

HemmaMed Omavalvontasuunnitelma

Johdanto

Palveluntuottajan on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 27§ mukaan valvottava oman ja alihankkijoidensa toiminnan laatua, toiminnan asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, joka kuvaa organisaation järjestelmälliset toimet ja menettelyt toiminnan laadun arvioimiseksi, seuraamiseksi ja valvomiseksi. Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä niin palveluntuottajan kuin sen lukuun tuotetut palvelut. HemmaMedissä toimivat terveydenhuollon palveluntuottajat (elinkeinonharjoittajat ja osakeyhtiöt) ovat sitoutuneet noudattamaan Hemmamedin omavalvontasuunnitelmaa.

Tiedot palvelujen tuottajasta ja toimipaikasta

Palvelun tuottajan nimi: HemmaMed Oy

Palveluntuottajan y-tunnus: 3312765-7

Toimipaikan postiosoite: Lapinlahdenkatu 16, 00180 Helsinki

Toimipaikan puhelinnumero: 029 0020222

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja: Robert Bergholm, sisätautien erikoislääkäri, ylilääkäri. robert.bergholm@hemmamed.fi

Toiminnan kuvaus ja toiminnan arvot

Yrityksemme tuottaa kotilääkäri- kotisairaanhoido- ja laboratoripalveluja. Tuotantoon osallistuu moniammatillinen tiimi, koostuen lääkäreistä, hoitajista, fysioterapeuteista ja bioanalytikoista. Tiimillämme on laaja osaaminen ja kokemus kotiin tarjottavien terveyspalvelujen tuottamisesta etenkin ikääntyneille asiakkaille. Tiimillämme on myös laaja ja pitkäaikainen kokemus digitaalisista terveyspalveluista, akuuttihoidosta ja lääkinnällisen osaamisen lisäksi meillä on ainutlaatuinen terveyspalveluihin liittyvä taloudellinen ja lainopillinen osaaminen.

Toimintamme arvot pohjautuvat tahtoon tuottaa asiakkaille heidän tarvitsemia korkealaatuisia terveyspalveluja. Pyrkimyksemme on edesauttaa asiakkaiden pääsyä myös sellaiseen, heidän tarvitsemaan hoitoon mikä ei ole osa yrityksemme palveluvalikoimaa.

Laadukkaan toiminnan perusedellytys on asiakkaan ja hänen kokonaistilanteen perusteellinen tuntemus. Hoitosuhteiden jatkuvuus tukee laadukasta palvelutuotantoa ja on luottamuksellisen hoitosuhteen kannalta tärkeää. Haluamme ylläpitää erittäin korkeatasoista ammatillista etiikkaa, jotta kaikessa toiminnassa voisimme toimia ihmisarvoa ja oikeudenmukaisuutta kunnioittaen.

HemmaMedin toiminnassa yrityksen arvot heijastuvat:

- Ammattitaidossa
- Luotettavuudessa
- Sujuvuudessa
- Saatavuudessa
- Asiakaskeskeisyydessä
- Eettisyydessä

Näemme yrityksemme osana kattavaa julkisista ja yksityisistä toimijoista koostuvaa terveydenhuoltojärjestelmää minkä sujuvuutta pyrimme omien asiakkaidemme kohdalla parantamaan. Työssämme pyrimme optimoimaan asiakkaidemme terveydentilaa ja toimintakykyä.

Omaavalvonnin organisointi ja johtaminen

HemmaMedin palvelujen lääketieteellisestä sisällöstä, lainmukaisuudesta sekä hoidon vaikuttavuuden seurannasta ja potilasturvallisuudesta vastaa ylilääkäri. Toiminnasta vastaavan johtajan tehtävä on varmistaa että yrityksen ja sen henkilöstön toiminta on yhtenevä omaavontasuunnitelmaan kirjatujen periaatteiden kanssa. Omaavontasuunnitelman hyväksyy toiminnasta vastaava johtaja.

Omaavontasuunnitelma katselmoidaan neljän kuukauden välein ja päivitetään tarvittaessa.

