

**1 Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot**

Palvelujen tuottajan nimi Uneximed Oy		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2789677-5
Toimipaikan nimi Unexi anestesiapalvelut, Unexi Klinikka, Unexi hammasnukutus		
Toimipaikan postiosoite Hitsaajankatu 6 PL 37		
Postinumero 00810	Postitoimipaikka Helsinki	
Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Ilkka Kalli		Puhelinnumero 09-34347970
Postiosoite Hitsaajankatu 6 PL 37		
Postinumero 00810	Postitoimipaikka Helsinki	
Sähköposti Ilkka.kalli@unexi.net		

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot ja toimintaperiaatteet <p>Tuottaa mahdollisimman korkeatasoista erikoislääkärin työtä, sekä kokonaisvaltaista anestesiapalvelua julkisen ja yksityisen terveydenhuollon klinikoissa ja hammaslääkäriasemille. Toimitamme sekä anestesiaalääkärin työpanosta että kokonaisvaltaista avaimet käteen -anestesiapalvelua, jolloin toimitamme paikalle laitteet tarvikkeet, anestesiaalääkärin ja anestesiahoitajan. Noudatamme kansainvälisesti vakiintuneita ja Anestesiologiyhdistyksen suosittamia potilasvalvonta- ja hoitokäytäntöjä.</p> <p>Kehitämme jatkuvasti toimintaamme, jossa kokeneiden anestesiahoitajiemme palaute ja ehdotukset otetaan huomioon. Samoin toimimme läheisessä vuorovaikutuksessa hoitavan hammaslääkärin kanssa, jonka ensiarvioon (hoitosuunnitelma, kustannusarvio) pyrimme aina ohjaamaan potilaan hänen foobisesta pelostaan huolimatta. Seuraamme potilastyytyväisyyttä haastattelemalla kävijät puhelimitse sekä ennen anestesiaa että sen jälkeen.</p>
Toiminta-ajatus/ Perustehtävä <p>Kohdeasiakkaina ovat erityisesti hammashoitoa pelkäävät aikuiset ja lapset (dental fobia), joilla hoito voi olla viivästynyt vuosia ja saattaisi viivästyä edelleen. Viivästynyttä hammashoitoa ja hoitamattomia suun alueen tulehduksia voi seurata yleisterveyden merkittävä heikkeneminen. Suun alueen kipujen lisääntyessä pelon kierre syvenee entisestään.</p> <p>Otamme erityisesti huomioon potilaan psyykkisen kohtaamisen ja noudatamme anestesiahoidon suunnittelussa kansainvälisesti hyväksytyjä anestesian laatustandardeja. Kun potilas rohkaistuu hoidattamaan suunsa sairauden kerralla, voi hän tämän onnistuneen kokemuksen pohjalta uskaltautua myöhemmin hammashoitoon myös ilman anestesiaa.</p> <p>Palvelu soveltuu toimitettavaksi hammashoidon lisäksi myös erikseen valittaville yksityisille lääkäriasemille, esim. korvalääkärin toimenpiteiden anestesiaa varten.</p>

Kuvaus toimenpiteistä ja menettelytavoista, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista.

Uneximed Oy:n päätoiminen lääketieteellinen johtaja vastaa siitä, että yhtiön lääketieteellinen ja muu toiminta (esim. tietosuoja) sekä toimintaympäristö ovat voimassa olevien lakien, asetusten ja muiden säädösten mukaisia. Anestesiapalvelu toimitetaan klinikoihin, jotka on jo hyväksytty terveydenhuollon toimipisteiksi, hyväksyntää täydennetään nyt anestesiapalvelulla.

Toimintaympäristön, tilojen ja välineiden anestesiaan vaikuttavan laatu- ja turvallisuuden ylläpito, jatkuva valvonta ja ennakoivat huollot, sekä henkilöstön laatu- ja perehdytys, osaamistason ylläpito ja jatkokoulutus kuuluu ensisijaisesti hänen vastuulleen. Hän käy säännöllisiä seuranta- ja kehityskeskusteluja tilaavien (hammas ym.) klinikoiden vastuuhenkilöiden kanssa.

