



LÄÄKÄRIKESKUS NERO
Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

LÄÄKÄRIKESKUS NERON OMAVALVONTASUUNNITELMA	2
Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
Arvot, missio, strategia	4
Omaavonnan organisointi ja johtaminen	5
Lääkehoito	5
Laitteet ja tarvikkeet:	6
Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet	9
Potilasasiamies:	11
Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely	11
Omaavonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi	12

LÄÄKÄRIKESKUS NERON OMAVALVONTASUUNNITELMA

(päivitetty 24.11.2023)

Palvelun tuottaja: Lääkärikeskus Nero Oy (Avoklinikka Noja Oy)

Osoite: Raastuvankatu 22, 65100 Vaasa

Puh. 0453597634

Y-tunnus 3202414–6

Toimitusjohtaja: Katri Bergendahl-Hannuksela (Hallintotieteiden maisteri, työterveyshoitaja)

Lääkärikeskus Nero Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii Ruut Liski (psykiatrian erikoislääkäri, työterveyslääkäri), osoite: Raastuvankatu 22 A, 65100 Vaasa.

Lääkärikeskus Nero Oy:n työterveyshuollon palveluista vastaavana johtajana toimii vt. työterveyshuollon erikoislääkäri, työterveyslääketieteen dosentti Markku Seuri, osoite: Raastuvankatu 22 A, 65100 Vaasa.

Yksityisen palveluntuottajan tiedot:

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta **11.10.2021**

Palvelu, johon lupa on myönnetty: ***Lupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen***

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta **5.4.2022**

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Nero tarjoaa monipuolisia perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon, sekä hyvinvoinnin palveluita yritys- ja yksityisasiakkaille sekä julkiselle sektorille. Nerolla myös etävastaanotto, joka palvelee asiakkaita paikasta riippumatta. Meillä tulee olemaan omaa näytteenottotoimintaa(laboratorio), mutta kuvantamisen palvelut tuotamme ostopalveluna. Lisäksi tavoitteena on vaikeiden psykiatristen asiakkaiden perusterveydenhuoltotason lääketieteellinen hoito- ja seuranta. Alueellisesti psykiatrisen palvelun tarve korostuu, koska Vaasassa on valtion psykiatrisen sairaala, josta uloskirjoitetuista asiakkaista osa jää Vaasan

alueelle. Toiminta sisältää myös eritasoisten SOTE-palvelukokonaisuuden tuottamisen. Kotona toteutettava tuettu pitkäaikaisasuminen tarjoaa kuntoutuskotimaista asumispalvelua asiakkaan omassa kodissa palveluidemme turvin. Kotipalvelumme (puhutaan myös kotihoidosta) tarjoaa tukea äkillisiin tai pitkäaikaisiin arkielämän tarpeisiin. Toiminnan yksi tärkeä painopistealue sosiaalipalveluissa on aikuisten ADHD tutkimukset. Pyrkimyksenämme on helpottaa ihmisten arkea ja mahdollistaa nopea pääsy ADHD-tutkimuksiin, johon kunnallisella puolella on valtavan pitkät jonot ja vaikea päästä.

Lääkärikeskus tuottaa myös kotisairaalapalveluita pohjanmaan alueella. Kotisairaala toimintaan kuuluvat muun muassa pitkäaikaisinjektiot ja niiden seurannat sekä valvotut lääkkeenotot. Lääkehoidon aloitus, esimerkiksi Klotsapiini hoito. Pitkäaikais sairauksien pahanemisvaiheen hoito sekä psykogeriatrinen potilaiden lääkehoito ja voinnin seuranta. Syömishäiriöiden intensiivihoido. Hoito perustuu yksilölliseen hoitosuunnitelmaan. Kotisairaalaan tullaan lääkärin läheteellä.

Toiminta/asiakashankinta keskitetään alkuun Pohjanmaan, Keski-Pohjanmaan ja Etelä-Pohjanmaan maakuntiin keskittyen työterveydessä pieniin ja keskisuuriin yrityksiin. Yritys tuottaa etälääkäripalveluita koko valtakunnan alueelle. Yrityksellä on toistaiseksi vain yksi toimipiste, joka sijaitsee Vaasassa.

Työskentelemme lääkärikeskuksessa ma-la välisenä aikana ja sosiaalipalveluiden osalta ma-su välisenä aikana sovittujen asiakaskäyntien aikataulujen mukaisesti (tämä kuvattuna tarkemmin sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmassa).

