

2024

**Laatukäsikirja/
Omavalvontasuunnitelma**

Hakemisto

Hakemisto.....	2
1. Yrityksen johtaminen	4
1.1. Liiketoiminnan tuloksen ja asiakassuhteiden kehityksen seuranta	4
1.2. Yrittäjän varahenkilöjärjestelmä henkilöitä	4
1.3. Laatukäsikirjan pitäminen ajan tasalla?	4
1.4. Ohjeiden laadinta ja ylläpito	4
1.5. Johdon ja henkilöstön vastuut ja valtuudet	4
1.6. Arkistointijärjestelmä	4
1.7. Yrityksen laatusuosituksukset ja -kriteerit toimintaperiaatteet	4
1.8. Yhteistyö ympäröivän yhteiskunnan kanssa	5
1.9. Johdon katselmuskäytännöt	5
2. Liiketoiminnan suunnittelu	6
2.1. Toimintaan liittyvät riskit ja niiden ehkäisy	6
2.2. Asiakkaiden tulevaisuuden tarpeiden määrittäminen	6
2.3. Pitkän tähtäimen suunnittelu	7
2.4. Toiminnan ympäristövaikutukset.....	7
3. Henkilöstö.....	7
3.1. Turvallisuus, ergonomia ja työterveysasiat	7
3.2. Työhön opastus ja perehdyttäminen työtehtäviin	8
3.3. Työkykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta	8
3.4. Yrityksen johtamisen ja osaamisen kehittäminen	8
3.5. Henkilöstön osaamistarpeiden kartoitus	8
3.6. Koulutuksen suunnittelu ja järjestäminen.....	8
4. Resurssit.....	9
4.1. Toimintaa koskevat lait, asetukset ja luvat.....	9
4.1. Maksuvalmiuden varmistaminen.....	10
4.2. Yhteistyökumppanien valintaperusteet	10
4.3. Ostoasiakirjojen sisältö	11
4.4. Kriittiset laitteet ja niiden kunnossapito	11
4.5. Teknologian hyödyntäminen	12

5.	Prosessit.....	13
5.1.	Tärkeimmät asiakasryhmät.....	13
5.2.	Asiakasryhmien tarpeiden ja vaatimusten selvittäminen	13
5.3.	Asiakkaiden tyytyväisyyden mittaaminen.....	13
5.4.	Asiakkaan tuki ja avun antaminen	14
5.5.	Valitusten käsittely	14
5.6.	Pääprosessit ja palvelujen sisältö	15
J1	Tutkimus, arviointi ja suunnittelu jalkaterapiassa.....	15
J2	Jalkojen terveyttä edistävä opetus ja ohjaus	17
J4	Kliininen jalkaterapia.....	18
J5	Apuvälinepalvelut jalkaterapiassa.....	20
J6	jalkaterapian muu asiakastyö	21
J7	asiantuntija- ja koulutustehtävät	23
J9	työn kehittäminen ja hallinto	25
5.7.	Tärkeimmät tukiprosessit.....	26
5.8.	Ostosopimusten sisältö	26
5.9.	Oman toimituskyvyn varmistaminen	26
5.10.	Palvelutuotteiden räätälöinti	26
5.11.	Palveluiden jäljitettävyys (esim. hoitosuoritteiden kirjaaminen)	26
5.12.	Avainominaisuuksien valvonta	26
5.13.	Asiakkaan omaisuuden valvonta	26
5.14.	Palveluprosessien ohjaus ja valvonta.....	26
5.15.	Suorituskyvyn mittarit	27
5.16.	Palveluprosessien suorituskyvyn varmistaminen	27
5.17.	Mittausvälineiden kalibrointi.....	27
6.	Asiakkaisiin liittyvät tulokset.....	28
6.1.	Asiakkaiden näkemykset palveluista ja toiminnasta	28
7.	Henkilöstöön liittyvät tulokset.....	29
7.1.	Henkilöstön näkemykset yrityksestä ja sen toiminnasta	29
8.	Liiketoiminnan tulokset	29
8.1.	Taloudellista tehokkuutta kuvaavat tunnusluvut.....	29
8.2.	Toiminnallista tehokkuutta kuvaavat tunnusluvut.....	29

1. Yrityksen johtaminen

1.1. Liiketoiminnan tuloksen ja asiakassuhteiden kehityksen seuranta

Tilitoimisto hoitaa kirjanpidon ja liiketoiminnan tuloksen seurannan.

1.2. Yrittäjän varahenkilöjärjestelmä henkilöitä

Sopimusyrittäjä avuksi

1.3. Laatukäsikirjan pitäminen ajan tasalla?

Päivittämällä aika-ajoin, vähintään vuosittain.

1.4. Ohjeiden laadinta ja ylläpito

Käyttämällä asiantuntijaa apuna.

1.5. Johdon ja henkilöstön vastuut ja valtuudet

Tällä hetkellä yhden henkilön yritys. Yrittäjä vastaa kaikesta.

1.6. Arkistointijärjestelmä

Osa arkistoidaan tilitoimistoon osa hoitolaan.

1.7. Yrityksen laatusuosituksset ja -kriteerit toimintaperiaatteet

Tuotetaan mahdollisimman hyvää, asiantuntevaa, monipuolista ja laadukasta terveydenhoito lähtöistä jalkojenhoitopalvelua kaikille jalkaongelmista kärsiville.

1.8. Yhteistyö ympäröivän yhteiskunnan kanssa

Oma aktiivisuus hoitolaitoksiin, järjestöihin ja kunnanpäättäjiin sekä verkosto yrityksen kautta.

1.9. Johdon katselmuskäytännöt

Syksyllä yrittäjä analysoi toteutunutta vuotta ja suunnittelee seuraavan vuoden toimenpiteitä (hankinnat, uudet palvelutuotteet, markkinointi).