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Vastaava johtaja vastaa siitä, että henkilöstö perehdytetään työtehtäviin. Toimintatavat ja ohjeet dokumentoidaan ja ohjekansiota päivitetään säännöllisesti.

Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua itsearviointiin ja omavalvontaan liittyviin toimipaikkakohtaisiin suunnittelukeskusteluihin. Henkilöstö voi halutessaan toimittaa suoraan terveydenhuollon johtajille omavalvontaan liittyviä kysymyksiä, ajatuksia ja ideoita.

4 Henkilöstö

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta.

Uneximed Oy: erikoislääkäri, anestesia- ja anestesiahoitaja, sairaanhoitaja. Joko suoraan rekrytoidut tai luotettavan henkilöstövuokrausyrityksen kautta välitetyt. Psykologin palvelut henkilöstön konsultointia ja työnohjausta varten, sekä tarvittaessa psyykkisten pelkotilojen ohjaustarpeen arvioimiseksi.

Hammaslääkäriasemilla toimittaessa kyseinen toimipiste järjestää oman suun terveyden henkilökuntansa, jonka kanssa toimitaan yhteistyössä, (hammaslääkäri, erikoishammaslääkäri, hammashoitaja, suuhygienisti).

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (kelpoisuuden varmistaminen: (<https://julkiterhikki.valvira.fi/>)) kielitaidon varmistaminen, lasten kanssa työskentelevien rikosrekisterin tarkistaminen jne.)

Kaikki rekrytoitavat tutkitaan ennen töihin ottoa. Valinta joko suoraan tai luotettavan henkilöstövuokrausyrityksen kautta.

Esimies tarkastaa rekrytoitavien henkilöiden ammatillisen osaamisen ja riittävän kielitaidon haastattelemalla ja tarkistamalla alkuperäiset todistukset. Lisäksi tarkastetaan ammattipätevyys JulkiTerhikistä.

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lääkehoitosuunnitelmaan potilasasiakirjakäytäntöihin ja laitteiden- ja tarvikkeiden käyttöön.

Vastaava johtaja tai hänen valtuuttamansa koulutusvastaava huolehtii kunkin työntekijän henkilökohtaisesta perehdyttämisestä. Tämä koskee sekä lääkkeiden että laitteiden käyttöä ja hoitojen kirjaamista viranomaisten edellyttämällä tavalla. Uudelle tulijalle ohjeistetaan laitteet, tarvikkeet ja yksikön työtavat anestesia- ja hoitajien toimesta. Lääkehoitoon perehdyttäminen tapahtuu lääkehoitosuunnitelman linjaavalla tavalla henkilökohtaisena ohjauksena. Opiskelijoita ei anestesiapotiilaan hoidossa käytetä.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta. Täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittämisen seuranta, kehityskeskustelut.

Vuosittain järjestetään koulutustilaisuus. Ammattiin liittyvät jatkokoulutusalueet huomioidaan yksilöllisesti. Työterveyshuolto on lakisääteistä.

Jatkuvan vuorovaikutuksen periaatteella anestesia- ja anestesiahoitaja (jotka voivat toisistaan riippumatta työskennellä useissa eri paikoissa laajentaen näkemystään) arvioivat yhdessä Unexin toimintakäytäntöjä. Ammattitaidon ylläpitämiseksi ja toiminnan kehittämiseksi he peilaavat sitä muissa yksiyksiyksissä klinikoissa tutuksi tulleisiin anestesiakäytäntöihin.

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.

Yritys vie palvelut alihankintana tilaajan jo toiminnassa oleviin terveydenhuollon yksiköihin, joissa tilat on viranomaisen toimesta eri yhteydessä terveydenhuollon käyttöön tarkastettu ja suunniteltuun käyttöön hyväksytty.

Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta. Erityistä huomiota kuvauksessa tulee kiinnittää lääkehuolto- ja laboratoriotiloihin.