Laadunhallinta

HemmaMed on kaikessa toiminnassaan sitoutunut korkeaan laatuun. Asiakastyytyväisyys, potilasturvallisuus ja korkea lääketieteellinen taso ovat HemmaMedin laadun keskeisiä kulmakiviä.

Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on HemmaMedin keskeinen menestystekijä. Asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi HemmaMed fokusoi yksilöasikkaaseen eikä massaan. Pyrimme siihen että asiakkaan tyytyväisyys kantaisi läpi koko hoitoprosessin ja että hänelle jäisi miellyttävä vaikutelma hoidosta sen päätyttyä

Asiakastyytyväisyyden kannalta keskeisiä menestystekijöitä palvelun

- Sujuvuus
- Saavutettavuus
- Miellyttävyys
- Tuloksellisuus
- Jatkuminen kunnes asia hoidettu tai hoitosuhde päättynyt sekä
- Ennakoiva asiakkaan siirtäminen tiimin toiselle jäsenelle

Jokaisessa asiakassuhteessa kuunnellaan asiakkaan toiveita ja odotuksia ja keskustellaan niistä asiakkaan kanssa. Myös ammattilaisen havaitsemista hoidollisista, lääkinnällisistä ja muista tarpeista keskustellaan asiakkaan kanssa. Hoidon valinnassa seurataan asiakkaan toiveita huomioiden käyvän hoidon periaatteita. Hoidon aloittamista edeltää keskustelu hoidon

tavoitteista ja niiden toteutumisen todennäköisyydestä ja jos mahdollista myös arvio siitä kuinka nopeasti tavoitteet olisivat saavutettavissa. Keskustellaan myös tekijöistä jotka voivat vaikuttaa hoidon tuloksellisuuteen.

Asiakassuhteen tehostetun huoltamisen tarpeen havaitseminen ja asianmukainen tehostaminen on asiakastyytyväisyyden ylläpitämisen kannalta olennaista. Ammattilaisen ilmoitus tiimille käynnistää tiimin piirissä asiakassuhteen tehostetun huollon. Tarvittaessa tiimi vie asian vastaavan johtajan käsiteltäväksi.

Välitön asiakaspalaute huomioidaan ja käsitellään asiakkaan kanssa välittömästi. Jälkikäteen tullut asiakaspalaute käsitellään palvelusta vastaavan johtajan toimesta.

Potilasturvallisuus

Ennakoivan potilasturvallisuuden tavoitteena on vähentää vaaratilanteiden ja haittatapahtumien todennäköisyyttä. Tämä lähestymistapa pyrkii jatkuvaan kehitykseen ja turvallisuuden parantamiseen proaktiivisin keinoin.

Mahdollisia vaaratekijöitä ja riskialueita kartoitetaan ennen hoitoprosessin aloittamista esim. hoitoympäristössä, lääkityksessä tai laitteiden käytössä.

Potilasturvallisuutta lisää potilastietojärjestelmään asianmukainen käyttö, virheiden raportointia kannustava organisaatiokulttuuri sekä potilaan osallistaminen. Läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan tiimille joka vetäjä tarvittaessa vie asian vastaavan johtajan käsiteltäväksi. Laitteisiin tai tarvikkeisiin liittyvät läheltä piti-tilanteen raportoidaan aina vastaavalle johtajalle.

Korkea lääketieteellinen taso

HemmaMedin tarjoama hoito perustuu parhaisiin mahdollisiin käytäntöihin, tieteelliseen näyttöön ja hyödyntää modernia teknologiaa. Otamme tiimiimme vain kokeneita hyvin koulutettuja ammattilaisia jotka ovat erikoistuneita omiin osaamisalueisiinsa. Moniammatillisuus tukee mahdollisimman korkean lääketieteellisen tason ylläpitämistä. Tuemme tiiminjäsenten jatkuvaa ammatillisten tietojen ja taitojen ylläpitämistä ja päivittämistä.

Korkea lääketieteellinen taso edellyttää uusien innovaatioiden ja hoitomuotojen jatkuvaa kartoittamista ja harkittua omaksumista. Kliiniset tutkimukset ja osallistuminen lääketieteelliseen tutkimukseen ovat myös osa jatkuvaa kehitystyötä.