2. Liiketoiminnan suunnittelu

2.1. Toimintaan liittyvät riskit ja niiden ehkäisy

RISKIEN ARVIOINTI

1 hyvin pieni	
2 melko pieni	4 suuri
3 merkittävä	5 erittäin suuri

Riskitekijä	Riskitekijän esiintymistodennäköisyys	Vaikutus toimintaan	Toimenpide/ehkäisy
Kilpailu kovenee	3	4	Laatu pidetään hyvänä, markkinointia lisätään
Yrittäjän terveys	2	5	Itsestä ja omasta kunnosta huolehtiminen, liikunta
Talousalueen taantuma vaikuttaa asiakasmäärään	3	4	Pyritään saamaan kaupunki rahoittamaan maksusitoumuksilla jalkahoitoa
Infektioriski	1	4	Henkilökohtainen suojautuminen, varovaisuus
Hoitovirhe	2	3	Huolellisuus, ohjeiden mukainen työskentely, ennakkotiedot asiakkaasta

2.2. Asiakkaiden tulevaisuuden tarpeiden määrittäminen

Yrittäjä seuraa alan kehitystä osallistumalla alan koulutuksiin ja lukemalla alan lehtiä ja julkaisuja.

Asiakasrakenteen muuttuminen/tulevaisuuden kuva:

Pääasiallinen asiakas on nykyisen kaltainen.

- hoitomenetelmät pysyvät pääasiassa samanlaisena
- lihashuoltoon todennäköisesti tulee uusia menetelmiä

Tulevaisuudessa palvelua käyttävät työikäiset (ennaltaehkäisevä hoitotyö)

- työ painottuu asiakkaan ohjaukseen ja neuvontaan
- pohjallishoidot lisääntyvät
- diabeteksen lisääntyessä myös haavahoidot lisääntyvät
- laitoksissa ja kotona tehtävät jalkahoidot lisääntyvät

2.3. Pitkän tähtäimen suunnittelu

Yritykselle on laadittu toiminnan aloitusvaiheessa liiketoimintasuunnitelma, jota päivitetään tarvittaessa.

Kehitä: Päivitetään liiketoimintasuunnitelma

2.4. Toiminnan ympäristövaikutukset

Ei ole merkittäviä ympäristövaikutuksia.

3. Henkilöstö

3.1. Turvallisuus, ergonomia ja työterveysasiat

Riskitekijät: ennaltaehkäisy

Sähkölaitteet: Pidetään johdot ja pinnat ehjinä/tarkistus

Infektioriski: Henkilökohtainen suojautuminen, Tilan puhdistus ja siivous. Aseptinen työjärjestys

Työasentojen staattisuus: ergonomisen työasennon käyttö, taukoliikunta/-voimistelu, lihaskunnan ja fyysisen kunnan ylläpito

Hankala työasento (kotikäynti): toiminta olosuhteiden mukaan, apuvälineiden käyttö,

Valaistuksen riittävyys (kotikäynti): valoisaan paikkaan hakeutuminen

Pohjallisten hiominen/liimaaminen: varovaisuuden noudattaminen, suojaimen käyttö, riittävästä tuuletuksesta huolehtiminen

Työterveydestä huolehtii Suomen Työterveyshuolto

Kehitä: Omasta kunnosta huolehtiminen, ergonomisten työasentojen käytön muistaminen

3.2. Työhön opastus ja perehdyttäminen työtehtäviin

Ei ole työntekijöitä

3.3. Työkykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta

Ei työntekijöitä tällä hetkellä.

3.4. Yrityksen johtamisen ja osaamisen kehittäminen

Haetaan tietoa: internetistä, kirjallisuudesta, asiantuntijalta

Osallistuminen pitemmille kursseille: vyöhyketerapia, laatujärjestelmä

Osallistutaan järjestettäviin koulutuksiin.

Kehitä: Oman alan opintopäiville osallistuminen.

3.5. Henkilöstön osaamistarpeiden kartoitus

Ei henkilöstöä

3.6. Koulutuksen suunnittelu ja järjestäminen

Alan etujärjestö tiedottaa alan koulutuksista.

Ammattioppilaitoksen markkinointi

Osallistutaan koulutuksiin mahdollisuuksien mukaan.

Kehitä: Oman ammattitaidon jatkuva kehittäminen

4. Resurssit

4.1. Toimintaa koskevat lait, asetukset ja luvat

LAKI/ASETUS/LUPA	MITÄ LAISTA LÖYTYY?
Palveluiden järjestäminen	
- Kansanterveyslaki ja asetus (L 66/1972; A 802/1992))	
- Arvonlisäverolaki (1501/1993)	hankinnat, ostopalvelujen verollisuus
- Kirjanpitolaki ja –asetus (L1336/1997; A 1339/1997)	tilinpito
- Arkistolaki (831/1994)	asiakirjojen säilyttäminen,
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)	salassapito vs julkisuus
- Jätehuoltolaki	
- Tietosuojalaki	
- Laki ja asetus yksityisestä terveydenhuollosta (L 152/1990 ; A 744/1990)	yksityiset palvelun tuottamiset
- Lääninhallituksen lupa toiminnalle	
- Terveydensuojelulain (691/2001) ja hygieniaosaamisasetus (1115/2001)	
Asiakkaan oikeudet	
- Henkilötietolaki (523/1999)	henkilötietojen käsittely
- Henkilörekisterilaki (523/1999)	henkilörekisteriselosteet ja ylläpito
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)	
- Laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992 ; 912/1992)	
- Sotilasvammalaki ja asetus täytäntöönpanosta (L 404/1948; A 405/1948)	vaikeavammaisotainvalidit
-	
- Potilasvahinkolaki 25.7.1986/585	
- Sosiaalivakuutus ja kansaneläkelainsäädäntö	hoitotuki, korvaukset

Henkilöstö	
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994)	
- Työsopimuslaki (55/2001)	työntekijöiden ja työnantajan velv
- Työaikalaki (605/1996)	korvauserusteet
- Työturvallisuuslaki (738/2003)	työturvallisuus, oikeudet ja velv
- Valtioneuvoston asetus työpaikkojen turvallisuus- ja terveystaajimuksista (577/2003)	sosiaalililat
Suositukses	
- Ikäihmisten hoitoa ja palveluita koskeva laatusuositus, STM ja Suomen kuntaliitto, oppaita 2001:4 uusi 2007	laatuvaatimukset
- Koko kunta ikääntyneiden asialle, STAKES raporteja 259, 2001	laatuvaatimukset
- Sosiaali- terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma eli TATO vuosille 2004-2007, STM julkaisuja 2003:20	tavoitteet ja painopistealueet

4.1. Maksuvalmiuden varmistaminen

Suunnitellaan hankinnat suhteessa muihin menoihin ja tuloihin.

Kasassa "hälytysraja"

Menot suunnitellaan suhteessa myyntituloihin.

Tilitoimisto ilmoittaa tarvittaessa maksutilanteesta.

4.2. Yhteistyökumppanien valintaperusteet

Kumppanin valintaperusteet:

Fysioterapeutti: toiminnan laatu ja asiantuntevuus, molemminpuolinen hyöty, asiakkaan edun mukaisuus, palvelun hinta

Kehitä: Lääkäri yhteistyökumppaniksi (asiantuntijapalvelu)

4.3. Ostoasiakirjojen sisältö

Toiminta on niin vähäistä, että toimitaan suullisella sopimuksella.

4.4. Kriittiset laitteet ja niiden kunnossapito

Hoitotila: Jatkuva siivous

Asiakastuoli: Puhdistus asiakaskäynnin jälkeen. Kunnossapito: valmistaja

Valaistus: puhdistus tarvittaessa

Työvälineet: välineiden jatkuva kunnon tarkastus, puhdistus ja sterilisointi, leikkureiden öljyäminen ja jousien vaihto, leikkureiden teroitus toimittaja

Jalkapora: Vuosihuolto laitetoimittaja, jatkuva puhdistus ja pyyhkiminen, vesisäiliön täyttäminen (tislattu vesi ja desinfektioaine)

Jalkapeili: pyyhkiminen käytön jälkeen, lampun vaihto tarvittaessa

Sterilointilaitteet: Rikkoontuneen laitteen lähetys huoltoliikkeeseen

Valokovetuslaite: Rikkoontunut laite lähetetään maahantuojalle.

Auto: kausihuollot.

Kehitä: murtohälyttimen hankinta

4.5. Teknologian hyödyntäminen

Seurantavälineet:

Alan lehdistöä seuraamalla

Internet

Mainokset/esitteet

Koulutuksiin osallistuminen

Opinnäytetöiden seuranta

Kirjallisuuden luku

Uusia teknologioita sekä uusia hoitomuotoja ja välineitä sovelletaan tarpeen ja investointimahdollisuuksien mukaan.

5. Prosessit

5.1. Tärkeimmät asiakasryhmät

Ikääntyvät ihmiset

Perussairaus (diabetes, psoriasis, reuma, verenkiertoelinsairaus,..)

Nuoret (asentovirheet, syylän poisto,..)

Työikäiset (TULES ongelmat, seisomatyö (kovettumat, känsät, asentovirheet, lihaskunnan heikkous))

Pelkästään esteettistöhoitoa tarvitseva ei voi olla jalkaterapeutin asiakas.

Kehitä: Pyritään lisäämään diabeetikoiden osuutta ja nuorten osuutta

5.2. Asiakasryhmien tarpeiden ja vaatimusten selvittäminen

Kysellään asiakkaalta perustiedot (anamneesi), vaivat, sairaudet, hoitoon tulon syy, ammatti ja harrastukset (voi olla syy yhteyksiä vaivoihin).

Kysytään onko lääkärin tai diabeteshoitajan lähetettä.

Arvioidaan jalan rakennetta ja siitä johtuvia ongelmia (asiakas laitetaan tutkimuspeilin päälle seisomaan).

Kirjataan tiedot potilaskorttiin / tietokoneelle, joka ei ole verkossa

Tehdään hoitosuunnitelma (keskeisin hoidettava asia, hoitokertojen määrä, kotihoito-ohjeet, seurantakäynnit).

Muutetaan hoitosuunnitelmaan hoidon aikana.

Kehitä: asiakastietojen vieminen tietokoneelle verkkoon, hoitokertojen sisällön tarkentaminen

5.3. Asiakkaiden tyytyväisyyden mittaaminen

Asiakaspalaute

-välitön suullinen palaute

Kehitä: asiakastyytyväisyyskysely

5.4. Asiakkaan tuki ja avun antaminen

Neuvonta

-puhelinneuvontaa

-hoitojen yhteydessä neuvotaan ja ohjataan omahoitoon (kotihoito-ohjeet)

-annetaan kirjallisia hoito-ohjeita

-selvitetään asiakkaalle oireiden syytä/seurauksia ja ennaltaehkäisyohjeita

5.5. Valituksien käsittely

Pyydetään asiakkaalta valitus kirjallisena

Tutkitaan valituksen syytä ja todenperäisyyttä

Pyydetään tarvittaessa asiakas käymään lääkärissä, joka kirjoittaa lausunnon

Tehdään vastine asiakkaalle asiasta

Mikäli asiakas vaatii korvausta "hoitovirheestä"

-mikäli vaatimus ei ole kustannuksiltaan merkittävä (esim. uusi hoito), niin asiakkaalle se järjestetään

-mikäli vaatimus huomattava, niin tehdään vahinkoilmoitus vakuutusyhtiölle

Suoritetaan tarvittavat korvaukset.

Opitaan virheestä ja pyritään ennaltaehkäisemään vastaavan uuden virheen syntymistä.

5.6. Pääprosessit ja palvelujen sisältö

J1 Tutkimus, arviointi ja suunnittelu jalkaterapiassa

J110 Jalkaterapiantarpeen orientoiva selvittäminen

Tehdään nopea yleisarvio asiakkaan jalkojen kunnosta, jalkaterapian tarpeesta tai tuloksista.

J120 Jalkaterapiantarpeen arviointi

Arvioidaan asiakkaan jalkaterapian tarvetta ja mahdollisuuksia selvittämällä liikkumista ja alaraajojen toimintoja sekä niiden luonnetta ja ongelmia. Otetaan huomioon asiakkaan näkemys ja toiveet. Myös asiakkaan pystyasennon ja tasapainon hallinta ja näiden edellytykset sekä vaikutukset elämisen laatuun voivat olla arvioinnin kohteena. Arviointimenetelmiä ovat havainnointi, haastattelu, palpointi(kädellä tunnustelu), tai muu manuaalinen tutkiminen sekä erilaiset testaukset(röntgenkuvan käyttö). Saatua tietoa käytetään kliinisen päättelyn tukena, jalkaterapian suunnittelussa sekä terapian arvioinnissa, muutosten seuraamisessa ja tietojen välittämisessä. Arviointi voi liittyä terapiajaksoon, seurantaan tai konsultaatioon.

J121 Asiakkaan selviytymisen arviointi jalkojen omahoidossa

Arvioidaan miten asiakas selviytyy jalkojen omahoidossa (pukeutumisessa, peseytymisessä, varpaankynsien leikkaamisessa ja jalkahygieniasta huolehtimisessa) omassa elinympäristössään.

