

FREDA HAMMASLÄÄKÄRIASEMAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelun tuottaja: BS-Dental Service Ky
Y-tunnus: 0777570-6
Osoite: Fredrikinkatu 41 A 00120 Helsinki
Yhteystiedot: 09-647 367

Terveydenhuollon palvelusta vastaava johtaja:
Hammaslääkäri Wanda Schauman, HLL
Fredrikinkatu 41 A, 00120 Helsinki
Puh: 09-647 367, 09-647 355
wanda(at)hammasfreda.com

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelun tuottajan toiminta-ajatus, on tarjota monipuolista ja kattavaa hammaslääkäripalvelua ryhmävastaanotolla. Jokainen yritykseen kuuluva, tai sen vuokralaisena toimiva hammaslääkäri toimii omatoimisesti noudattaen sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset.

Toiminnan arvoissa suuri merkitys on

- **Kunnioittaminen** niin potilaita kuin kollegoita ja henkilökuntaa kohti
- **Tieto/Taito** ammatillisesti
- **Laatu**, työn kaikissa vaiheissa
- **Innostus** työhön
- **Ilo ja Huumori** työympäristössä

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Terveydenhuollon hammaslääkäripalveluista vastaava johtaja vastaa, että terveydenhuollon palveluja annettaessa:

- Toiminta täyttää sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset.
- Henkilökunnan määrä, koulutus ja ammattitaito ovat riittävät sekä tilat ja laitteet ovat asianmukaisia.
- Toiminta on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista.
- Potilaskirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti.
- Muistutukset käsitellään asianmukaisesti.
- Palvelujen tuottaja tekee yksityisen terveydenhuollon muutosilmoitukset sekä vuosittaisen toimintakertomuksen asianmukaisesti.

On olemassa selkeät prosessit ja rekisterit henkilökunnan rekrytointia varten sekä koulutuksen ja ammattitaidon ylläpidon seuraamiseen. Koulutusstrategialla ohjataan henkilökunnantäydennyskoulutusta siten, että sillä henkilökunnan ammattitaito ylläpidetään hyvällä tasolla. Hoitohenkilökunnan koulutuksissa keskitytään yleisesti hyväksytyihin hoitoperiaatteisiin perustuvien hoitomenetelmien opetukseen.

Tilojen ja potilaiden hoitoon liittyvien tärkeimpien laitteiden hankinta tehdään keskitetysti, jolloin niiden asianmukaisuus tarkistetaan.

Hammaslääkäriasemalla käytetään AssisDent potilastietojärjestelmää. Ohjelmassa on huomioitu eResepti- ja KanTa-hankkeiden vaatimukset sekä sisällön että tietosuojan kannalta.

Hammaslääkäreistä vuokralaisina muiden palveluntuottajien tiloissa toimivat käyttävät pääasiassa kunkin toimipisteen potilastietojärjestelmää.

Kaikki potilaiden tekemät muistutukset ja valitukset käsitellään vastaavan johtajan toimesta tai hänen ohjeistuksen mukaisesti. Yksittäiset, hoitoon liittyvät reklamaatiot voi myös sopia suoraan hoitavan hammaslääkärin ja potilaan kesken. Potilasasiavastaava neuvoo potilaita asiaankuuluvasti.

Vastaava johtaja vastaa siitä, että tarvittavat yksityisen terveyden huollon muutosilmoitukset ja toimintakertomukset toimitetaan viranomaisille.

Toimintakertomukset pyritään antamaan Valviran pyynnön mukaisesti sähköisesti jokaisesta toimipisteestä. Osa hammaslääkäreiden toimintatiedoista toimitetaan Valviraan suoraan vuokranantajan toimesta.

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain.

Toimipisteessä on vastuuhenkilö, joka huolehtii siitä, että kaikki tarpeelliset omavalvontaan liittyvät toimet tulevat tehtyä. Toimipisteessä voidaan vastuuttaa eri työntekijöitä hoitamaan eri osioita omavalvonnasta. Tiedot vastuuhenkilöistä tallennetaan, jolloin vastaava johtaja voi tarvittaessa olla suoraan yhteydessä vastuuhenkilöön.