Henkilöstöömme kuuluu:

- Työterveyshuollon erikoislääkäri
- Työfysioterapeutti
- 3 sairaanhoitajaa
- 3 lähihoitajaa
- 2 erikoislääkäriä
- 2 työterveyshoitajaa
- Psykologi
- Sosionomi
- Laboratoriovastaava
- Asiakaspalvelija
- 2 lähihoitajaopiskelijaa ja keikkalaisia

Rekryämme uusia henkilöitä sitä mukaa, kun toimintamme laajenee. Rekrytointiprosessiimme kuuluu rekrytoitavan henkilön pätevyyden varmistaminen Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilörekisteristä. Lasten kanssa lain tarkoittamalla tavalla työskentelevät joutuvat esittämään rikosrekisteriotteen ennen työhönottoa (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä

2011/932 § 4). Tämän lisäksi varmistamme henkilön osaamisen pakollisen koeajan puitteissa.



Rekrytointiprosessiimme kuuluu myös, että käymme tarkasti läpi valittavan henkilön osaamiset, tehtävän edellyttämät luvat ja käytännön kielitaidon suhteessa tehtävässä vaadittavaan osaamiseen ja pätevyys. Henkilöstön perehdyttämisessä kiinnitetään erityistä huomiota lääkehoitosuunnitelmaan, potilasasiakirjakäytäntöihin ja laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön. Nero tulee järjestämään henkilöstölleen kattavasti ammatillista täydentävää koulutusta. Esihenkilö varmistaa koulutuksen toteutumisen kehityskeskustelun yhteydessä. Seuraamme erityisesti STM:n suositusten mukaisen työterveyshuollon täydennyskoulutuksen toteutumista osana laatuseurantaa.

Työhyvinvointia rajoittavia tekijöitä seurataan päivittäisjohtamisen lisäksi niitä tullaan seuraamaan myös vuosittain työntekijöille tehdystä tyytyväisyyskyselyssä. Tutkimuksessa mitataan henkilöstön ja ammatinharjoittajien tyytyväisyyttä työssä onnistumisen edellytyksiin, kuten työn kuormittavuuteen ja työvälineiden asianmukaisuuteen. Kyselyiden kautta seuraamme myös henkilöstön arvioita omasta työkunnosta. Nerossa esihenkilöllä on velvollisuus seurata työntekijän suoriutumista työtehtävistä ja havaitessaan merkkejä työkykymuutoksista keskustella mahdollisimman varhain asiasta avoimesti työntekijän kanssa. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa ohjeistetaan myös keskustelemaan henkilön omasta työhyvinvoinnista. Nerolla on lisäksi käytännön ohjeet päihdeongelmaan puuttumiseen. Suunnitteilla on esihenkilökoulutuksia, joihin kuuluu oleellisena osana mm. koulutus vaikeiden tilanteiden kohtaamisesta sekä varhaisesta välittämisestä meillä. Kehityskeskustelussa suunnitellaan tulevan vuoden tavoitteet ja henkilökohtaiset osaamisen kehittämisen tarpeet.

Arvot, missio, strategia

Neron arvot:

- Potilaslähtöisyys
- Laadukkuus
- Eettisyys
- Kumppanuus
- Ympäristöystävällisyys

Arvojemme perustana ovat luotettavuus, joustavuus ja yksilöllisyys. Toiminnan periaatteena on luoda yksilöllisistä tarpeista lähtevä ammattilaisen suunnittelema palvelukokonaisuus sekä luottamuksellinen ja arvostava suhde asiakkaisiin. Jokaisen ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan.

Palveluidemme lähtökohtana on lääketieteellinen korkea laatu. Palvelumme toteutetaan aina yhdessä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa yksilölliset tarpeet huomioiden. Kaikki tarjoamme palvelut, hoito ja

kuntoutus perustuvat tutkittuun lääketieteelliseen tietoon ja vakiintuneisiin hoitokäytäntöihin kuten Käypä Hoito- suositukset.

Palvelukokonaisuutemme perustuvat yksilöllisiin tarpeisiin. Palvelukokonaisuutemme muodostuvat erikoislääkärijohtoisesta terveydenhuollon palvelusta yksinään tai yhdistettynä sosiaalihuollollisiin ja kuntoutuksellisiin toimiin. Toiminta-ajatuksena on luoda yksilöllinen lääketieteellisesti korkea tasoinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma sekä mahdollistaa sen toteutuminen asiakkaan arjessa. Tutkimuksemme, hoitomme ja kuntoutuksemme toteutetaan asiakkaalle helpoimmalla tavalla, kotona, vastaanotolla tai jossain muussa paikassa.