J122 Alaraajojen terveydentilan arviointi

Arvioidaan alaraajojen terveydentilaa ja omahoito, mikä sisältää jalkahygienian, ihon ja kynsien kunnan, lievien jalkaongelmien omahoidon sekä asiakkaan suorittaman jalkavoimistelun.

J123 Kenkien ja sukkien sopivuuden arviointi

Arvioidaan kenkien ja sukkien sopivuus asiakkaan, käyttötarkoituksen ja –tavan sekä – määrän suhteen. Sisältää jalkaterän, sukkien ja kenkien mittauksen ja arvioinnin.

J124 Apuvälineiden ja erityisjalkineiden tarpeen ja toimivuuden arviointi

Arvioidaan asiakkaan liikkumisen sekä kenkien ja sukkien pukemisen ja omahoidon tilannetta sekä apuvälineiden ja erityisjalkineiden tarve ja toimivuus.

J125 Pystyasennon ja kävelyn arviointi

Arvioidaan alaraajojen rakenteen ja toimintojen sekä niiden muutosten yhteyttä pystyasennon ja tasapainon hallintaan sekä kävelyyn.

J126 Jalkapohjien kuormittumisen arviointi

Arvioidaan jalkapohjien kuormittumista jalkapeilin (podoskoopin), jalkapohjan painannekuvion (podogrammin) avulla.

J127 Alaraajojen rakenteen ja toimintojen tutkiminen

Alaraajojen rakenteen ja toimintojen tutkiminen sisältää pehmytkudosten, ihon, kynsien, luisen rakenteen, nivelten liikelaajuuksien arvioinnin, verenkierron, turvotuksen sekä hermotuksen tutkimisen.

J128 Kivun arviointi

Arvioidaan miten asiakkaan kokema kipu vaikuttaa alaraajojen toimintoihin, liikkumiskykyyn sekä elämänlaatuun jalkaterapian näkökulmasta. Arvioinnin kohteena voivat olla kivun paikka, esiintymistiheys ja –tilanne, kivun kesto, voimakkuus, ilmenemisajankohta, kivun luonne ja kivun kokeminen.

J130 Jalkaterapiadiagnoosin asettaminen ja jalkaterapiasuunnitelman laatiminen

Jalkaterapiadiagnoosin asettaminen ja jalkaterapiasuunnitelman laatiminen perustuu kohdassa J120 kuvattuun jalkaterapiatarpeen selvittämiseen. Laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa häntä hoitavan henkilöstön kanssa kirjallinen tai useimmiten suullinen jalkaterapiadiagnoosi ja –suunnitelma, johon jalkaterapian toteuttaminen, arviointi ja seuranta perustuvat.

J190 Muu tutkiminen ja arviointi jalkaterapiassa

Arvioidaan ja tutkitaan jalkaterapian tarvetta myös sairaanhoidollisesta näkökulmasta. Tarvittaessa arvioidaan terveyden/sairaudentila haastattelemalla, pulssin ja verenpaineen mittauksella sekä ihon väriä ja laatua tutkimalla.

J2 Jalkojen terveyttä edistävä opetus ja ohjaus

Jalkaterapia on osa lasten, nuorten, työikäisten ja ikääntyvien terveydenhoitoa. Jalkojen terveyttä edistävä opetus ja ohjaus sisältävät mm. turvallisen jalkojen omahoidon sekä sopivien ja jalkojen toimintaa edistävien kenkien ja sukkien käytön. Ohjaus toteutuu henkilökohtaisena sekä ryhmille ja yhteisöille. Yhteistyössä asiakkaiden kanssa etsitään ratkaisuja alaraajojen terveyden ja toimintojen edistämiseksi ottaen huomioon heidän erityispiirteensä. Opetus- ja ohjaustyötä tuetaan kehittämällä ohjausmateriaalia sekä tehdään yhteistyötä muun henkilöstön kanssa.

J210 Jalkojen omahoidon opetus ja ohjaus

Ohjataan asiakasta jalkojen omahoidossa, jotta yhdessä asetetut tavoitteet jalkojen hoidolle toteutuvat. Asiakkaan kanssa etsitään vaihtoehtoisia ratkaisuja, kun tarvitaan muutoksia kenkien ja sukkiin valinnassa sekä omahoidossa (jalkahygienia, ihon ja kynsien hoito, apuvälineiden käyttö) ja liikuntatottumuksissa. Asiakasta ja/tai hänen läheistään ohjataan suullisesti, harjoittelemalla yhdessä ja/tai käyttäen apuna puhelinta tai tietotekniikkaa. Ohjaus toteutetaan yksilöllisesti tai ryhmissä ja sitä voidaan tehostaa kirjallisin ohjein.

J211 Alaraajojen terveyteen ja sairauksiin liittyvä opetus ja ohjaus

Löydetään yhdessä asiakkaan tai asiakasryhmän kanssa ratkaisuja alaraajojen terveyttä edistäviin elämäntapoihin. Terveyttä ja sairautta koskevaa tietoa käyttäen aktivoidaan asiakasta ottamaan vastuuta alaraajojensa terveyden edistämisestä ja jalkavaurioiden ehkäisystä ja hoidosta. Ohjauksen sisältönä ovat jalkojen puhtaus, ihon ja kynsien hoito, jalkaongelmien omahoito sekä alaraajojen ja jalkaterien lihastasapainottava harjoittelu. Ohjaus toteutetaan yksilöllisesti tai ryhmässä sekä yhteistyössä läheisten ja muun terveydenhuoltohenkilöstön kanssa.

J212 Kenkiin ja sukkiin liittyvä opetus ja ohjaus

Asiakasta tai asiakasryhmää ohjataan kenkien ja sukkiin valintaan, käyttöön ja niiden huoltamiseen liittyvissä asioissa.

J213 Alaraajojen terveyteen ja sairauksiin liittyvä terveyspalvelujen ohjaus

Asiakkaalle tai asiakasryhmälle ohjataan jalkojen terveyteen ja sairauksiin liittyvien palvelujen ja tuotteiden käyttöä.

J214 Yksilöllisen jalkaterapiaohjelman laatiminen, ohjaus ja seuranta

Laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yksilöllinen alaraajojen harjoitus- ja omahoito-ohjelma tai muu yksilöllinen kirjallinen tai visuaalinen ohje. Tämä sisältää myös harjoittelun ohjauksen ja seurannan.