Henkilöstö

HemmaMedin henkilöstö koostuu kliiniseen toimintaan osallistuvista lääkäreistä ja AMK tasoisesta hoitohenkilökunnasta. Hankimme ostopalveluna ITC ja taloushallinnollisia palveluja.

Rekrytoinnissa henkilöstön kelpoisuus varmistetaan rekisteristä <https://julkiterhikki.valvira.fi/>. Rekrytoinnissa huomioidaan osaamisen lisäksi rekrytoitavan arvomaailmaa tavoitteena pitää yrityksen henkeä yhtenäisenä ja tukea sitoutumista yhteisiin prosesseihin ja yrityksen henkeen.

Työntekijän kliinistä osaamista arvioidaan ennen palvelusuhteen aloittamista. Referenssien ja rekrytointihaastattelun lisäksi arvioidaan perehdytyksen yhteydessä kielitaitoa ja käytännön osaamista esim. aseptiikassa. Lääkehuollossa ja lääkehoidon toteuttamisessa henkilöstön osaaminen varmistetaan LOVE palvelun avulla.

Ylilääkäri varmistaa henkilöstön osaamista seuraamalla vuositasolla henkilöstön ammatillisen jatkokoulutuksen toteutumista ja kliinisen toimintaan liittyviä havaintoja ja palautetta.

Henkilöstön perehdytysuunnitelman mukaisesti uutta työntekijää perehdytetään potilastietojärjestelmän käyttöön ja asianmukaisen kirjaamisen menettelytapaan. Uutta työntekijää perehdytetään myös kaiken kliinisen laitteiston ja välineistön käsittelyyn ammattitoolin mukaisella tavalla. Aseptiikan toteuttamiseen kenttäolosuhteissa kiinnitetään erityinen huomio. Uutta työntekijää perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan ja siinä kuvattuihin prosesseihin. Lääkehuollossa ja lääkehoidon toteuttamisessa henkilöstön osaaminen varmistetaan LOVE palvelun avulla.

Perehdytyksessä muistutetaan terveydenhuollon henkilöstöstä annetun lain 18§ jatkuvan ammatillisen kehittymisen ja täydennyskoulutuksen veloitteesta .

Henkilökunnalle järjestetään täydennyskoulutusta STM:n suosituksen 2004: 3 mukaisesti. Täydennyskoulutuksia voidaan järjestää teemapäivinä tai työpäivän aikana tapahtuvina. Täydennyskoulutuksessa painotetaan Käypä Hoito periaatteita. Täydennyskoulutuksen yhteydessä jaetaan tietoa omavalvonnan tilasta ja mahdollisista poikkeamista sekä riskianalyysistä. Yhtenä täydennyskoulutuksen tärkeänä tavoitteena on varmistaa henkilöstön ja Hemmamedin piirissä toimivien henkilöiden sitoutuminen yhteisesti sovittuihin toimintatapoihin ja prosesseihin.

Lääkehuollossa ja lääkehoidon toteuttamisessa henkilöstön osaamisen ylläpito varmistetaan LOVE palvelun avulla.

Yrityksellä on koulutusvastaava joka koordinoi ja seuraa täydennyskoulutuksen toteutumista.

Esihenkilöt käyvät alaistensa kanssa kehityskeskusteluja 1-2 kertaa vuodessa.

Yrityksen rakenne on matala ja esihenkilöt ovat alaistensa kanssa läheisessä yhteistyössä päivittäin. Noudatetaan varhaisen puuttumisen mallia työhyvinvoinnissa havaittuihin ongelmiin.

Työturvallisuuden varmistaminen

Kliininen työ tapahtuu potilaiden omassa kodissa mikä luo niin potilasturvallisuuden kuin työturvallisuuden kannalta erityisen haasteen. Tutkimuksen toteuttaminen ja hoitotoimenpiteiden suorittaminen suoritetaan siihen kulloinkin parhaiten soveltuvassa huoneessa. Etäpalvelua toteuttaessa työntekijä valitsee mahdollisimman rauhallisen ympäristön, jotta minimoitaisiin häiriötekijöitä ja varmistettaisiin potilaan yksityisyyden suoja.

Yrityksen omissa tiloissa ei tehdä potilastyötä. Toimistolla on sähköinen kulunvalvonta.