Neron missio:

- Paikallinen, luotettava kumppani
- Lähellä ihmistä, ihmisten kanssa. Kaikille sopiva.

Neron strategia:

- Vakiintuneen toimijan asema paikallisten yritysten ja asiakkaiden kumppanina
- Houkutteleva työpaikka ammattilaisille

Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Lääkärikeskus Neron toimipaikassa (toimipaikoissa) johtavaa lääkäriä edustavat toiminnoista vastaava johtaja/päälliköt (sosiaalihuollon toiminta). Lääketieteellinen johto vastaa toiminnan lainmukaisuudesta, palvelujen lääketieteellisestä sisällöstä, hoidon vaikuttavuuden seurannasta ja potilasturvallisuudesta.

Neron omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ne toimenpiteet ja menettelytavat, joilla terveydenhuollon palveluista vastaavat johtajat huolehtivat laissa säädetyistä velvollisuuksista. Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Päivitykset käydään läpi vuosittain.

Omavalvontasuunnitelma toimii toiminnan kehittämisen työvälineenä ja sen toteutumista seurataan muun muassa osana vuosittain. Sosiaalipalveluiden toiminnasta olemassa oma erillinen omavalvontasuunnitelmansa.

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmaa toteutetaan/seurataan päivittäisissä toiminnoissa ja suunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja vähintään kerran vuodessa, jolloin se käydään myös henkilökunnan kanssa läpi.

Lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito- oppaaseen (2021) ja vastaa Fimean vetämän asiantuntijaryhmän helmikuussa 2021 julkaisemaa kansallista Turvallinen

lääkehoito-opasta, johon sisältyvät lääkehoidon lupakäytäntöjen prosessit. Lupakäytännön mukaiset, oman tehtävänkuvan mukaiset lääkehoidon luvat on oltava koko hoitohenkilöstöllä. Päälliköiden vastuulla on seurata oman tiiminsä lääkehoidon lupien tilannetta. Luvat myöntää suoritettujen teorialenttien ja näyttöjen perusteella yksikön vastaava lääkäri. Toiminta lääkehoidon poikkeamatilanteissa on ohjeistettu. Toimipaikka tekee lääkkeiden ja rokotteiden käyttöön liittyvistä epäilyistä haittavaikutuksista ilmoitukset Fimealle. Potilailta/asiakkailta mahdollisesti palautuneita lääkkeitä ei käytetä, vaan ne käsitellään aina lääkejätteenä. Lääkärikeskus Neron terveydenhuollosta vastaava lääkäri Ruut Liski vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta ja vahvistaa allekirjoituksellaan yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Laitteet ja tarvikkeet:

Terveydenhuollon laitteet kirjataan laiterekisteriin, joka sisältää lain edellyttämät seurantatiedot. Yksiköissä laiteturvallisuudesta vastaa laitevastaava. Henkilökunta ilmoittaa terveydenhuollon laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista yrityksen ilmoituskäytännön mukaisesti. Vaaratilanteet ilmoitetaan lain edellyttämällä tavalla Fimeaan. Neron laiterekisterivastaavana toimii Miia Korpi, miia.korpi@avoklinikkanoja.fi.

Sosiaalipalveluissa mikäli asiakas tarvitsee apuvälineekseen esim. rollaattorin, ohjataan hänet sen palvelun piiriin, josta asiaa hoidetaan. Pohjanmaan hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta lainataan tarvittava väline, josta tehdään lainasopimus asiakkaan ja apuvälinelainaamon kesken. Käyttöön ohjaa esim. Hyvinvointialueen fysioterapeutti tai Nojan hoitaja. Välinelainaamosta annetaan tarvittavat ohjeet lainaamisen ajalle. Henkilökunta suorittaa laitepassin, jolla varmistetaan laitteiden oikeaoppinen ja turvallinen käyttö.

Toimitilat:

Toimitilat on tarkistettu ja hyväksytty terveydenhuollon toimitiloiksi 6.10.2021. Toimitiloissa on lukollinen lääkekaappi sekä mm. potilaan tutkimiseen soveltuvat tilat. Toimitiloissa on palohälyttimet. Taloyhtiön ulko-ovet lukitaan taloyhtiön toimesta illalla. Toimitiloissa on lääkehoituhuone, jossa on lukollinen lääkekaappi. Lääkkeet säilytetään lukollisessa erillisessä kaapissa, jonka avain säilytetään erillään.