4. HENKILÖSTÖ

Henkilökunnan määrä ja rakenne

BS-Dental Service Ky:n henkilökuntamäärä on vuoden 2024 8 henkeä. Hammaslääkäreitä oli 6, kaksi heistä erikoishammaslääkäreitä, yksi hammashoitaja ja yksi vastaanottoavustaja. FREDA Hammaslääkäriasema nimisessä toimipisteessä on kolme hoitohuonetta. Osa henkilökunnasta toimii myös vuokrasuhteessa toisen palveluntuottajan tiloissa.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista, kelpoisuuden varmistaminen ja kielitaidon varmistaminen.

BS-Dental Serviceen rekrytoidaan työsuhteeseen terveydenhuollon ammattilaisia, avustavaa henkilökuntaa, mm hammashoitajia, suuhygienistejä, vastaanottoavustajia jne tarpeen mukaan. BS-Dentalin tulostavasti esimiehen rekrytoinnista vastaa liiketoimintaosasto, joka neuvottelee yksilökohtaisesti työsuhteen ehdot ja liiketoimintajohtaja allekirjoittaa sopimuksen yhtiön edustajana.

Työntekijän pätevyysvaatimukset määritellään tehtäväkohtaisesti.

Rekrytoitujen terveydenhuollon ammattihenkilön kelpoisuus varmistetaan Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden tietopalvelusta, sekä niin että henkilö toimittaa tutkintotodistuskopion työsuhteen alussa. Samalla hän toimittaa myös kopiot työtodistuksistaan, jos palkanmääritykseen vaaditaan kokemusvuosien laskentaa.

Kunkin työntekijän käytännön kielitaito varmistetaan työhönottotilanteessa. Tällöin suomen ja ruotsinkielen puhuminen ja ymmärtäminen testataan käytännössä. Kielitaito tulee olla sellainen, että henkilö suoriutuu hänelle annettavista työtehtävistä asianmukaisesti.

Henkilötietolomake löytyy arkistosta.

Koulutusrekisteri

Kun työntekijä on käynyt koulutuksessa, hän toimittaa kurssitodistuksen henkilöstö hallintoon, jossa koulutustieto kirjataan koulutusrekisteriin. Joissakin tapauksissa, jos koulutuksesta ei ole saatavilla erillistä todistusta, tiedot rekisteriin voidaan lisätä myös koulutuksen tarjoajan

lähettämän laskun/muiden tietojen perusteella. Tämä toimintamalli käydään tapauskohtaisesti käpi. Lain edellyttämistä koulutuksista henkilöllä pitää olla todistus.

5. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Yleistä toimitiloista

BS-Dental Service Ky:n hammaslääkärit ja työntekijät toimivat pääasiassa FREDA

Hammaslääkäriaseman toimitilassa, Fredrikinkatu 41 A, Helsingissä. Osa hammaslääkäreistä toimii lisäksi muiden palveluntuottajien hallinnoimissa tiloissa vuokralaisina.

FREDA toimipisteen perustamisvaiheessa olemme tehneet hälytyskäytännön mallia. Vastaanotto sijaitsee Helsingin ydinkeskustassa jonne tarvittava apu mahdollisissa murto-, palo- ja vesivahinkojen tapauksissa saadaan nopeasti yleistä hälytysnumeroa käyttäen, 112.

FREDA toimipisteen tilasuunnittelussa olemme sijoittaneet potilastilat ja aseman omat välinehuolto- ja varastotilat erilleen. Potilaiden pääseminen ilman henkilökuntaa hoitotiloihin estetään lukituksin. Välinehuollossa on järjestetty puhdas ja likainen osasto kontaminaation estämiseksi.

Röntgen laitteiden sijoittelussa ja tilan suojauksessa noudatamme Säteilyturvakeskuksen ohjeen ST 1.10 (<http://www.finlex.fi/data/normit/37457-ST1-10.pdf>) suosituksia.

Vastaanottotoimitilassa on huomioitu

- Kaikissa tiloissa on riittävä valaistus
- Sisustusmateriaalit ovat tarkoituksenmukaiset ja helposti puhtaan pidettävät
- Ilmanvaihto odotustilassa sekä hoitotiloissa on 3 l/s/m² ja muissa 1-2 l/s/m²
- Potilaita varten riittävät wc-tilat
- Erillisessä siivouskomerossa on oma viemäri ja lukollinen pesuaineiden säilytys
- Alkusammutusvälineistölle asetetut vaatimukset
- Henkilöstölle on riittävät pukeutumis-, pesu- ja sosiaalitilat

Hoito huoneissa on huomioitu, että:

- Huoneiden pinta-ala on 12-16 m²
- Huoneissa on riittävä äänieristys
- Huoneissa on käsienpesupiste
- Instrumenttien huoltoa varten on oma huoltotila

Sähköturvallisuudesta

FREDA Hammaslääkärivastaanotto on luokiteltu lääkintätalaksi luokka 2b.

Sähkölaitteistolle on täten laadittu kunnossapito- ja huoltosuunnitelma. Sähkölaitteistolle tehdään määräaikaistarkastusta kymmenen vuoden välein. Määräaikaistarkastusten pöytäkirjat tallennetaan sähkökuvien yhteyteen sähkökaapissa. Kopiot tarkastuspöytäkirjoista on kerätty paperikopioina vastaanoton arkistossa.

Palotarkastuksien ja pelastussuunnitelman ohjeistus löytyy:

- Sähköturvallisuuslaki (220/2004)
- Sähköturvallisuusasetus (323/2004)
- Kauppa- ja teollisuusministeriön päätös (335/2004)

Siivous ja hygienia

FREDA Hammaslääkäriasemalla noudatetaan Lääkelaitoksen julkaisusarjan 1/2003

Terveystuon laadunhallinta, Hygienia suun terveydenhuollossa dokumentin ohjeita.

Vastaanotolla on siivous- ja hygieniasuunnitelmat jotka tallennetaan valmiille lomakepohjalle.

Laitteet ja tarvikkeet

Terveysthuollon laitteilla 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. BS-Dental Service Ky:n vastaava hammaslääkäri vastaa siitä, että käytössä olevat laitteet täyttävät lainsäädännössä asetetut vaatimukset ja että niitä huolletaan ja käytetään laitteiden valmistajien ohjeiden mukaisesti. FREDA Hammaslääkäriasemalla käytettävien laitteiden huoltotoimenpiteet tallennetaan vastaanoton omalle lomakkeelle; Päiväkirja laitteiden valvonnasta.

FREDA Hammaslääkäriasemassa on nimetty vastuhenkilö, joka vastaa vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä tai puutteellisesta käyttöohjeesta, ilmoitetaan Valviralle sekä valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen turvallisuudesta sekä mahdollisista korjaavista toimenpiteistä jo käytössä oleviin laitteisiin.

6. POTILASASIAVASTAAVA

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee hyvinvointialueella sekä julkisen että yksityisen palvelutuottajan potilaita ja asiakkaita. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat toimivat neuvonta-antavassa tehtävässään riippumattomasti ja puolueettomasti. He eivät myönnä palveluja tai järjestä hoitoon pääsyä eivätkä tee päätöksiä. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja ilmaisia. Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta: +358 9 310 43355

7. LÄÄKEHOITO

BS-Dental Service Ky:n vastaava johtaja huolehtii siitä että FREDA Hammaslääkäriavastuotolla on sosiaali- ja terveysministeriön antaman, lääkehoidon toteuttamista sosiaali- ja terveydenhuollossa koskevan oppaan (STM, oppaita 2005:32) mukainen lääkehoitosuunnitelma. Vastaava johtaja huolehtii vuosittain myös lääkehoitosuunnitelman päivityksestä ja seuraa sen toteutumista.

FREDA Hammaslääkäriasemalla vastaanoton oma lääkehoitosuunnitelma on tallennettu dokumenttikansioon.

8. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Riskiennnistaminen on toteutettu koko henkilökunnan sekä työterveyshuollon yhteistyönä. Työyhteisömme on pieni ja lähes joka päivä kaikki ovat samanaikaisesti paikalla, joten informaatio saadaan suullisesti hyvin nopeasti kaikille tiedoksi. Kaikki läheltä-piti tilanteet ja havaitut epäkohdat käydään läpi heti ja tilanteet käsitellään lisäksi seuraavassa henkilökunnan kokouksessa. Tarvittaessa laitetaan kaikille kirjallinen info tapahtuneesta ja tehdyistä muutoksista.

9. POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

BS-Dental Service Ky:n tuottamista terveydenhuollon palveluista syntyvät potilasasiakirjat muodostavat BS-Dental Service Ky:n potilasrekisterin. Teknisenä rekisterinä on FREDA Hammaslääkäriasemalla AssisDent potilastietojärjestelmä.

Henkilötietolain 108:n mukainen Rekisteriseloste löytyy vastaanoton dokumenttikansiosta.

Rekisteriseloste pidetään vastaanotolla myös potilaiden saatavilla.

Vanhat paperiset potilasasiakirjat säilytetään vastaanotolla lukituissa tiloissa, joihin ulkopuolisilla ei ole pääsyä.

BS-Dental Service Ky:n tietosuojavastaava on:

Hallintojohtaja, HLL Wanda Schauman

Yhteystiedot: FREDA Hammaslääkäriasema, Fredrikinkatu 41 A, 00120 Helsinki
Puh: 09 647 367
wanda@hammasfreda.com

Lisätietoja potilasasiakirjojen käsittelystä ja mm potilaan oikeudesta tarkastaa ja oikaista itseään koskevat tiedot löytyvät Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisusta Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely.

Hallintojohtaja käy uusien työntekijöiden perehdyttämiskäynnin aikana tietosuoja- ja henkilötietojen käsittelyn periaatteet läpi. Hän varmistaa, että tietosuoja-asiat ovat työntekijöidemme tiedossa.

10. POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Potilas palaute

Potilailla on mahdollisuus antaa palautetta saamastaan hoidosta ja palvelusta suoraan FREDAn vastaanottoon tai käsittävälle hammaslääkärille.

Saatu palaute käsitellään viipymättä.

Muistutus

Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymätön potilas tai hänen omaisensa voi tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen BS Dental Service Ky:n hallintoylilääkärille tai hoitavalle lääkärille. Ennen muistutuksen tekemistä asia kannattaa yrittää selvittää potilasta vastaanotolla hoitaneiden henkilöiden kanssa. Usein asiat ratkeavat keskustelun avulla, eikä muita toimenpiteitä tarvita.

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti. Muistutus on potilaan tai hänen omaisensa lakisääteinen oikeus ja siihen vastataan kohtuullisessa ajassa, mikä tarkoittaa enintään muutamaa viikkoa.

Kantelu

Terveydenhuoltoa koskeva kantelu tehdään joko aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Kantelun voi tehdä, vaikka olisi jo tehnyt hakemuksen Potilasvakuutuskeskukselle. Kantelua ei yleensä tutkita, jos tapahtumista on aikaa yli viisi vuotta. Kantelu tehdään Valviraan silloin, kun hoitovirhe-epäily koskee hoidossa menehtyneen tai vaikeasti vammautuneen potilaan hoitoa. Muut hoitoa koskevat kantelut tehdään aluehallintovirastoon.

Potilasvahinkoepäilyt

Vastaavat johtajat vastaavat Potilasvakuutuskeskuksen, Potilasvahinkolautakunnan ja muiden viranomaisten yms. pyytämien asiakirjojen toimittamisesta. Selvityspyynnöt käsitellään viipymättä hallinnossa vastaavan johtajan tai tehtävään erityisesti nimetyn henkilön toimesta. Asianosaiselle hammaslääkärille toimitetaan saatekirjeen kera pyyntö laatia selvitys tapahtuneesta ja toimittaa se sekä asiaan liittyvä materiaali vastaavalle johtajalle, joka tarkistettuaan toimitetun materiaalin asianmukaisuuden toimittaa sen edelleen saatteen kanssa viranomaisille. Kun asiasta tulee päätös, toimitetaan se tiedoksi asianosaiselle hammaslääkärille. Kaikki potilasvahinkojen käsittelyyn liittyvät asiakirjat tallennetaan hallinnon dokumenttirekisteriin prosessikuvauksen mukaisesti. Potilasvahinkoihin liittyviin materiaalikansiot ovat suojattuja kansioita, joihin on pääsy vain vastaavilla johtajilla ja erikseen nimetyillä asioiden käsittelyyn osallistuvilla henkilöillä. Mikäli jonkin yhtiön työntekijän kohdalle tulee erityisen usein valituksia, ryhtyy vastaava johtaja selvittämään mahdollista tarvetta työntekijän ohjaamisesta täydennyskoulutukseen.

11. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIONTI

Kaikki toimintaan ja menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viipymättä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Terveystuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii siitä, että omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla oleva asiakirja. Suunnitelma päivitetään vuosittain tammikuun aikana, vaikka ei tiedossa olisikaan siihen tulleita muutoksia. Kaikki päivitykset merkitään siten, että päivityksen ajankohta voidaan yksiselitteisesti todeta.

Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät asiakirjat ovat pyydettyä tulostettavissa valvontaviranomaisten käyttöön.

PÄIVITETTY 08.08.2024 / Wanda Schauman