Lääkevarasto, fyysisten asiakirjojen arkisto, lääkinnällinen välineistö ja laitteisto säilytetään lukitussa huoneessa yrityksen toimistossa. Palvelusta vastaava johtaja seuraa tilojen asianmukaisuutta.

Toimitiloissa syntyvä jäte lajitellaan ja käsitellään erillisen jätehuoltosuunnitelman mukaisesti. Potilastyö jossa syntyy jätettä tapahtuu potilaan kotona. Muu kuin vaarallinen jäte lajitellaan asiakkaan jätehuoltoon. Potilastyössä syntyvä vaarallinen jäte siirretään henkilöstön toimesta yksikön toimitiloihin jossa se lajitellaan ja käsitellään jätteenhoitosuunnitelman mukaisella tavalla.

Yrityksen laitteistosta suurin osa on henkilökunnan mukana asiakaskäynneillä ja toimistolla säilytetään varalaitteisto. Henkilökunnan mukana kulkevat otoskooppi, oftalmoskooppi, stetoskooppi, verenpainemittari, saturaatiomittari, kuumemittari, verensokerimittari, kannettava tietokone mikä toimii sekä rajapintana potilastietojärjestelmään että osana EKG- ja spirometrialaitteistoja.

Erillisen tarpeen mukaan voidaan tilata potilasasiakkaalle alihankkijalta ruiskupumppu, kipupumppu, happirikastin, tai suojapatja. Näitä käytetään ja säilytetään vain potilasasiakkaan luona.

Keskeiset tarvikkeet ovat kanyylejä, ruiskuja, sidostarvikkeita, ja haavanhoitotarvikkeita mukaan lukien kertakäyttöisiä suturaatiopakkauksia, suojatarvikkeita kuten maskeja ja käsineitä, kenkäsuojia, desinfectioainetta, näytteidenottotarvikkeita, katetrointivälineitä, nesteensiirtotarvikkeita sekä kannettavat ongelmajätteen keräysastiat, joille toimistolla on keräyspiste. Toimistolla on erillinen lääkekeräysastia.

Kaikki steriilitarvikkeet ovat kertakäyttöiset eikä esim. autoklaaville siten ole tarvetta.

Kaikki työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan vastaavalle johtajalle vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä tai puutteellisesta käyttöohjeesta.

Palveluista vastaava johtaja huolehtii siitä, että käytössä olevat laitteet täyttävät lainsäädännössä asetetut vaatimukset ja että niitä huolletaan ja käytetään laitteiden valmistajien ohjeiden mukaisesti.

Palveluista vastaava johtaja vastaa vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Palvelusta vastaava johtaja ilmoittaa Valviralle vaaratilanteesta, jotka johtuvat laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä tai puutteellisesta käyttöohjeesta.

Potilasasiamies

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, avustaa tarvittaessa potilasta muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa potilasta tarvittaessa muiden oikeusturva- ja vahingonkorvausasioiden vireillepanossa, tiedottaa potilaan oikeuksista sekä toimia muutoinkin potilaan oikeuksien edistämiseksi.

Potilasasiamiehenä toimii asiakkaan oman hyvinvointialueen Sosiaali- ja Potilasasiavastaavat. Toiminnan ollessa rajoittunut pääkaupunkiseudulle nämä ovat sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi ja sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi.

Lääkehoito

HemmaMedin lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, ylläpidosta ja vuosittaisesta päivittäisestä vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja. Lääkehoitosuunnitelman käytännön toimeenpanosta ja toteuttamisesta vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Valtaosa asiakkaiden lääkityksestä on määrätty asiakkaiden nimellä ja nämä lääkkeet säilytetään asiakkaan kodissa. Yrityksen lääkevarastossa on suppea valikoima päivystyslääkkeitä, infuusionesteitä ja rokotteita.

Potilaasta vastaava hoitaja seuraa potilaan nimellä määrätyn lääkityksen toteutumista ja siten myös lääkkeiden kulutusta.

Kaikki potilaan nimellä määrätty ja heiltä käyttämättä jääneet lääkkeet toimitetaan apteekkiin. Toimistolla on lääkejäteastia mihin käyttämättömät lääkkeet laitetaan ja jota säännöllisin väliajoin palautetaan apteekkiin.

Lääkehoito toteutuu lääkärin määräyksen mukaan potilaan kodissa lääkehoitosuunnitelman mukaisella tavalla. Hoitohenkilökunta toteuttaa hoidon yhteistyössä potilaan ja lääkärin kanssa. Lääkekaapin sisältämien lääkkeiden kulutuksen seurannan apuvälineenä käytetään lääkevihkoa. Lääkkeistä vastaava hoitaja käy viikoittain läpi lääkevihkoon kirjattua tietoa ja vertaa sitä lääkekaapin sisältöön.

Lääkehoidoissa ilmenneet potilaskohtaiset poikkeamat kirjataan potilastietojärjestelmään. Kaikki lääkehoidossa ilmenneet poikkeamat ilmoitetaan palvelusta vastaavalle johtajalle.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Asiakkaan taustatiedot arvioidaan ennen kotikäyntiä. Kotikäynnille tultaessa henkilöstö arvio ympäristön turvallisuutta ja soveltuvuutta tutkimusten ja hoidon toteuttamisessa. Arvioitaessa että kotikäyntiympäristö muodostaa työturvallisuusriskin voidaan kotikäynti suorittaa yhdessä työparin kanssa tai jättää kokonaan suorittamatta. Asiakkaan kotieläimet siirretään toiseen tilaan ennen tutkimus- ja hoitotoimenpiteitä. Asiakas valmistetaan etukäteen hoidollisiin ja tutkimuksellisiin toimenpiteisiin.

Työskentelytavoissa pyritään toimenpiteissä aseptiikkaan ja yleisesti pyritään suojaamaan sekä asiakasta että henkilökuntaa tartunnoilta. Toimenpiteissä noudatetaan hyvää kliinistä käytäntöä ja sovellettavaa ohjeistusta.

Henkilökunnan työhyvinvoinnin, mahdollista työuupumuksen ja esim. päihdekäyttö seuranta on osa lähiesimiehen päivittäistä toimintaa.

Henkilöstö raportoi läheltä-piti tilanteet mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen lähiesihenkilölleen tai toiminnasta vastaavalle johtajalle.

Tieto läheltä-piti tilanteista hyödynnetään riskien minimoimiseksi, työprosessien kehittämisessä ja henkilöstön koulutuksessa

Tiedotus korjaavista toimenpiteistä kuten esimerkiksi työprosessien muutoksesta viestitään henkilöstölle lähiesimiehen tai toiminnasta vastaavan johtajan toimesta suullisesti, sähköpostitse ja koulutusten yhteydessä.

Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Potilas- ja henkilötietoja käsitellään tietosuoja- ja potilaslainsäädännön mukaisesti tietosuojaselosteessa mainittuihin käyttötarkoituksiin. Keskeiset säännökset ovat EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679, tietosuoja-asetus), tietosuojalaki (1050/2018), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, potilaslaki), sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Potilastiedot ja muut asiakkaiden henkilötiedot muodostavat tietosuoja-asetuksessa tarkoitetun henkilörekisterin.

Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) ja potilaslain mukaan terveydenhuollon ammattihenkilö on velvollinen laatimaan ja säilyttämään potilasasiakirjoja, joihin kirjataan selkeästi, ymmärrettävästi ja virheettömästi potilaan hoidon kannalta oleelliset tiedot.

Potilastiedot käsittävät potilaiden henkilötietoja, yhteystietoja, välttämättömiä esitietoja, tieto tutkimustuloksista, diagnooseista, hoitotoimenpiteistä. Lisäksi potilastiedot käsittävät hoitosuunnitelman, tiedon lääkityksestä sekä tiedot merkinnän tekijästä ja tietojen lukijasta. Työn sujumuuden ja hoidon jatkumuuden tueksi on jatkuvan sairauskertomuksen oheen potilastietojärjestelmään luotu perustietojen yhdistelmäosio hoidon sujumuuden ja laadukkaan jatkumuuden tueksi. Siihen kirjataan pysyvät diagnoosit, pysyvä lääkitys, toimintakyky sekä hoidossa erityisesti huomioitavat tekijät.

Potilastiedot tallennetaan HemmaMedin potilastietorekisteriin, jota käyttävät hoitohenkilökunta ja HemmaMedissa työskentelevät terveydenhuollon ammattilaiset. Yhteisrekisteriä käyttävät itsenäiset ammatinharjoittajat ja erillisten yritysten kautta toimivat terveydenhuollon ammattilaiset, jotka ovat sopimussuhteessa HemmaMedin kanssa. Potilasasiakirjoja säilytetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain mukaisesti.

HemmaMed noudattaa potilastietojen salassapitovelvoitetta. Potilaan hoitoon ja hoitamiseen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt saavat käsitellä tietoja vain tehtävien edellyttämässä laajuudessa. Jokainen HemmaMedin piirissä työskentelevä henkilö allekirjoittaa erillisen salassapitosopimuksen. Potilastietotietoja voidaan luovuttaa asiakkaan tai hänen edunvalvojan kirjallisella suostumuksella. Tietoja voidaan luovuttaa myös lakiin perustuen viranomaisille, tutkimuslaitoksille ja vakuutusyhtiöille.

HemmaMedin piirissä toimivat henkilöt koulutetaan tietojärjestelmän käyttöön painottaen tiedon luottamuksellisuuden, eheyden ja käytettävyyden tärkeyttä tiedon turvaamisessa. Tietosuoja kuulu jokaisen henkilön perusoikeuksiin ja yritys pyrkii kaikessa toiminnassa turvaamaan sen.

Tietosuoja- ja tietoturva-asiat ovat osa uuden työntekijän perehdytysohjelmaa ja HemmaMedin piirissä toimivat henkilöt saavat tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta vuosittain. Koulutuksessa käydään läpi mm. asiakkaan tietosuojaoikeuksia, salasanojen käyttöä, potilasasiakirjoihin liittyvät salassapitoperiaatteet sekä tietosuojan valvontaan liittyvät asiat. Jokaisella HemmaMedin piirissä toimivalla henkilöllä on velvollisuus ilmoittaa kaikista tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä puutteista ja epäkohdista. Laissa määritellyistä tietoturva- ja tietosuojaloukkauksista tehdään ilmoitukset erillisen prosessin mukaisesti.

HemmaMedissä on nimetty tietosuojavastaava, tietosuojavastaava@hemmamed.fi Tietosuojavastaava tukee HemmaMedin tiimiä tietosujaa koskevien säännösten noudattamisessa, ottaa vastaan potilaiden yhteydenottoja ja tekee yhteistyötä valvontaviranomaisten kanssa.

Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallintaan ja potilasturvallisuuteen liittyen. Ensisijainen palautteen vastaanottaja on henkilöstö, joka vie tiedot lähiesihenkilölle. Vaihtoehtoisesti voidaan palaute osoittaa lähiesihenkilölle tai toiminnasta vastaavalle johtajalle. Potilasta ja hänen omaisiaan voidaan ohjata yhteyteen potilasasiamieheen muistutuksen laatimisen tueksi.

Muistutukset ja muu toiminnan kannalta tärkeä palaute käsitellään toiminnasta vastaavan johtajan toimesta yhdessä henkilökunnan kanssa. Asia tutkitaan puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti. Muistutukseen annetaan toiminnasta vastaavan johtajan toimesta kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Vastauksesta tulisi ilmetä että asiaa on luotettavasti selvitetty ja mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu.

Kantelut ja muut valvonta-asiat

Kantelun selvityspyyntöön vastaavat asianosainen ja toiminnasta vastaava johtaja. Vastaukset toimitetaan Valviraan tai Aluehallintovirastoon.

Potilasvahinkoepäilyt

Potilasvahinkoa tai hoitovirhettä epäiltäessä potilas ohjataan ottamaan yhteyttä hyvinvointialueen potilasasiavastaavaan.

Kaikki palaute sekä välitön suora palaute, muistutukset kuin epäsuora palaute kanteluihin tai potilasvahinkoasioihin liittyen pyritään käyttämään toiminnan ja sen laadun kehittämiseen.

Omavalvontasuunnitelma tarkastettu 1.11.2024