Jätehuolto/siivous

Toimipisteellä tyhjennetään roskikset päivittäin ja yksikkö siivotaan viikoittain ja aina tarpeen vaatiessa.

Taloyhtiöllä on jätehuoltoon ja jätteiden lajitteluun liittyvät ohjeistukset, joita toimipisteessä noudatetaan. Ongelmajätteet kuten vanhentuneet lääkkeet palautetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti apteekkiin.

Tapaturmavaaralliset jätteet kuten;

- neulat ja veitsenterät
- tyhjät ampullit ja ampulliviilat
- letkujen terävät osat
- näyte- ja koeputket
- terävät lasit

Käsittellään tapaturmavaarallisen jätteen käsittelyn ohjeistusten mukaisesti.

Viiltävä ja pistävä jäte voi pakkauksen ja kuljetuksen yhteydessä aiheuttaa tapaturma- ja tartuntavaaran jätettä käsittelevälle henkilöstölle. Sen vuoksi viiltävä ja pistävä jäte kerätään särmäisjäteastioihin, jotka täyttävät turvallisuusstandardin BS 7320 mukaiset ominaisuudet. Jätteet pakataan väljästi korkeintaan astian merkkiin saakka. Astiaan merkitään ppkkvv sekä tunnistetiedot (osasto/yksikkö). Särmäisjäteastiat merkitään keltaisella erityisjätetarralla.

Särmäisjäteastiat kootaan yksikön jätehuoneeseen sille merkittyyn paikkaan. Jäte kuljetetaan vaarallisten aineiden kuljetussäädösten mukaisesti.

Eettiset jätteet jaotellaan tunnistettavaan ja ei-tunnistettavaan biologiseen jätteeseen, ja ne vaativat erityiskäsittelyn jätejakeiden pilaantumisvaaran takia.

- Tunnistettava biologinen jäte

- tunnistettavat ihmisistä peräisin olevat elimet
- tunnistettavat ihmisistä peräisin olevat kudokset, kuten amputoidut raajat ja istukat

- Ei tunnistettava biologinen jäte

- elinten osat ja kudokappaleet
- biologista ainesta sisältävä jäte, kuten veriputket, hyvin veriset tai muilla eritteillä kontaminoituneet märät kankaat ja sidetarpeet

Biologinen jäte pakataan tiiviiseen jätepussiin siten, ettei pakkaus vuoda. Jätepussi viedään välittömästi UN-tyyppihyväksytyyn tynnyriin, joka suljetaan huolellisesti. Tynnyriin merkitään: biologinen jäte, ppkkvv ja jätteentuottajan yhteystiedot (osasto/yksikkö).

Vaaralliset jätteet ovat jätettä, jotka kemiallisen tai muun ominaisuutensa takia voivat aiheuttaa erityistä vaaraa terveydelle tai ympäristölle. Ominaisuudet, joiden perusteella haitallisuus tai vaarallisuus määritellään, on lueteltu jäteasetuksen 179/2012 liitteessä 4. Jätteiden määrittämisestä vaaralliseksi jätteeksi täsmentää ympäristöministeriön asetus 1129/2001. Terveydenhuollolle tyypillisiä vaarallisia jätteitä ovat lääkejäte sekä röntgen- ja radioaktiiviset jätteet.

Lääkejätettä ovat vanhentuneet tai muuten käyttökeltottomat sekä tarpeettomaksi jääneet lääkkeet. Lääkejäte jaotellaan vaarattomaan ja tavanomaiseen lääkejätteeseen.

Vaaraton lääkejäte: lääkeaineita sisältämättömät infuusionesteet, huuhteet, ravitsemusliuokset, dialyysinesteet, desinfektioaineet, inaktivoidut rokotejätteet

Tavanomainen lääkejäte: vanhentuneet tai muuten käyttökeltottomat lääkkeet

Mikäli yksikössä syntyy lääkeaineita sisältävää lääkeliuosjätettä, se kerätään pulloineen tyyppihyväksytyyn muoviseen keräysastiaan, kuten tynnyriin. Tynnyri merkitään tarralla: ”Lääkejäte, nestemäinen ja myrkyllinen, UN 1851”. Tavanomainen lääkejäte pakataan alkuperäispakkauksiinsa tai esimerkiksi muovipussiin ja kootaan laatikkoon, joka sinetöidään. Vaarattoman nestemäisen lääkejätteen, johon ei ole lisätty lääkeaineita, saa kaataa pienissä erissä ja laimentaen viemäriin.

