

Palveluntuottaja ja vastuhenkilö

Suuhygienisti Aliisa Heinonen

Y: 3245621-3

SOTERI: 61104017290

p. 0400 105706

Palveluyksikkö

Mehiläinen Tampere Hämeenkatu

Hämeenkatu 6, 3.krs

33100 Tampere

p. 010 273 8000

Omavalvontasuunnitelma

Mehiläinen Oy

Tampere Hämeenkatu

Nokia

Sisällysluettelo

1. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2. Palveluiden laadulliset edellytykset ja saatavuuden varmistaminen	3
3 Toimitilat ja välineet	5
4 Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
4.1 Tietoturva ja hoidon laadunvarmistus	5
4.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
5 Henkilöstö	7
6 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	7

1. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yritys tuottaa suuhygienistipalveluja yksityisasiakkaille. Palvelut tuotetaan läsnäpalveluna Mehiläinen Oy:n toimitiloissa Pirkanmaan hyvinvointialueella. Yritys palvelee Mehiläinen Tampereen toimipisteessä likimain 400 aikuispotilasta vuodessa.

Palveluihin lukeutuvat suun terveyden edistäminen, omahoidon ohjaus, ennaltaehkäisevä suun terveyden hoitotyö, ikenen ja hampaan kiinnityskudossairauksien hoito (parodontologinen ja anti-infektiivinen hoito), hoitovasteen arviointi, pinta- ja infiltraatiopuudutus, hampaan pinnan infiltraatiohoito, hampaiden valkaisu ja hampaiston digijäljennökset.

2. Palveluiden laadulliset edellytykset ja saatavuuden varmistaminen

Toiminnassa pyritään jatkuvasti korkeimpaan mahdolliseen laatuun varmistamalla ammattihenkilön ajantasainen osaaminen, näyttöön ja yleisiin hoitokäytäntöihin perustuvat toimintamenetelmät sekä moderni välineistö. Turvallinen hoito perustuu oikea-aikaiseen ja oikealla tavalla toteutettuun hoitoon, josta potilaalle ei koidu tarpeetonta vaaraa tai haittaa.

Ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen ovat lakisääteisiä velvollisuuksia ammattihenkilöillä. Ammattitaitoon panostamalla terveydenhuollon laatu paranee ja vältytään kärsimykseltä sekä kustannuksia, joita hoitovahingoista saattaa aiheutua. Henkilökunnan osaamisen päivittyminen varmistetaan säännöllisillä täydennyskoulutuksilla, hoidon vaikuttavuutta mitataan potilaskohtaisesti seuraamalla mittaussuunnitelmien tulostrendejä mm. ientaskusyvyyden ja BOP-indeksien avulla ja välineistön ajantasaisuutta seuraamalla tuotekehitystä ja testaamalla laitteet säännöllisesti.

Asiakas- ja potilasturvallisuus otetaan vakavasti ja varmistetaan huolehtimalla hoituhuoneen, laitteiden ja välineistön toimintakunnosta, pinta- ja käsihygieniasta, henkilösuojaimista, aseptisestä työskentelystä sekä perehtymällä potilaan esitietoihin ja hoitotietoihin. Laadun takaamiseksi panostetaan myös hyvään potilasohjaukseen sekä huolelliseen kirjaukseen.

Työyhteisön tiiviiseen ja avoimeen kommunikaatioon pohjautuen havaitut puutteet työ-, asiakas- tai laiteturvallisuudessa tuodaan viipymättä esille ja korjataan. Tehokas tiimityö ja hyvä kommunikaatio parantavat potilasturvallisuutta nykypäivän monimutkaisessa terveydenhuollossa.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Hoitohenkilön sairastuminen	Suuri, toimenpidettä tulee siirtää tai se tulee toteuttaa toisen hoitohenkilön toimesta	Palveluntuottajan henkilökunnan hyvinvoinnista huolehtiminen
Antibioottiprofylaksian puuttuminen	Suuri, toimenpide tulee siirtää toiseen ajankohtaan, jolloin profylaksia saadaan toteutettua	Potilaan esitietojen huolellinen tarkistus sekä informointi antibioottiprofylaksian tarpeesta
Potilaan sairastuminen tai tartuttava tila (mm. virustaudit, vatsataudit, herpes, migreenikohtaus, rytmihäiriöt)	Suuri, toimenpidettä tulee siirtää ajankohtaan jolloin potilaan vointi on hyvä ja vakaa.	Ajanvaraus- ja peruutusohjeiden selkeä julkaisu sekä potilaan informoiminen tilanteessa.

3 Toimitilat ja välineet

Lääkärikeskuksen laajan palveluntarjonnan vuoksi tilat sisältävät mm. useita klinisiä hoituhuoneita, välinehuoltotilan, varastotiloja, asiakkaiden odotustilat ja asiakas wc:t, henkilökunnan sosiaali- ja neuvottelutilat, leikkaus-/toimenpidehuoneita sekä röntgen- ja näytteenottotilat. Palveluntuottajan käytössä on klininen hammashoituhuone sekä yleistilat. Hammashoituhuone sisältää hoitoyksikön ja muut hoidossa käytettävät pienlaitteet, tietokoneen, instrumentit ja tarveaineet, intraoraaliröntgenlaitteen, vesipisteet sekä kaapistot pienvälineistölle. Hoituhuoneessa on huonekohtainen ja säädettävä valaistus, koneellinen lämmönsäätely ja ilmastointi.

Laitteet ovat uusia ja moderneja sekä vastaavat hoito- ja laatuvaatimuksia. Niiden toimintavarmuutta testataan ja huoltoa dokumentoidaan myös säännöllisesti. Uusien laite- ja välinehankintojen yhteydessä varmistetaan käyttökoulutus ja ohjekirjojen saatavuus ennen käyttöönottoa. Myös laitteiden huolto tilataan luotettavilta ja alan vakiintuneilta tahoilta. Välinehuolto toteutetaan Mehiläinen Oy:n koulutetun henkilökunnan toimesta. Toimitilojen puhtaanapito ja tekstiilien huolto on ulkoistettu ja MEhiläinen Oy seuraa laatuvaatimusten toteutumista vuosittain laatukselyn avulla.

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.1 Tietoturva ja hoidon laadunvarmistus

Tietoturva varmistetaan vahvistamalla asiakkaan henkilöllisyys, minimoimalla potilas- tai henkilötietoja sisältävien dokumenttien tulostaminen, säilyttämällä ne lukituissa tiloissa ja lukitsemalla pääsy tietokoneelle aina, kun tiloista poistutaan. Mahdollisesti tulostettuna oleva materiaali hävitetään asianmukaisesti tietoturvajätteenä.

Henkilökunta on salassapitovelvollista ja ovat käyneet vaadittavat kanta-koulutukset kantatietojen käsittelemiseen. Hoitotietojen kirjaamiseen käytetään Astori-rekisteristä löytyvää potilastietojärjestelmää (Assident), jonne ammattihenkilöllä on vahva kirjautuminen toimikortilla. Hoitotilanteessa asiakkaan yksityisyydensuojan taataan pitämällä ovet suljettuina ja pidättäytymällä arkaluontoisista keskusteluista muiden henkilöiden ollessa paikalla.

Hoidon laatu ja turvallisuus ovat toiminnan keskiössä ja niitä arvioidaan jatkuvasti. Hoitokertomukseen tehtävät kirjaukset laaditaan totuudenmukaisesti, järjestelmällisesti ja ajallaan. Mahdolliset tietoturvaloukkaukset dokumentoidaan, niiden riski arvioidaan ja riskitason mukaisiin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi.

Toiminnan vastuuhenkilö (palveluntuottaja) johtaa ja valvoo palvelutoimintaa ja sille säädettyjen edellytysten toteutumista koko palveluntuotannon keston ajan. Laadunvarmistukseen osallistuvat lisäksi yhteistyökumppaneiden alaisuuteen kuuluva henkilökunta.

