**Omavalvontasuunnitelma, Järviseutu**

# Palveluntuottajan perustiedot

**Petri Kontkanen, yksityinen elinkeinoharjoittaja, Y-tunnus 3183319-5. Osoite Lahnaniementie 124, 77690 Suontee. P. 040 524 6686. S-posti: petri.kontkanen@fimnet.fi**

## Palveluyksikön perustiedot

*Palveluyksiköllä tarkoitetaan palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja. Palveluyksiköllä voi olla yksi tai useampi palvelupiste, jotka ovat tosiasiallisia paikkoja, joissa tuotetaan palveluja asiakkaille tai potilaille.*

**Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:**

**Järviseudun Työterveys Oy, Varkaus, osoite: Sammonkatu 6, 78870 Varkaus. p. 017 218 288**

**Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot:**

Järviseudun työterveys, Varkauden yksikkö: Yksikön vastuuhenkilö Leila Keinänen, p. 044 791 8451

## Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

**Palveluntuottajat palvelut palveluyksikössä:**

Järviseudun Varkauden yksikössä pidän työterveyden vastaanottoja KL1 ja KL2 luokan osalta. Suurin osa on lähivastaanottoja. Etäaikoja on pääosin soittoaikoina. Lisäksi teen työpaikkakäyntejä, jossa muutakin henkilökuntaa on yleensä mukana. Työn kuvaa kuuluu myös työterveysneuvottelut.

**Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet:**

Järviseudun Varkauden yksikössä teen lähivastaanottoa maanantaisin klo 9.00-18.00 ja tiistaisin klo 9.00-17.00. Keskiviikkona teen etäpäivän samaan yksikköön klo 8.30-16.00.

# 2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

## 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksyttyjä hyviä hoitokäytäntöjä ja Järviseudun toimintatapoja. Työterveyden palveluntuottaja noudattaa työterveyshuollon ohjeita ja asiakassopimusten ehtoja. Palveluntuottaja osallistuu Järviseudun pakollisiin koulutuksiin, kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutuksiin ja huolehtii oman osaamisensa ajantasaisuudesta täydennyskoulutuksella.

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluntuottaja on tuottamiensa palvelujen vastuuhenkilö ja vastaa oman päivittäisen toimintansa laadusta. Palveluntuottaja ilmoittaa potilasturvallisuuteen liittyvistä epäkohta- ja vaaratapahtumista Järviseudun yksikön vastaavalle. Läheltä piti -tilanteista laaditaan "Turvallisuushavainto" Järviseudun vakuutusyhtiön verkkopalveluun.

## 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa. Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaslaissa. Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Jos potilas on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa, ensisijaisesti hän käsittelee asian suoraan hoitoa antaneen palveluntuottajan kanssa. Potilas ja hänen läheisensä voivat antaa kirjallista palautetta toimipaikoissa oleviin palautelaatikoihin (myös anonyymisti). He voivat olla puhelimitse tai sähköpostin välityksellä yhteydessä suoraan vastaaviin työterveyshoitajiin / palvelupäällikölle / terveyspalvelusta vastaavalle johtajalle tai kirjoittaa asiansa asiakassähköpostiin. He voivat olla yhteydessä Järviseudun potilasasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät kaikista toimipaikoista ja yrityksen www-sivuilta. Potilasasiamies neuvoo heitä muistutuksen ja kantelun laatimisessa ja ohjaa tarvittaessa asioimaan Potilasvakuutuskeskukseen. Jos potilas ei ole tyytyväinen muistutukseensa saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun valvontaviranomaiselle.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätöntä potilasta oikeuksissaan, mm. kuinka tehdä terveydenhuollon muistutus. Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa asiakkaita ja potilaita heidän oikeudestaan tehdä muistutus sekä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta.

## 2.4 Muistutusten käsittely

Potilasasiamiehen yhteystiedot löytyvät yrityksen www-sivuilta. Kun potilas on tyytymätön hoitoonsa, häntä neuvotaan olemaan yhteydessä potilasasiamieheen. Potilasasiamies neuvoo ja auttaa tarvittaessa potilaita tekemään muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen. Potilasasiamies on tarvittaessa yhteydessä terveyspalveluista vastaavaan johtajaan ja antaa kuukausittain raportin toiminnan laajuudesta ja luonteesta. Tämä raportti käsitellään henkilöstön kuukausikokouksessa yhdessä muun asiakaspalautteen kanssa.