Lääkejäte säilytetään lukitussa tilassa lääkehuoneessa, jonne ulkopuolisten pääsy on estetty.

Tyhjät lääkepakkaukset ja –pullot eivät ole lääkejätettä, vaan ne lajitellaan muihin jätteisiin materiaalin mukaisesti. Jodia, bromia tai elohopeaa sisältävät jätteet kerätään omiin tyyppihyväksytyihin astioihinsa, joihin merkitään esimerkiksi: ”lääkejäte, UN 1851, jodipitoinen” sekä yksikön nimi ja keräyksen alkamispäivämäärä.

Kemikaalijätettä kuten käytetyt liuottimet, väriaineet, laboratorioreagenssit sekä puhdistus- ja desinfiointiaineet hävitetään alkuperäisessä kemikaalipullossa tai vastaavassa pakkauksessa. Erilaisia kemikaaleja ei saa sekoittaa keskenään. Jokaisen kemikaalijätteen käsittelyssä, pakkauksessa ja merkinnöissä on noudatettava käyttöturvallisuustiedotteen ohjeita. Kemikaalijätepullot pakataan

kemikaalilähetyspakkauksiin. Yksi pakkaus saa sisältää vain yhden tyyppin kemikaalia. Pakkauksessa on oltava selkeä merkintä sisällyksestä ja vaarallisuusluokkaa kuvaava tarra.

Jätteet säilytetään tarkoitusta varten varatussa tilassa. Tilan välittömässä läheisyydessä tulee olla ensi-torjuntavälineitä mahdollisia onnettomuustilanteita varten. Kemikaalijätettä voi kuljettaa ainoastaan yritys, jolla on lupa vaarallisten jätteiden kuljettamiseen. Kuljetusta varten on laadittava vaarallisen jätteen siirto-asiakirja, joka tulee säilyttää kolmen vuoden ajan.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan lääkärikeskus Nerossa tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien sekä todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Neron johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeet:

- Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje
- Työhyvinvointisuunnitelma
- Turvallisuuden toimintasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Henkilökunnan perehdytysohjelma

- Työturvallisuuslain mukaan työpaikoilla on ylläpidettävä ensiapuvalmiutta, johon kuuluu tarvikkeet, välineet, ensiaputaitoiset henkilöt sekä tieto nopean avun saamiseksi tapaturma- ja sairastumistapauksissa
- Hygieniasuunnitelma



Lääkärikeskus varmistaa arkityössään ohjeistuksen mukaiset käytännöt, prosessiensa tavoitteiden ja tuloksen saavuttamisen sekä potilas- ja työturvallisuutta uhkaavien riskien tunnistamisen sekä niitä ehkäisevät toimenpiteet. Toteutumista seurataan johtoryhmässä.

Yritykset ja asiakkaat voivat olla yhteydessä suoraan työntekijöihin tai toiminnasta vastaavaan päällikköön/esihenkilöön tai toimitusjohtajaan havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä. Lääkärikeskus Nerolla on oma potilasasiamies Nina Nordman. Lisäksi käytössä on sähköinen lomake (HaiPro), jolla muistutus voidaan tehdä.

Henkilökuntaa ohjeistetaan raportoimaan suoraa esihenkilölleen/toiminnasta vastaavalle johtajalle haittatapahtumista ja läheltä piti tilanteista. Työntekijän tulee tehdä ilmoitus vaaratapahtumajärjestelmään (HaiPro) haitta- vaara tai läheltä piti-tapahtumista viivytyksettä.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden, sekä haittatapahtumien varalle on määritelty korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistumine jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien juurisyiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Haittatapahtuma ilmoitukset käsitellään heti ja näistä laaditaan välittömästi korjaavat toimienpide-ehdotukset. Tilanteet käsitellään yrityksen johtoryhmässä. Ilmoitukseen luokitellaan; läheltä piti tilanne, haittatapahtuma tai muu havainto/kehittämisehdotus. Ilmoitukset käsitellään yhdessä säännöllisissä henkilökunnan kokouksissa. