

Acar & Högman Oy:n omavalvontasuunnitelma

Suu & hammas Kouvola

1. Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Palvelun tuottaja: Acar & Högman Oy / Suu & hammas

Y-tunnus: 2910567-4

Osoite: Kauppakeskus Valtari, Kouvolaankatu 15, 45100, Kouvola

Yhteystiedot: puh. 044 777 0871

asiakaspalvelu@suujahammas.fi

Hammashoidon vastaavan johtajan tiedot:

Tomas Högman, Hammaslääkäri

Kouvolaankatu 15, 45100, Kouvola

Puh. 044 888 0871

tomas@suujahammas.fi

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen tarkoituksena on tuottaa laadukkaita hammashoidon palveluita Kouvolan alueella. Palveluvalikoimaan kuuluu perushammaslääkäri- ja erikoishammaslääkäritasoinen hoito sekä suuhygienistin antama hoito.

Arvoihin kuuluu paikallisuus, luotettavuus sekä laadukas nykyaikainen hoito. Panostamme pitkiin hoitosuhteisiin, joista on tutkitusti suurin terveydellinen hyöty potilaalle.

3. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Palveluista vastaava johtaja varmistaa, että:

-Palveluita tuotetaan kulloisenkin lainsäädännön puitteissa

-Hoitohenkilökunnan koulutus on riittävä ja uusien hoitosuosittelusten mukainen

- Hoitohenkilökuntaa on riittävästi laadukkaan toiminnan ylläpitämiseksi
- Potilasasiakirjoja ja henkilötietoja käsitellään ja säilytetään asianmukaisesti
- Hoitopaikan tiedot ovat lupaviranomaisilla ajantasaisia

Omavalvontaan liittyviä ohjeistuksia käydään läpi yhteisissä säännöllisesti pidettävissä klinikkapalaverissa. Vastaava johtaja valvoo omavalvonnan toteutumista. Lisäksi jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai riskeistä potilaiden hoitoon tai työturvallisuuteen liittyen. Epäkohdat voi tuoda ilmi esihenkilölle tai vastaavalle johtajalle. Mahdolliset ongelmakohdat käydään henkilökunnan kanssa yhdessä läpi klinikkakokouksissa ja mietitään kehitysehdotuksia niiden ratkaisemiseksi.

Vuosittain arvioidaan omavalvontasuunnitelman tarkastamisen yhteydessä, että onko suunnitelmaa tarpeen muuttaa. Tähän vaikuttavat vuoden aikana saadut asiakaspalautteet, henkilökunnan kehityskeskusteluissa esille tuomat asiat sekä muut vuoden aikana esille tulleet toiminnan epäkohdat.

4. Henkilöstö

Henkilöstöön kuuluu ammattilaisia monelta eri osa-alueelta. Vastaanoton henkilökuntaan kuuluu hammaslääkäreitä, erikoishammaslääkäreitä, suuhygienistejä, hammashoitajia, asiakaspalvelija sekä välinehuoltaja. Osa hammaslääkäreistä ja suuhygienisteistä toimivat itsenäisinä ammatinharjoittajina tai tuottavat palveluitaan oman yrityksensä kautta Acar & Högman Oy:n tiloissa.

Rekrytoinnin yhteydessä varmistetaan hakijan ammattioikeudet JulkiTerhikistä jos työtehtävä sitä vaatii. Vaatimukset työntekijöille sekä toiminimen tai osakeyhtiön kautta tekeville henkilöille ovat samat. Jos työntekijä on vielä opiskelija, nimetään hänelle ohjaaja sekä varmistetaan, että hänen työvuoronsa aikana on kokeneempi kollega aina paikalla ja tarpeen vaatiessa neuvomassa. Opiskelijalle annetaan vain sellaisia tehtäviä, joita hän saa hoitaa kulloisessakin opintojen vaiheissa.

Esihenkilö on vastuussa työntekijän perehdyttämisestä työtehtäviin, ellei toisin todeta. Uusille työntekijöille on olemassa perehdytyskansio, joka pitää sisällään lääkehuolto, jäte- sekä hygieniasuunnitelmat. Työntekijöitä ohjeistetaan potilasasiakirjojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyen, vaikka kyseiset asiat kuuluvat jo osaksi terveydenhuoltoalan ammattitutkintoja. Kansioista löytyy myös ohjeet pistotapaturmien varalta sekä muihin vaara- tai poikkeustilanteisiin. Perehdytykseen kuuluun myös hoitolaitteiden käytön opastus. Tarveaineista löytyy vastaanotolta käyttöohjeet ja käyttöturvallisuustiedotteet. Potilastietojärjestelmää käyttävät työntekijät saavat myös perehdytyksen järjestelmän käyttöön. Opiskelijoilla on aina mahdollisuus kokoneemman kollegan konsultoimiseen työvuoronsa aikana.