Yritys käyttää lukittavia kuljetuslaatikoita, jotka sijoitetaan kohdekliniikassa valvottuun tilaan. Lääkehappi, laitteet ja tarvikkeet kuljetetaan Uneximed in autolla, tai ne vie kuljetusliike, jonka kanssa on laadittu sopimus. Kuljetusliike on valittu siten, että sillä myös on virallinen lupa ja sopimus (Woikoski Oy:n kanssa) kuljettaa lääkkeitä kaasuja painepulloissa. Kahdella lukolla lukittu lääkelaatikko kuljetetaan valvotusti hoitopaikkaan. Kuljetuksen etenemistä voidaan valvoa Unexin kuljetukseen sijoittamalla etäseuranta-anturilla. Lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa määräysten mukaan. Uneximed Oy:n Helsingin (vain hoidon suunnitteluun käytettävissä) toimisto- ja varastotiloissa on kamera-, murto- ja paloilmoinlaitteisto.

Kuvaus siivouksen, jätehuoltoon ja ongelmajätteiden käsittelyyn liittyvistä menettelyistä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä tartuntavaarallisiin jätteisiin liittyviin käytäntöihin. (STTV:n oppaaita 3.2006)

Hoidetaan yhteistyössä sen kohdekliniikan kanssa, jossa kulloinkin toimitaan tukeutuen tilaavan klinikan hygieniasuunnitelmaan. Tartunnanvaaralliset ja terävät jätteet hoidetaan tilaavan klinikan käytännön mukaisesti. Mahdolliset omat lääke- tai ongelmajätteet hoidetaan viranomaismääräyksiä noudattaen.

Paperinen tietosuojamateriaali hävitetään valvotusti alan yrityksen toimesta (lukittu keruustasia), jonka kanssa Uneximedillä on sopimus.

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Omaavontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Vastuuhenkilön nimi ja yhteistiedot: **Ilkka Kalli, Helsinki, puh 09-34347970**

Linkki Valviran määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.

Potilasvalvonnassa käytössä anestesiavalvontaan moniparametrimonitori (EKG, NIBP, CO2, SPO2, BIS). Uneximed tuo aina paikalle oman defibrillaattorinsa (kohdekliniikan tulee vastata omastaan). Muuta: infuusiopumppuja lääkannosteluun, hengityskone, imulaite. Infuusiövälaineitä, hengitysputkia ja -palkeita, ruiskuja, neuloja, kanyyleja, peitteitä. Laitteisto on suunniteltu siten, että sähkökatko ei aiheuta keskeytystä akkukäyttöisten laitteiden toiminnassa. Turvallisen anestesian ja seurannan hoitovalmiusvalmius on aina varmistuksena kahdennettu: myös sähkökatkossa voidaan hallitusti jatkaa, tarvittaessa esim manuaalisella hengityspalkeella ja hapella, sekä herättää potilas rauhallisesti.

Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanneilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Lääket johtaja vastaa siitä, että laitteiden kunto on lain edellyttämällä tasolla ja varmistaa, että laitteet huolletaan asianmukaisesti toimintakuntoisuuden varmistamiseksi. Lain edellyttämät vaaratilanneilmoitukset tehdään kun siihen on aihetta. Ilmoituksessa käytettävä Käyttäjän vaaratilanneilmoitus -kaavake (Valvira) on tarvittaessa aina saatavilla.

Säteilyn käyttö terveydenhuollossa

Ionisoivan säteilyn käyttö terveydenhuollossa edellyttää Suomessa säteilylain (592/1991) 16 §:n mukaista Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupaa, ellei käytettävät toiminnot ole vapautettu turvallisuusluvasta säteilylain 17 §:ssä.

Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupa myönnetty: ei liity toimintaan

Kliinisen mikrobiologian laboratoriotointa

Tartuntatautiin vastustamistyössä tarvittavia laboratoriotutkimuksia ja tehtäviä voidaan suorittaa aluehallintovirastojen hyväksymässä laboratoriossa. Tartuntatautilaki (1227/2016) 18 §.

Kliinisen mikrobiologian laboratorion toimilupa voimassa: ei liity toimintaan asti.