J4 Kliininen jalkaterapia

Kliininen jalkaterapia tarkoittaa mekaanisten, infektiio- tai ihotautiperäisten iho- ja kynsimuutosten sekä jalkahaavojen hoitoa ja niihin liittyvää ulkoista lääkehoitoa. Jalkaterapeutti käyttää paikallishoitoaineita ja ohjaa asiakasta niiden käytössä - käsikauppatuotteita itsenäisesti ja/tai vastuulääkärin ohjeiden mukaan, reseptilääkkeet lääkärin ohjeiden mukaan. Tavoitteena on välitön kivun poistuminen, paikallisoireen parantuminen tai kroonisten ongelmien helpottuminen. Rakenne- tai toimintapoikkeaman paikallisoireisiin yhdistetään usein jalkaortoosi tai toiminnallinen harjoittelu. Kliininen jalkaterapia perustuu aseptiseen toimintaan, koska käytetään leikkaavia instrumentteja ja korkeakierroksista pyörivää instrumenttia sekä ulkoista lääkehoitoa ja sidoksia.

J410 Ihon hoito

Sisältää liikasarveistumien, hyperkeratoosin, känsien, syylien sekä jalkahaavojen hoidon.

J411 Liikasarveistumien hoito

Poistetaan kovettumat ja känsät, käytetään paikallishoitoainetta, suojataan ja ohjataan omahoito. Selvitetään känsiintymisen syy ja pyritään poistamaan aiheuttaja.

J412 Syyvän ja känsän hoito

Syyvän ja känsän poisto vuoleamalla ja hiomalla, jäädyttämällä (kryoterapia) tai paikallishoitoainetta käyttäen. Tukihoidona laitetaan keventävä sidos ja ohjataan omahoito.

J413 Kemiallinen haudehoito

Syyvän tai känsän poisto kemiallisen haudehoidon avulla. Se sisältää haudesidoksen laitton, avaamisen, syyvän tai känsän poiston ja jälkihoidon.

J414 Haavan hoito

Puhdistetaan jalkaterän alueen haava ja haavan ympäristö, valitaan ja laitetaan haavahoitotuote, sidotaan sekä immobilisoidaan ja kevennetään haava.

J420 Kynsien hoito

Sisältää kynsiongelmien kuten sisään kasvaneiden kynsien, sienikynsien ja kynsivallin tulehduksien hoidon.

J421 Kynsien lyhentäminen ja ohentaminen

Sisältää kynsien leikkaamisen ja tasoittamisen, sairaan kynnenosan poistamisen ja kynsipatjan puhdistamisen sekä asiakkaan tai tämän läheisen ohjaamisen kynsien leikkaamisessa.

J422 Paksun ja torakynnen hoito

Paksujen, jopa täysin deformatiivisten kynsien lyhentämien, sahaaminen ja ohentaminen. Sisältää myös kynsipatjan ja –uurteiden puhdistamisen.

J423 Sienikynsien hoito

Sairastuneen kynnen tai kynnenosan poistaminen ja kynsipatjan puhdistaminen. Sisältää paikallishoitoaineen käytön sekä kynnen ja kynsipatjan omahoidon ohjauksen. Antimykootinen lääkehoito toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti.

J424 Kemiallinen kynnen poisto ja kasvun seuranta

Poistetaan infektoitunut kynsi tai kynnenosa kemiallisen haudehoidon avulla ja ohjataan omahoito. Kynnen poistamisen jälkeen seurataan kynnen kasvua. Kynsipatja pidetään puhtaana ja tasaisena, jotta uusi kynsi voi kasvaa terveenä. Sairastunut kynnenosa poistetaan, kynsipatja ja uurteet puhdistetaan, laitetaan paikallishoitoaine ja tarkistetaan omahoito.

J425 Sisään kasvaneen kynnen hoito

Puhdistetaan kynsiuurre, tasoitetaan kynnen reuna, käytetään paikallishoitoainetta ja eristetään kynsiuurre. Tarvittaessa käytetään varvasortooseja hoitotuloksen pysyvyyden varmistamiseksi.

J426 Kynsien oikaisuhoito

Kynsilevyn kupertumiseen voidaan vaikuttaa käyttämällä titaanijousihoitoa.

J5 Apuvälinepalvelut jalkaterapiassa

Apuvälineiden ja erityisjalkineiden tarpeen ja toimivuuden arviointi kuvataan kohdassa J122. Apuvälinepalvelut sisältävät apuvälineen valinnan, suunnittelun, valmistuksen, käytön ohjauksen ja/tai harjoittamisen sekä seurannan. Apuvälineiden avulla tuetaan asiakkaan itsenäistä liikkumista ja selviytymistä pukeutumisessa sekä jalkojen omahoidossa. Jalkaterapiassa käytettyjä apuvälineitä ovat yksilöllisesti valmistetut jalkaortoosit (tukipohjalliset), varvasortoosit (varpaiden oikaisijat ja suojat), kävelyn apuvälineet (kyynärsauvat, pikkukeppi) sekä pukeutumista ja jalkojen omahoitoa helpottavat apuvälineet. Jalkaterapeutti osallistuu erityisjalkineiden ja kenkien muutostöiden valinta- ja hankintaprosessin.

J510 Jalkaterän apuvälineterapia

Jalkaterapian apuvälineterapia sisältää yksilöllisten jalka- ja varvasortoosien suunnittelun, valmistamisen ja/tai tilaamisen sekä arvioimisen. Tavoitteena on edistää ja tukea kivutonta asentoa, liikkumista sekä paikallishoitoa. Sisältää myös käytön ohjauksen ja jalkaterään apuvälineen toimivuuden seurannan.

J511 Jalkoihin liimattavien ja puettavien suojien valinta ja valmistus

Voidaan valita tehdasvalmisteinen pehmuste tai suoja tai valmistetaan yksilöllinen apuväline pehmytkudosvaurioiden ja virheasentojen helpottamiseksi.

J512 Varvasortoosien valmistus

Valmistetaan ortoosi silikonista varpaiden asennon ja toiminnan korjaamiseksi, suojaamiseksi.

J513 Pikapohjallisten valmistus

Valmistetaan yhdellä vastaanottokäynnillä ensiapuluonteisiksi tarkoitettut keventävät pohjalliset.

