenkin urheiluhierontaan. Yksikön toiminta-ajatuksena on tarjota laadukkaita ja asiakaslähtöisiä palveluja, jotka tukevat asiakkaiden hyvinvointia, jaksamista ja terveyttä. Palveluja tarjotaan palveluyksikön vastaanotolla, Iisalmessa.

Vuosittainen asiakasmäärä n. 200–300 vuodessa.

Palveluyksikön vastuhenkilö: Pasi Kortelainen puhelin 0440-672 729, varaus@starlife.fi.

1.3 Palveluiden laatu

Laadunvalvontaa toteutetaan seuraamalla asiakaspalautetta (ks. kohta 1.12) ja tekemällä niiden perusteella kehittäviä toimenpiteitä. Kahden vuoden välein tehdään asiakastyytyväisyyskysely NPS-menetelmän avulla. Laadunvalvontaa tehdään jatkuvasti, ja siihen keskitytään vuosittain järjestettävässä koulutustilaisuudessa.

Palveluyksikön työntekijä on koulutettu terveydenhuollon ammattilainen. Työntekijä käy vuosittain täydennyskoulutuksissa ylläpitäen omaa osaamistaan. Potilasturvallisuus varmistetaan käyttämällä ammattikäyttöön tarkoitettua välineistöä ja käyttämällä niitä vain siihen suunniteltuihin tarkoituksiin, huolehtimalla päivittäisestä tilojen hygieniasta, asettamalla laitteet käyttökieltoon, jos ne vioittuvat ja voisivat aiheuttaa vaaraa, sekä huolehtimalla kohdan 1.9 mukaisista tarkastustoimenpiteistä.

Näistä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

1.4 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaiden ja potilaiden pääsy palveluihin varmistetaan tarjoamalla selkeät yhteystiedot ja aukioloajat yrityksen verkkosivuilla. Ajanvaraus voidaan tehdä puhelimitse. Puhelimitse voidaan myös tehdä hoidontarpeen määrittelyä ennen ajanvarausta ja mahdollisesti ohjata asiakas lisätutkimuksiin lääkärille. Puhelimitse annetaan myös ajo-ohjeet kohteeseen. Verkkosivusto sisältää yksityiskohtaiset tiedot yrityksen tarjoamista palveluista.

Hoitosuunnitelma esitetään potilaalle ensimmäisellä vastaanotokerralla, ja sitä täydennetään hoitokertojen yhteydessä. Asiakkaalla ja potilaalla on mahdollisuus vaikuttaa hoitosuunnitelmaan, saada lisätietoa tehtävistä hoitotoimenpiteistä ja esittää toiveita. Kaikki hoitotoimenpiteet tehdään asiakkaan suostumuksella. Hoitokertomukset kirjataan asianmukaisesti perinteiseen paperiseen järjestelmään, mikä takaa tietojen saatavuuden, jatkuvuuden ja turvallisuuden.

Jos potilas kokee tulleen väärin hoidetuksi tai kohdelluksi, hänen tulee olla yhteydessä yksikön potilasasiavastaavaan, joka on palveluyksikön vastuhenkilö.

1.5 Muistutusten käsittely

Asiakkaiden ja potilaiden reklamaatiot käsitellään viivytyksettä, kuitenkin kahden viikon kuluessa. Näiden käsittelystä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

1.6 Henkilöstö

Palveluyksikössä toimii yksi työntekijä, joka löytyy Valviran Julkiterhikin listalta koulutettuna hierojana ja sairaanhoitajana. Työntekijä koulutetaan vähintään kerran vuodessa jatkokoulutuksissa.

Työntekijällä on oltava voimassa vähintään EA1-tason ensiapukoulutus. Hierojalla on voimassa myös Pohjois-Savon hyvinvointialueen ensihoidon hoitotason velvoitteet ja päätyönään työskentelee ambulanssissa. Tiloissa toimivilla on tiedossaan sammutuslaitteiden, sähköpääkeskuksen, yksikön vesisulun sijainnit sekä pää- ja varapoistumistiet.

Jokaiselle potilaalle tehdään henkilökohtainen hoitosuunnitelma ja käyntikirjaukset, jotka kirjataan asianmukaisesti.

1.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Asiakas- ja potilastyötä tekee yksi työntekijä, joka palvelee ajanvarauksen perusteella. Aikoja tulee tarjota viimeistään neljän viikon päähän ajanvaraushetkestä, pois lukien sairauslomasta johtuvat poikkeustilanteet.

1.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö asiakkaan ja potilaan kanssa tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse ja sähköpostitse. Potilastiedot kirjataan perinteiseen paperiseen järjestelmään, josta tiedot ovat saatavilla muille terveydenhuollon yksiköille sekä potilaalle itselleen. Palveluyksikkö ei lähetä potilastietoja sähköpostitse.

1.9 Toimitilat- ja välineet

Asiakas- ja potilastilat ovat 10 m²:n hoituhuoneen. Ovet ovat lukittuja.

Asiakastiloihin on mahdollisuus kulkea pyörätuolilla. Hoitotilan yksityisyys on suojattu visuaalisesti muilta asiakkailta. Hoitotilassa on sähköinen hoitopöytä sekä harjoitteluvälineitä.

Hoitopöydässä on puristumisriski, joten sen normaalia käytön ohjeita on noudatettava. Akupunktioneuloilla tulee olla voimassa oleva päivitys.

Palveluyksikön vastuhenkilö vastaa sähkölaitteiden, ensisammutusvälineiden tarkastuksista ja saatavuudesta sekä poistumisteiden kunnosta. Palveluyksikössä työskentelevä tarkistaa ja huolehtii päivittäin työvälineidensä kunnosta, työtilojen siisteydestä ja hygieenisyydestä sekä poistumisteiden esteettömyydestä.

Akupunktioneulat tulee säilyttää asianmukaisessa neula-astiassa ja ne hävitetään paikallisen apteekin kautta.

1.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä potilastietoja käsitellään ja ne kirjataan perinteisiin paperiseen potilaskertomukseen.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 10.5.2024, ja siitä vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

1.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakkaan perustietoja käsitellään ajanvarausjärjestelmässä. Ajanvarausjärjestelmässä ei saa käsitellä potilastietoja. Potilastiedot kirjataan perinteiseen paperiseen järjestelmään ja niiden kirjaamiseen sekä tarkasteluun eivät muut henkilöt pääse.

1.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta kerätään sähköisten kanavien avulla, kuten Google Business ja Facebook-sivujen kautta. Lisäksi asiakkaille, jotka ovat varanneet ajan, lähetetään tekstiviesti käynnin jälkeen.

1.13 Toimeenpano

Perehdytyksestä ja päivittäisestä toimeenpanosta vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

1.14 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on julkaistu yrityksen verkkosivuilla osoitteessa www.starlife.fi/ yhteystiedot

Jos omavalvontasuunnitelmassa havaitaan puutteita, tulee ne korjata kahden viikon kuluessa virheiden havaitsemisesta.

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty 14.8.2024. Laatijana Pasi Kortelainen, STARLIFE