## Kaikki palautteet otetaan huomioon. Kun palaute koskee yksittäistä työntekijää, tämän lähiesimies käy asiasta keskustelun työntekijän kanssa ja vastaa palautteen antajalle tämän keskustelun käytyään. Mikäli palaute on tullut potilaalta tai tämän läheiseltä yhteystietoineen, palautteen antajaa ohjataan olemaan yhteydessä myös potilasasiamieheen (mahdollisen muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen laatimiseksi)

Lähiesimies kertoo palautteesta ja sen johdosta käydystä keskustelusta terveyspalveluista vastaavalle johtajalle. Mikäli palaute antaa aihetta, lähiesimies voi antaa työntekijälleen huomautuksen tai varoituksen. Mikäli työntekijän toimintatapa ei edellä mainituista huolimatta muutu, voi työsuhteen irtisanominen tulla varoituksen antamisen jälkeen kyseeseen. Kaikki palautteet, myös potilasasiamiehen kautta tulleet, käsitellään henkilökunnan kuukausikokouksessa anonyymisti ainakin lukumäärä- ja aihetasolla.

Muistutukset tulevat terveyspalveluista vastaavalle johtajalle. Tämä perehtyy potilasasiakirjoihin ja pyytää omat selvityksensä asianomaisilta työntekijöiltä. Selvitysten perusteella annetaan 1-4 viikon kuluessa kirjallinen vastine, jossa 1) kuvataan tapahtuma tiiviisti, 2) kerrotaan miten asiaa on selvitetty, 3) arvioidaan, onko toimittu asianmukaisesti ja ellei, miltä osin olisi pitänyt tai voinut toimia toisin sekä siitä, mikä merkitys havaituilla epäkohdilla on ollut potilaalle, 4) kerrotaan muistutuksesta aiheutuneet toimenpiteet ja 5) ohjataan edelleen asioimaan Potilasvakuutuskeskukseen, mikäli kyseessä voi olla potilasvahinko.

## 2.5 Henkilöstö

**Palveluntuottajan henkilöstö:** *Yleislääketieteen erikoislääkäri*

Palveluntuottaja vastaa täydennyskoulutuksensa riittävyydestä ja osallistuu kaikille pakollisiin koulutuksiin Pihlajalinnassa (kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutukset). Säteilylle altistaviin tutkimuksiin lähettävä ja niitä toteuttava palveluntuottaja vastaa tehtävänsä mukaisen lakisääteisen säteilysuojelukoulutuksen suorittamisesta (lähettävällä lääkärillä 8 h / 5 v).

Lasten ja iäkkäiden kanssa työskentelevien palveluntuottajien rikostaustan selvittämisestä vastaa rekisteröintiviranomainen tehtävänkuvan sitä edellyttäessä. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien palveluntuottajien rikostaustan selvittämisestä vastaa rekisteröintiviranomainen vammaispalvelulain voimaantulosta lukien.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluntuottaja käyttää palveluita tuottaessaan Järviseudun tieto- ja viestintäjärjestelmiä ja Kanta-palveluita.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Järviseutu vastaa toimitilojen ja välineiden asianmukaisuudesta. Mikäli työturvallisuudessa havaitaan poikkeama, tehdään ilmoitus kyseisessä yksikössä.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottajan käyttäessä Järviseudun laitteita, tietojärjestelmiä ja teknologioita Järviseutu vastaa niiden asianmukaisuudesta ja käyttökuntoisuudesta.

Palveluntuottajan käyttäessä omia lääkinnällisiä laitteitaan toimipisteen vastaavan lääkärin tulee hyväksyä laitteiden käyttö ennen niiden käyttöönottoa. Palveluntuottaja vastaa omien lääkinnällisten laitteidensa säilytyksestä, käytöstä, puhdistuksesta, huollosta, kalibroinnista, poistosta ja käyttöosaamisesta laitteen valmistajan ohjeistuksen mukaisesti.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluntuottaja noudattaa toimipisteensä lääkehoitosuunnitelmaa. Toimipisteen esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä Järviseudun lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan mm. lääkehoitoon ja – huoltoon liittyviä riskejä.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Järviseudulla vähintään vuosittain henkilökunnan kuukausikokouksessa muistutetaan hyvistä käytännöistä potilastietojen kirjaamisessa ja käsittelyssä. Potilastiedot kirjataan STM oppaan Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely, opas terveydenhuollolle, v. 2012 mukaisesti. Työntekijät saavat käsitellä potilastietoja vain siinä laajuudessa, kuin heidän tehtävänsä edellyttävät. Sähköiseen potilaskertomukseen jäävät lokitiedot, joista tietojen katselu on tarkistettavissa työntekijäkohtaisesti. Jos työntekijä tekee etätyötä, hän sitoutuu tietoturvallisiin toimintatapoihin myös etätyössä ja sopii esimiehensä kanssa työhön liittyvät käytännöt.