Vastaanotolla työskentelevät hammaslääkärit ovat itse vastuussa omasta täydennyskoulutuksestaan ja seuraavat sen toteutumista itse. Muulle hoitohenkilökunnalle järjestetään tarpeen vaatiessa täydennyskoulutusta, mikäli siihen todetaan tarvetta. Hoitajille uusien hoitotoimenpiteiden yhteydessä hoitohenkilökuntaa ohjeistetaan toimenpidettä tekevän hammaslääkärin toimesta. Hoitohenkilökunnan esihenkilö on saanut tehtävänsä täydentävää ammatillista koulutusta.

Kehityskeskustelut järjestetään kerran vuodessa työsuhteessa olevien työntekijöiden kanssa. Tällöin selvitetään heidän henkilökohtaisia toiveita ammatillisen kehittymisen suhteen sekä käsitellään asioita, joihin työntekijä toivoisi parannusta työnantajan puolelta. Vastaanotolla on järjestetty erityisiä vastuualueita eri työntekijöille, joilla pyritään monipuolistamaan työntekijöiden työtehtäviä.

Työhyvinvointia ylläpidetään avoimella työympäristöllä ja työyhteisö pyritään pitämään avoimena, jolloin palautteen antaminen ja kehitysehdotukset on helppoa tuoda esille. Henkilökunnalle järjestetään myös kahdesti vuodessa työhyvinvointipäivä.

5. Toimitila, laitteet ja tarvikkeet

Liiketilat on tarkastanut Kouvolan ylihammaslääkäri AVIn toimeksiannosta. Liiketila on suunniteltu ja remontoitu hammaslääkärin vastaanotto toimintaa varten, jolloin tilat, pinnat ja laitteet ovat sen asianmukaiset.

Hoituhuoneet, välinehuolto, sosiaalityöt, pukuhuoneet ja siivouskaappi ovat kaikki lukittuina jatkuvasti. Vastaanotolla on kerätty lista niistä henkilöistä, joille avaimet on luovutettu. Lukittu lääkekaappi on lukitussa säilytys huoneessa.

Hoituhuoneiden siisteydestä ja pintojen puhtaudesta vastaavat hammashoitajat ja suuhygienistit, jotka myös hoitavat potilasvaihdon asianmukaisin desinfiointiainein. Muusta klinikan siisteydestä ja puhtauden ylläpitämisestä vastaa asiaan palkattu henkilö.

Ongelmajätettä toiminnassa syntyy amalgaamista sekä pistävistä ja terävistä tarvikkeista.

Laitteisiin järjestetään käyttökoulutukset. Sen lisäksi ohjekirjat ovat vastaanotolla tallessa ongelmatilanteiden varalta. Tarveaineista ja tarvikkeista löytyy myös käyttöohjeet ja käyttöturvallisuustiedotteet. Vaaratilanteita varten vastaanotolla on oma lomake, johon vaaratilanne kirjataan. Nämä arkistoidaan ja käydään läpi hoitolakokouksissa, jossa pohditaan uusia käytänteitä tilanteiden

6. Potilasasiamies sekä potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Potilasasiamies Jenna Rissanen, p. 044 777 0871, Kouvolaankatu 15, 45100 Kouvola

Potilasasiamiehen tiedot löytyvät liiketilan seinältä. Potilasasiamies neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiamies toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilas tai omaiset voivat antaa palautetta heti hoitotilanteessa, soittaa vastaanotolle tai lähettää sähköpostia. Palautteesta riippuen potilas tai omaiset ohjataan asioimaan potilasasiamiehen kanssa, joka auttaa asian edistämiseksi.

Potilaiden antamat palautteet käsitellään henkilökohtaisesti palautteen kohteena olevan hoitohenkilön kanssa tai/ja kuukausipalavereiden yhteydessä. Asian käsittelee aseman vastaava. Jos palaute liittyy yleiseen toimintaan, otetaan sekin puheeksi hoitolakokouksissa.

Palautteet käydään säännöllisin välein läpi, jonka perusteella vastaanoton toimintaa tai hoitotyön käytäntöjä pyritään kehittämään.

Muistutus käsitellään ja käydään läpi vastaavan hammaslääkärin sekä potilasasiamiehen kesken. Tämän jälkeen muistutuksen aiheena olevaan asiaan pyritään löytämään ratkaisu tai parempi toimintatapa. Asiaa käsitellään myös muistutuksen kohteena olleen henkilön kanssa. Tämän jälkeen potilaaseen ollaan yhteydessä puhelimitse ja kerrotaan kirjallisen vastauksen muistutukseen olevan valmiina. Riippuen vastauksesta ja aiheen sisällöstä, potilasta voidaan joko pyytää hakemaan muistutus vastaanotolta tai se voidaan lähettää kirjeellä hänen kotiinsa, mikäli se ei vaaranna potilastietoja.

7. Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan kerran vuodessa, tai STM:n uusien suositusten ilmestyessä useammin tarpeen mukaan. Yhtiön lääketieteellinen johtaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelma on osana työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä ja suunnitelman muuttuessa työntekijöille kerrotaan tapahtuneista muutoksista, jotta he osaavat toimia niiden mukaan jatkossa.

Lääkehoitoon liittyvät vaaratapahtumat tai poikkeamat kirjataan ensisijaisesti ylös potilaskertomukseen. Jos vaara liittyy lääkeaineen haittoihin, tulee hoitavan hammaslääkärin tehdä Fimealle ilmoitus lääkeaineen haittavaikutuksesta. Poikkeamasta keskustellaan myös hoitohenkilökunnan kanssa ja mietitään, miten kyseinen tapahtuma voidaan vastaisuudessa välttää.

Potilasta pyydetään palauttamaan käyttämättä jääneet tai vanhentuneet lääkkeet apteekkiin, joka sijaitsee viereisessä liiketilassa.

Jos hammaslääkäri kuitenkin vastaanottaa potilaalta käyttämättä jääneitä lääkkeitä, säilötään ne lukolliseen tilaan niille merkittyyn laatikkoon ja viedään apteekkiin jälkikäsitteilyyn kun siihen tulee mahdollisuus.

Potilaalle määrätty tai hoitohetkellä annetut lääkkeet merkitään potilaskertomukseen. Myös lääkeainekaapissa on kirjanpito, jossa on potilaan potilastietojärjestelmän ID-tunnus, päivämäärä, annettu lääke ja annos sekä määräyksen tehneen hammaslääkärin kuittaus.

8. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Ensisijaisesti riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan henkilökunnan riittävän koulutuksen avulla jo ennakoivasti. Jos toiminnan yhteydessä kuitenkin huomataan riskejä tai vaaratilanteita, pyritään ne kirjaamaan ylös ja kehittämään toimintaa siltä pohjalta.

Hoitohenkilökunnan ja hammaslääkäreiden täydenniskoulutus on omiaan alentamaan hoidollisia ja käytännön riskejä. Lisäksi on olemassa ohjeistus, jossa käsitellään vaaratilanteita, tulipaloa, elvytystä tai muita poikkeustilanteita. Tämä on osa työntekijän perehdytystä.

Tapahtuma käsitellään tapahtuman jälkeen, jotta asiaa voidaan käydä läpi hoitolakokouksissa ja näin pohtia kaikkien hoitotyöhön osallistuvien kesken ratkaisuehdotuksia, jottei läheltä piti -tilanteita pääse tulemaan jatkossa.

Epäkohdasta riippuen korjaavia käytäntöjä voi olla henkilökunnan lisäkoulutus, laitteiston käyttökoulutus uudelleen, toimintatapojen muuttaminen, laitteiston vaihto tai asian pohtiminen ja esilletuonti hoitolakokouksen yhteydessä.

Korjaavat toimenpiteet käydään läpi hoitolakokouksessa sekä on luettavissa hoitolakokouksen yhteenvedossa niiden osalta, jotka eivät olleet paikalla. Jos korjattavat asiat liittyvät hygienia- tai lääkehoitosuunnitelmaan, niin suunnitelmat päivitetään, jolloin ne ovat automaattisesti osa perehdytystä jatkossa.

9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Potilasasiakirjoja ovat esitietolomake sekä sähköinen potilaskertomus. Esitietolomake siirretään hoitokertomukseen sähköiseen muotoon, jonka jälkeen esitietolomake tuhoetaan silppuamalla. Potilaskirjaukset tehdään potilastietojärjestelmään, joka sijaitsee järjestelmäntarjoajan servereillä pilvipalvelussa tietoturvan takaamiseksi. Salassapito hoidetaan sen hetkisen lainsäädännön puitteissa.

Henkilökunta perehtyy potilasasiakirjojen hallintaan, käyttöön ja tietosuojasuojauksiin käymällä läpi tietosuojavaltuutetun nettisivun organisaatioille suunniteltua osiota. Lisäksi he ovat ammatillisen koulutuksensa puolesta tietoisia potilasasiakirjoihin liittyvästä lainsäädännöstä. Hoitotietoihin ei muulla kuin hoitohenkilökunnalla ole pääsyä. Jos työntekijä on epävarma omasta osaamisestaan, järjestetään hänelle täydennyskoulutusta tai hän saa lisäohjeistusta tietosuojavastaavalta.

10. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Lääketieteellinen johtaja pyrkii seuraamaan omavalvontaan liittyvien asioiden toteutumista. Jos toiminnassa huomataan puutteita, pyritään ne korjaamaan ja käymään läpi henkilökunnan kanssa. Työntekijöiden perehdytyksestä suuri osa suunnitelmiseen sivuaa omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään aina kun siihen esiintyy tarve ja toimintaa kehitetään. Jos tulee uusia lakeja, säädöksiä tai suosituksia, niin omavalvontasuunnitelmaa päivitetään niiden mukaiseksi.

Lääketieteellinen johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.