6 Potilasasiamies

Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot:

Potilasasiamiehen tehtävä on siirtynyt julkiselle sektorille. Uneximed Oy:n asiakaspalvelu- ja neuvontapalveluissa jatkaa ESH Petteri Tuuttu, Helsinki, puh 0405709020 tarkoitettu asiakkaille.

Kuvaus menettelytavoista ja potilasasiamiehen tehtävien määrittely: neuvontatehtävä, avustustehtävä, tiedotus- ja koulutustehtävä, palvelujen laadun seuranta ja palautteen antaminen.

Uneximed Oy:llä on asiakasvastaava, joka toimii tarvittaessa yhteistyössä alueen potilasasiamiehen kanssa, jotta tieto kulkee riippumatta siitä mihin potilas ottaa yhteyttä. Asiakasvastaavan tehtävänä on tarvittaessa neuvoa ja avustaa potilasta, jos tämä on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Hän auttaa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa sekä myös neuvoo potilasta yhteydenotoissa potilasasiamieheen, joka ohjaa tarkemmin esim. muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen teossa. Potilasasiamiehen tehtävä on siirtynyt julkisen sektorin hoidettavaksi.

7 Lääkehoito

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta. Lääkehoitosuunnitelma on laadittava sosiaali- ja terveystieteiden Turvallinen lääkehoito -oppaan (2015:14) mukaisesti. STM:n opas löytyy osoitteesta: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-577-6>

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n lääkehoito-oppaan (2015) mukaisesti. Se tarkastetaan vuosittain tai useammin ja päivitetään tarpeen niin vaatiessa. Lääkehoitosuunnitelman toimeenpanosta ja toteuttamisen seurannasta vastaa lääket. johtaja. Käytössä ovat yleisanestesian lääkkeet, kipulääkkeet ja valikoima antibiootteja. Vastaava johtaja tai hänen ohjeistamansa sairaanhoitaja valvoo lääkekaapin sisällön, lääkekulutuksen, seuraa apteekkitilauksia, seuraa opiaattien kulutuskorttien täyttymistä ja arkistointia. Lääkehoitosuunnitelma ylläpidetään viranomaisten edellyttämällä tavalla.

Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa.

Henkilöstö raportoi viiveettä vastaavalle johtajalle, joka on yhteydessä tilanteen edellyttämällä tavalla toiminnan sidosryhmiin: potilaaseen tai hänen edustajaansa, hoitopaikan paikalliseen johtoon, viranomaisiin ja lääkeviranomaisiin. Käytännön lääkehuoltoa tukee valittu kontakti apteekki, jonka kanssa on tehty puitesopimus. Apteekin avulla ollaan tarvittaessa yhteydessä mm. lääketukkuportaaseen tai FIMEAan (ilmoitukset, erityislupavalmisteet). Vastaava johtaja tiedottaa henkilöstölle valitsemassaan laajuudessa selvitystyön etenemisestä ja mikäli tapahtuma edellyttää lisäkoulutusta huolehtii, että se järjestetään.

Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä.

Vanhentuneet tai muuten tarpeettomaksi käyneet lääkkeet palautetaan sopimusapteekkiin.

Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta.

Lääkehoidon toteutuminen ja kulutuksen valvonta on anestesiapalveluyritykselle keskeinen laadun ja kustannus-hyödyn kysymys. Vastaava johtaja vastaa viimekädessä siitä, että lääkehoito toteutuu asiallisesti. Lääkityksen annostus hoitotilanteessa kirjataan anestesian seurantalomakkeelle, josta yksilöllinen vaikutus (esim. verenpaineeseen, pulssiin ja BIS-anestesiaansyvyysindeksiin voidaan todeta. Potilas haastatellaan ennen toimenpidettä, jolloin seulotaan tiedossa olevat yliherkkyydet. Potilas pyritään haastattelemaan puhelimitse jälkeensä. N-lääkkeiden kulutuksen seurannassa käytetään samaa kulutuskorttikirjausta, joka on käytössä sairaaloissa.

8 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti.