Työhöntulovaiheessa ja vuosittain vähintään elokuun kuukausikokouksessa muistutetaan hyvästä potilasasiakirjakäytännöstä. STM opas ja henkilökohtaista ohjausta sen käyttöön on kaikkien saatavilla. Organisaation tietosuojavastaava auttaa tarvittaessa tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä.

Koko henkilökunta käy vuosittain sekä yleisen tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen että terveydenhuollon tietoturva ja tietosuoja -koulutuksen. Osaaminen varmistetaan tentillä, joka on suoritettava molemmista hyväksytysti vuosittain.

Järviseudun tietosuojavastaava on Leila Keinänen, Varkauden toimispisteestä. p. 044 7918 451

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Järviseutu kerää asiakaspalautetta verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella, tekstiviestikyselyillä ja palvelukohtaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä. Lääketieteellistä palautetta saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvakuutuskeskuksesta. Palveluntuottajan tulee huomioida häntä koskeva palaute ja muistutukset oman toimintansa kehittämisessä. Palautetta voidaan käsitellä esimerkiksi ammatinharjoittajan palautekeskustelussa.

# 3 Omavalvonnan riskienhallinta

Järviseudulla omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa on sovittu seuraavien toimenpiteiden päivitysten ja koulutusten aikatauluista ja vastuuhenkilöistä: 1) laitteiden kunto ja kalibrointi, 2) lääkehoitosuunnitelman päivitys, 3) tietosuojan ylläpito ja kehittäminen, 4) asiakaspalautteiden käsittely, 5) henkilöstön rekrytoinnin periaatteet, 6) henkilöstön perehdyttäminen, 7) henkilöstön jatkuva kouluttautuminen, 8) sisäiset konsultaatiokäytännöt, 9) riskien arviointi ja sen päivittäminen, 10) turvallisuushavaintojen raportointi, 11) henkilöstön työtyytyväisyyskyselyt, 12) asiakastyytyväisyyskyselyt ja 13) työsuojelun toimintaohjelman laatiminen ja ylläpito

Koko henkilöstö osallistuu kuukausikokouksiin, tämän lisäksi on ammattiryhmäkohtaiset kokoukset 4-6 kertaa vuodessa. Kokouksista laaditaan muistiot intranettiin.

Vastuuhenkilöt raportoivat kohdassa 3 luetellut toimenpiteet 1-3 omille Excel-taulukon sivuille (sivu 1: laitteiden kalibrointi) työyksiköittäin ja vuosikellon mukaisina päivämäärinä, kun toimenpide on tehty. Mikäli toimenpiteeseen liittyy laadullista arviointia, se kirjataan samaan taulukkoon. Taulukointia käytetään johtamisen ja muistin apuvälineenä.

Toiminta johdetaan vuosikellon ja kuukausikokousten asialistojen avulla. Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa sovittiin vuosikellon toimenpiteistä ja kuukausikokousten asialistojen pysyvistä asioista.

**Palveluntuottajan merkittävimmät asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät riskit ja keinot näiden riskien hallitsemiseksi:**

* Hoitovirheet. Riskin hallintana riittävä osaamisen taso ja tietotaidon ylläpitäminen.
* Pientoimenpiteiden komplikaatiot. Riskin hallintana huolellisuus ja huolellinen aseptinen toiminta.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

## 4.1 Toimeenpano

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa.

## 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma on julkinen ja saatavilla häneltä toimipisteessä, jossa hän tuottaa palvelua. Palveluntuottaja vastaa omavalvontasuunnitelmansa tarkistamisesta vähintään kerran vuodessa ja sen päivittämisestä tarvittaessa esimerkiksi palvelusisällön tai ohjeiden muuttuessa. Palveluntuottaja seuraa omavalvontasuunnitelmansa toteutumista neljän kuukauden välein.

**Paikka, aika, allekirjoitus ja nimenselvennys:**

7.7.2024, Suontee