4.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan sujuvan ja oikea-aikaisen hoitoon pääsyn takaamiseksi toimipisteessä on käytössä puhelinajanvaraus, nettiajanvaraus ja kutsujärjestelmä. Kutsuvälistä sovitaan yhteistyössä asiakkaan ja hoitavan hammaslääkärin kanssa. Hoitoväli ja hoitosuunnitelma laaditaan aina potilaskeskeisesti pohjautuen asiakkaan suun terveyden tarpeisiin ja toiveisiin.

Potilaalla rooli on keskeinen hoidon turvallisuuden varmistamisessa. Potilaan ja potilaan läheisen tulisi osallistua aktiivisesti hoidon suunnitteluun ja tuoda esille omat tarpeensa, toiveensa ja huolensa. Potilaalla on oikeus ja velvollisuus kysyä hoitoon liittyvistä seikoista, joita hän ei ole ymmärtänyt tai joihin hän kaipaa lisäselvitystä. Ammattilaisen vastuulla on tarjota kattavasti tietoa hoitoon liittyvistä hyödyistä ja haitoista sekä huolehtia siitä, että potilas on ymmärtänyt hoitoon liittyvät asiat.

Tieto hoitosuunnitelmasta sekä hoidon toteutuksesta kirjataan sähköiseen potilaskertomukseen, jonne asiakkaalla on pääsy Omakannan kautta. Kanta-palvelun ja toimipisteen yhteisen rekisterinpidon kautta hoitosuunnitelman toteutuksen seuranta varmistetaan eri hoitohenkilöiden ja asiakkaan kesken. Mikäli asiakkaan ja ammattilaisen näkemykset hyvästä hoitopolusta eroavat toisistaan, kirjataan siitäkin tieto potilaskertomukseen ja mahdolliset riskit suosituksen vastaisesta toiminnasta perustellaan ja kommunikoidaan asiakkaalle ymmärrettävästi.

Asiakkaan epäasiallista kohtelua ei suvaita, vaan kaikkia kohdellaan yhdenvertaisesti. Palveluntuottaja huolehtii lisäksi lakisääteisestä potilasvakuutuksesta asiakkaidensa turvaksi. Kiista- ja valitustilanteissa potilas ohjataan ottamaan yhteyttä potilasasiavastaavaan.

5 Henkilöstö

Palveluyksikössä toimii allekirjoittaneen palveluntuottajan lisäksi useita hammaslääkäreitä, lääkäreitä, hoitajia ja muita terveysalan ammattilaisia.

Palveluntuottajalla ei ole omaa henkilöstöä eikä hän käytä toiminnassaan opiskelijoita tai alihankintaa. Palveluntuottaja tuottaa palvelunsa itsenäisesti ja hoitaa siihen liittyvät tehtävät pääosin muusta henkilökunnasta riippumatta.

Palveluntuottaja omaa tehtävänsä vaadittavan koulutuksen ja luvat, pätevyyden ja ammatillisen osaamisen, työkokemuksen, kielitaidon, eikä hänellä ole rikostaustaa. Henkilön ammattioikeudet on rekisteröity valtakunnalliseen Soteri-rekisteriin säädösten edellyttämällä tavalla ja hän pitää kirjaa omasta täydennyskouluttautumisestaan. Infektioturvallisuuden takaamiseksi palveluntuottajalla on myös ajantasainen rokotussuoja sekä korkea osaaminen aseptisessä työskentelyssä.

Työn kiireettömän luonteen vuoksi palveluntuottajan ollessa estynyt harjoittamaan toimintaansa, ohjataan asiakkaat siirtämään aikaansa toiseen ajankohtaan.

Asiakkaan hoitoon liittyvä tiedonkulku asiakkaan ja palveluntuottajan eri palveluyksiköiden välillä kulkee Kanta-palveluiden potilastiedon arkiston kautta, mihin myös potilaalla on pääsy.

6 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Mikäli palveluntuottajan tai palvelunjärjestäjän toiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavia tapahtumia, vahinkoja tai vaaratilanteita - ilmoitetaan niistä välittömästi toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle ja aloitetaan korjaustoimet. Tapaukset voidaan kirjata myös mm. HaiPro-järjestelmän kautta.