Ehkäisevän toiminnan tavoitteena on estää mahdollisten ongelmien esiintyminen tai onnettomuuksin ja vaaratilanteiden syntyminen. Korjaavalla toimenpiteellä pyritään korjaamaan ongelma ja poistamaan sen syyt niin, ettei ongelma jatkossa toistu. Henkilökunnalle annettavalla opastuksella ja työhön perehdyttämällä ennaltaehkäistään poikkeamien syntymistä. Keskeisiä ovat myös yhteisesti sovitut toimintatavat ja ohjeistukset. Riskien hallinta sekä koneiden ja laitteiden määräaikainen huolto ovat ennaltaehkäisevää toimintaa. Mahdollisten poikkeamien syiden analysoinnilla voidaan löytää ne toimenpiteet jotka voivat ehkäistä poikkeaman tai virheen uusiutumista. Toiminnan ulkoisten ja sisäisten riskien kartoitus on käynnissä (ref. Riskikartta, STM 2011:15:63) jatkuvana prosessina.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään.

Vastaava johtaja vastaa siitä, että henkilöstön palaute otetaan huomioon potilasturvallisuutta edistävällä tavalla, aina ja erityisesti jos se koskee epäkohtia tai riskien ennakoitua. Erityisesti, mikäli tapahtuma edellyttää viranomaisraportointia on se hänen velvollisuutensa. Tähän kuuluvat mm. vaaratilanne-, uhkatilanne- ja lääkepoikkeamaraportointi. Mikäli tilanne on liittynyt tilaavan (erikseen aikaisemmin hyväksytyyn) yksikön toimintaan, peilataan tapahtunutta myös sen omavalvontasuunnitelman puitteisiin (osastokokoukset, yhteistoimintakokoukset).

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan.

Epäkohdan havaitsemisen ja käsittelyn jälkeen laaditaan toimintasuunnitelma sen korjaamiseksi ja nimetään vastuuhenkilö(t), ellei vast. johtaja itse ota sitä tehtäväkseen. Korjaustoimenpide on syytä aikatauluttaa ja sen etenemistä seurata. Lopuksi, kun korjausprojekti ilmoittaa valmistuneensa, tulee vielä erikseen tarkastaa, että juuri se mitä lähettiin oikaisemaan on korjattu.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille.

Poikkeaman tunnistamisen jälkeen sen aiheuttaneet syyt selvitetään yhdessä Uneximedien oman henkilökunnan kanssa. Mikäli poikkeama liittyy tilaavan klinikan toimintaan, käsitellään kysymys sen vastaavan johtajan kanssa. Asia voidaan tuoda esiin klinikan osastokokouksissa ja ryhmänä miettiä, miten sen uudelleen esiintyminen pystytään estämään. Nopea puuttuminen asiaan sen korjaamiseksi on paras laadun varmistamiseksi. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaiselle jota muutos koskee. Tiedottamisesta huolehtii esimies.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326

9 Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta.

Potilasasiakirjojen arkistointi: kirjanpito on paperilla, anestesiakirjanpito tähän suunnitellulla lomakkeella. Arkisto on tietosuojamateriaali, joka säilytetään lukitussa kaapissa viranomaisten edellyttämällä tavalla. Anestesiakirjanpito käsitellään virallisena sairaskertomuksena. Anestesiapalvelun tilaava klinikka on arkistonpitäjä, ja säilyttää sen viranomaisen hyväksymällä tavalla. Anestesiakirjanpito jää tilaajan arkistoon, mikäli tilaaja skannaa sen omaan A1-tason tietojärjestelmäänsä, vastaa se itse paperidokumentin hävittämisestä tietoturvalisella tavalla.

Tämän lisäksi Uneximed Oy voi itse tietoturvalisesti säilyttää sellaiset asiakirjat, joihin potilas tai vastaava huoltaja antaa sille erikseen luvan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin sekä tähän liittyvän osaamisen varmistamisesta.

Vastaava johtaja, tarvittaessa asiakaspalveluvastaavan panosta hyödyntäen, vastaa tiedottamisesta. Samalla seurataan alihankkijan henkilöstön perehtyneisyyttä ja toimintaa tietosuoja-asioissa. Tietosuojasitoumukset kerätään henkilöstöltä määräysten edellyttämällä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Ilkka Kalli, Helsinki Puh 09-34347970

Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely. Opas terveydenhuollolle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:4.)

Potilasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan on laadittava henkilötietolain (523/1999) 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka palvelujen tuottaja toimii toisen terveydenhuollon palvelujen tuottajan tiloissa.

Tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/27212.htm>

10 Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Kuvaus menettelytavoista, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteesta.

Palaute voidaan antaa joko puhelimitse tai web-sivun palautelomakkeella. Tietoturvallisin tapa palautteen antamiseen on suojattu Turvaposti (Uneximed Oy:llä on sopimus Suomen Turvaposti Oy:n kanssa), linkki turvapostiviestin laatimiseen on yrityksen web-sivustolla. Palaute ohjataan vastaavalle johtajalle suoraan tai potilasvastaavan hoitajan kautta.

Palaute voidaan antaa myös kohdekliniikkaan, jossa toimittiin. Silloin kyseisen klinikan prosessi on ensisijainen, mutta tieto välittyy ennalta sovitusti kyseisetä klinikasta meille.

Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa.

Vast. johtaja ja tarvittaessa potilasvastaava käsittelevät tiedon ja ovat yhteydessä tilanteen edellyttämällä tavalla toisiinsa, palautteen antajaan tai kohdekliniikkaan. Vastaus palautteen antajalle annetaan viivytyksettä. Palaute käsitellään erikseen Uneximed Oy:n henkilöstön piirissä ja (mikäli se koski tilaavan klinikan palvelua) myös mainitun hoitopaikan sisäisissä palavereissa.

Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä.

Uneximed Oy:n toiminnan jatkuvan kehittämisen kannalta asiakaspalaute on keskeisen tärkeitä asiakaspalvelun kehittämisessä. Palautteesta viestitään henkilökunnalle vastaisen tiedon varalle. Tiedottamisesta vastaa lääket. johtaja tai potilasasiamies hänen valtuuttamana.

Potilaslain 10 §:n perusteella terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän potilaan asiaa. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Kohtuullisena aikana voidaan yleensä pitää 1–4 viikon vastausaikaa, jollei ole erityisiä perusteita pidempään käsittelyaikaan.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin. [Valviran antamassa ohjeessa 2:2012](#) on tarkemmat ohjeet muistutusmenettelystä ja siihen liittyvistä käytännöistä terveydenhuollossa.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta.

Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus 28 vrk:n kuluessa sen tekemisestä. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksessa asia tutkitaan puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa käy ilmi mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta

11 Omavalvonnin toteuttamisen seuranta ja arviointi

Kuvaus omavalvonnin toteutumisen seurannasta.

Uneximed Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii aina yrityksessä työskentelevä anesthesiologian erikoislääkäri. Vastaava johtaja on yhteydessä (tilaavan) yhteistyökliniikan vastuuhenkilöihin säännöllisesti esim. neljännesvuosittain, samalla varmistaen, että sovittuja toimintamalleja noudatetaan.

Yrityksen palvelutoiminta on jatkuvassa seurannassa, josta vastaa koko henkilökunta. Henkilökuntaan kannustetaan antamaan aktiivinen palautteensa poikkeamista tai parannusehdotuksista. Vastaava johtaja koordinoi tätä prosessia ja arvioi sisäisesti omavalvonnin toteutumisen.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämissuunnitelmista.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa tarvittaessa useamminkin. Se vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi ollut. Muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

Helsinki, 27.5.2026

Allekirjoitus

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Ilkka Kalli

Nimen selvennys

Ilkka Kalli, MBA, Dos. Anest. erikoislääkäri (Hallinnon pät.)

Omavalvontasuunnitelman liitteet:

Lisätietoja:

Päivitys 270526, laatija Ilkka Kalli, täällä korvataan aik. valvovalle viranomaiselle (Valvira, LVV) toimitettu aikaisempi versio.

Tallenna Tulosta Tyhjennä