J516 Jalkaterän apuvälineterapia –palvelun tilaus

Kohtien 521-525 palvelun tilaaminen esim. toiselta palveluntuottajalta, kuten Ortopodolta, OMT Marja Haapalalta ja Respectalta.

J520 Liikkumista, pukeutumista ja jalkojen omahoitoa tukevat apuvälinepalvelut

Asiakasta tuetaan itsenäiseen liikkumiseen ja selviytymiseen apuvälineiden avulla tai avustamalla apuvälineiden hankkimisessa. Apuväline säädetään asiakkaalle sopivaksi ja ohjataan ja/tai harjoitetaan sen käyttö ja seurataan toimivuutta. Kohta sisältää myös yhteistyön muun terveydenhuoltohenkilöstön kanssa.

J521 Apuvälineen valinta ja hankinta

Osallistutaan liikkumista, pukemista ja jalkojen omahoitoa tukevien apuvälineiden valintaan ja hankintaa. Valinta- ja hankintaprosessiin liittyviä tehtäviä ovat suosituksen kirjoittaminen maksusitoumusta varten (erityisjalkineet, kenkien muutostyöt), sovitus ja kokeilu.

J6 jalkaterapian muu asiakastyö

Jalkaterapian toteuttaminen edellyttää myös muuta asiakkaan jalkaterapian tueksi tehtävää työtä. Tiedon hankkiminen asiakkaasta, tiedon välittäminen asiakkaan jalkaterapiasta ja jalkaterapian kirjaaminen ovat esimerkkejä muusta asiakastyöstä. Tiedon hankkiminen ja välittäminen voi tapahtua kirjallisten dokumenttien, puhelimen, sähköisten tietojärjestelmien tai neuvottelujen avulla. Muu asiakastyö sisältää myös jalkaterapiatilán huoltamisen sekä materiaalien, välineiden ja laitteiden tilauksen ja huollon.

J610 Tiedonhankinta

Tiedonhankinta sisältää perehtymisen asiakkaan asiakirjoihin, tutustumisen jalkaterapian ja kuntoutuksen toteutuksen kannalta tarpeelliseen kirjallisuuteen sekä yhteyden pitämisen lähettävään lääkäriin tai muihin asiakkaan palveluverkoston jäseniin. Tiedonhankinta liittyy asiakkaan jalkaterapian tai kuntoutuksen suunnitteluun ja arviointiin.

J620 Dokumentointi

Dokumentointi sisältää asiakkaan jalkaterapian toteutuksen kirjaamisen ja tallentamisen potilasasiakirjoihin. Dokumentteihin voidaan liittää valokuvaamista tai muunlaista aineistoa. Tavoitteena on tallentaa tietoja asiakkaan tilanteesta potilasturvallisuuden ja hoitoketjun varmistamiseksi sekä jalkaterapian suunnittelua, arviointia ja kehittämistä varten.

J621 Kirjaaminen potilas/asiakirjoihin

Kirjataan ja tallennetaan hoitoon tulon syy ja ongelmat, jalkaterapian suunnitelma, toteutuminen, arviointi ja seuranta asiakkaan asiakirjoihin (potilaskortti).

J622 Jalkaterapiapalautteen tai lausunnon laatiminen

Kirjoitetaan palaute tai lausunto jalkaterapian toteutumisesta asiakkaalle ja hoitaville tahoille tai laaditaan muut selvitykset jalkaterapian kulusta, tuloksista ja jatkohoidon tarpeesta sitä pyydettyä.

J630 Moniammatillinen yhteistyö

Eri alojen asiantuntijoiden sekä asiantuntijatahojen kanssa tehdään yhteistyötä tavoitteena toteuttaa asiakkaan kannalta paras mahdollinen hoito hoiva, kuntoutus tai muu palvelu. Yhteistyötä tehdään tiimeissä, palveluverkostoissa, palveluketjuissa sekä erilaisissa projekteissa. Eri asiantuntijoiden osaaminen voidaan yhdistää palveluja suunniteltaessa, arvioitaessa ja toteutettaessa.

J631 Yhteistyö asiakkaan, läheisten ja tukiverkoston kanssa

Tehdään yhteistyötä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Yhteistyö auttaa jalkaterapian suunnittelua ja tekee mahdolliseksi asiakkaan jalkaterapian toteuttamisen osana kokonaihoitoa. Yhteistyö voi tapahtua puhelimitse tai erilaisten keskustelujen ja neuvottelujen avulla.

J632 Työryhmiin osallistuminen

Osallistutaan jalkojenhoito- ja muiden työryhmien toimintaan, kuten K-S:n jalkojenhoitaja/terapeutti kokoukset.

J633 Jalkaterapian hoito- ja palveluketjun varmistaminen

Jatkohoidon toteuttavaan yksikköön tai muuhun tahoon otetaan tarvittaessa yhteyttä joustavan palvelun (saumaton hoitoketju) varmistamiseksi asiakkaalle.

J640 Konsultaatio

Yksittäisen asiakkaan jalkaterapiaan ja kokonaihoitoon liittyvissä kysymyksissä annetaan asiantuntija-apua toisen ammattialan edustajalle tai kollegalle tai pyydetään tarvittaessa konsultaatioapua.

J650 Jalkaterapian tilojen ja välineiden huolto

Huolehditaan työvälineiden ja tilojen kunnosta ja siisteydestä sekä muusta varustehuollosta.

J651 Jalkaterapian välinehuolto

Sisältää työvälineiden huollon tai niiden toimittamisen huollettavaksi. Huolehditaan välineiden käyttökunnosta. Välineiden puhdistus ja sterilointi. Aseptinen työskentely.

J652 Terapiatilán ja laitteiden huoltaminen

Terapiatilán ja laitteiden toimivuudesta, intimiteetistä, siisteydestä ja aseptisista vaatimuksista huolehtiminen.

J653 Materiaalien, välineiden ja laitteiden tilaus ja huolto

Tarvittavien materiaalien, välineiden ja laitteiden tilauksesta, varastoinnista ja inventoinnista sekä huoltoon liittyvistä toimenpiteistä huolehtiminen.

J690 Muu jalkaterapian asiakastyö

Asiakaspalvelutilanteessa kuunnellaan asiakasta aktiivisesti ja käydään dialogia asiakkaan valitsemista aiheista.

J7 asiantuntija- ja koulutustehtävät

Ammatin vaatima tutkinto on perusta jalkaterapian asiantuntijuudelle, joka on syventynyt työkokemuksen kautta. Osaaminen perustuu ammattialan (podiatria) teoreettiseen ja tieteelliseen tietoon, kokemustietoon sekä yksittäisen tilanteen erityispiirteiden huomioonottamiseen. Jalkaterapeutti toimii asiantuntijana ja kouluttajana edistääkseen kansalaisten jalkojen terveyttä ja jalkaterapiapalveluiden saatavuutta.

J710 Asiantuntijana toiminen

Jalkaterapian asiantuntijana toimiminen omassa organisaatiossa ja yhteistyöverkostossa. Osallistutaan sosiaali- ja terveystieteelliseen keskusteluun jalkaterapian ja kuntoutuksen näkökulmasta sekä vaikutetaan epäkohtien korjaamiseksi. Toimitaan asiantuntijana oman organisaation hankkeissa sekä jalkaterapian tai muiden alojen projekteissa sekä kehittämissuunnitelmissa.

J711 Asiantuntijana moniammatillisessa työryhmässä

Jalkaterapian asiantuntijana toimiminen tiettyä tarkoitusta varten kootussa työryhmässä, kuten esim. diabetes- ja terveyden edistämistyöryhmässä.

J712 Asiantuntijana moniammatillisessa kehittämistyössä

Osallistuminen jalkaterapiaan liittyvien paikallisten kehittämishankkeiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Kehittämistyö voi olla projektityöskentelyä.

J720 Koulutustehtävät

Toimiminen kouluttavana, luennoivana ja ohjaavana jalkaterapian asiantuntijana. Kohderyhmänä voi olla ammattihenkilöstö tai yleisö. Koulutus suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan tiimissä tai itsenäisesti.

J721 Henkilöstön kouluttaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön tai muiden työntekijäryhmien kouluttaminen sekä tähän liittyvistä suunnittelu-, valmistelu- ja arviointitehtävistä huolehtiminen.

J722 Yleisöluentojen pitäminen

Suunnitellaan, valmistetaan, toteutetaan ja arvioidaan kertaluonteisia luentoja, yleisötilaisuuksia tai muita koulutuksia.

J723 Yleisötapahtumiin osallistuminen

Osallistutaan messuille, tapahtumiin, teematilaisuuksiin ja muihin yleisötilaisuuksiin jalkaterapian asiantuntijana sekä huolehditaan niihin liittyvät suunnittelu-, valmistelu- ja arviointitehtävät.

J730 Opiskelijan ohjaus

Ohjataan ja opetetaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden alojen opiskelijoita tai harjoittelijoita.

J732 Muiden opiskelijoiden ohjaus

Ohjataan sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita, vaihto-opiskelijoita, harjoittelijoita ja koululaisia, esim. jalkaterapeuttio opiskelijoita.

J9 työn kehittäminen ja hallinto

Työhön kuuluu oman ammattialan ja jalkaterapiapalvelujen kehittäminen omassa työpaikassa sekä työyksikön sisäinen kehittämistyö, toimintaedellytyksistä huolehtiminen ja laadunhallintaan osallistuminen. Oman osaamisen kehittäminen ja ammattitaidon säilymisestä huolehtiminen sekä aktiivinen osallistuminen tutkimus-, kehittämis- ja julkaisutoimintaan vahvistavat laadukkaan jalkaterapian perustaa. Jalkaterapian kehittämiseen ja hallintoon kuuluvat myös oman työn suunnittelu, seuranta, markkinointi ja tiedottaminen.

J910 Hallinnolliset tehtävät

Ammatissaan yksin toimiva yrittäjä huolehtii toimintansa suunnittelusta ja organisoinnista.

J911 Toiminnan ja talouden suunnittelu sekä seuranta

Laaditaan tilastoja, budjettia, hankintoja ja tarjouspyyntöjä. Tämä sisältää myös jalkaterapiapalvelujen suunnittelun ja tuotteistamisen ja kustannustehokkaan toteuttamisen.

J912 Henkilöstöhallintoon liittyvät tehtävät

Suunnitellaan koulutukseen osallistumisia, työntekijän kehittämistoimia ja työajan käyttöä. Pidetään huolta työntekijän työkyvystä.

J920 Asiantuntijuuden ja ammattitaidon ylläpitäminen

Osallistutaan työpaikalla ja sen ulkopuolella tapahtuvaan täydennys- ja jatkokoulutukseen sekä työssä ja ammatissa kehittymiseen tähtäävään muuhun toimintaan, kuten työnohjaukseen. Tämä sisältää myös perehtymisen ammattiin liittyviin tutkimuksiin ja julkaisuihin sekä muuhun jalkojenhoitajan ammattitaitoa edistävään aineistoon.

J940 Laadunhallinta

Huolehditaan / osallistutaan oman työn laadun jatkuvaan ja systemaattiseen parantamiseen sekä varmistamiseen. Tämä sisältää mm. asiakaspalautteen hankkimisen ja hyödyntämisen, jalkaterapian keskeisten palveluprosessien kuvaamisen ja arvioinnin sekä tarvittavien parannusten toteuttamisen, laatukriteerien laatimisen, itsearvioinnin, vertaisarvioinnin, sisäisen ja ulkoisen arvioinnin sekä niihin valmistautumisen ja jalkaterapian laadunhallintajärjestelmän luomisen sekä dokumentoinnin.

J950 Markkinointi ja tiedottaminen

Tiedotetaan omasta työstä ja palveluista ulkopuolisille sidosryhmille. Tämä sisältää mm. kirjallisten tai verkkosivuille tarkoitettujen jalkaterapiaesitteiden laatimisen sekä yksikön palvelujen esittelemisen, kuten www-sivut ja valtakunnallinen toimipaikkaluettelo. Markkinointia toteutetaan ja seurataan vuosittain markkinointisuunnitelman ohjaamana.

J960 Toimisto- ja järjestelytyöt

Huolehditaan kirjeenvaihdosta, erilaisten rekisterien ja asiakassuhteiden ylläpidosta, asiakirjojen arkistoinnista, kirjanpidosta, maksuliikenteestä, kopioinnista, postituksesta sekä muista päivittäisistä toimisto- ja järjestelytehtävistä työpaikkakohtaisen käytännön mukaan.

5.7. Tärkeimmät tukiprosessit

- Laskutus
- Kirjanpito
- Välinehuolto
- Markkinointi
- Siivous
- Fysioterapeutin palvelu

5.8. Ostosopimuksien sisältö

5.9. Oman toimituskyvyn varmistaminen

5.10. Palvelutuotteiden räätälöinti

5.11. Palveluiden jäljitettävyyden varmistaminen (esim. hoitosuoritteiden kirjaaminen)

5.12. Avainominaisuuksien valvonta

5.13. Asiakkaan omaisuuden valvonta

Ei ole asiakkaan omaisuutta hallinnassa.

5.14. Palveluprosessien ohjaus ja valvonta

Seuraavan käynnin yhteydessä havainnoidaan ja kirjataan hoidon onnistuminen (yrittäjä).

Haastatellaan asiakasta: kokemukset/tuntemukset hoidon onnistumisesta. Kysytään onko kotona

tehdyt harjoitteet tehty/tuottaneet tulosta.

Avi valvoo ja ajoittain suorittaa tarkastuskäyntejä yrityksessä: tarkastuksen kohteena on yleensä kirjaamista ja että on noudatettu terveydenhuollon yleisiä periaatteita, aseptiikka, vaihtolovelvollisuuden noudattaminen.

Mikäli asiakas on tullut lääkärin läheteellä, asiakas voi käydä hoidon jälkeen lääkärillä (yrittäjän ohje, seurantakäynti).

Terveystarkastaja käy toimintaa käynnistettäessä tarkastamassa tilat.

Kehitä: Yhteistyön lisääminen lääkärin kanssa.

5.15. Suorituskyvyn mittarit

Seurantakohteena on kuukausittainen myynti ja asiakaskäynnit.

5.16. Palveluprosessien suorituskyvyn varmistaminen

Asiakkaille varataan 15, 30, 45, 60, 75 tai 90 minuutin aika. Pääsääntöisesti ajat varataan 60 minuutin aika. Pääsääntöisesti varattu aika on sopiva.

5.17. Mittausvälineiden kalibrointi

Ei kalibroitavia mittalaitteita.

III 5.27 Miten tehdään sisäistä auditointia (toiminnan todentamista)?

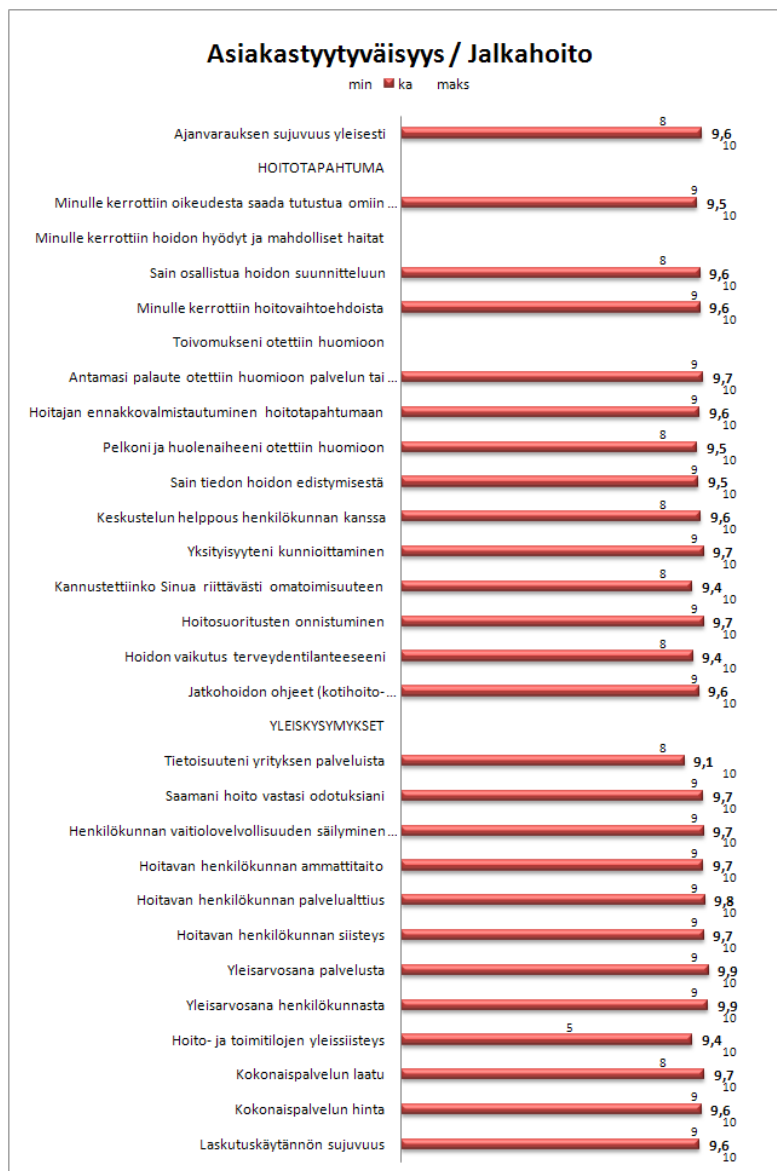
Käsikirja ja toiminta arvioidaan vuosittain.

6. Asiakkaisiin liittyvät tulokset

6.1. Asiakkaiden näkemykset palveluista ja toiminnasta

Oma näkemys asiakastyytyvyydestä

- + huolellinen
- + ystävällinen
- + saa paljon tietoa
- + aseptiikka ja steriliteetti hyvä
- + ”liian” tarkka ja perusteellinen hoito
- tietoa saa yhdellä kerralla joskus liikaa
- hoitoajat menevät ajoittain liian pitkäksi (liian perusteellinen hoito)



Kehitä: hoidon ja ohjauksen sisällön jakaminen eri kerroille

7. Henkilöstöön liittyvät tulokset

7.1. Henkilöstön näkemykset yrityksestä ja sen toiminnasta

Ei henkilöstöä tällä hetkellä

8. Liiketoiminnan tulokset

8.1. Taloudellista tehokkuutta kuvaavat tunnusluvut

Seurattavat tunnusluvut

- myynti/liikevaihto
- myyntikate
- liikevoitto

8.2. Toiminnallista tehokkuutta kuvaavat tunnusluvut

Työtunnit suhteessa myyntiin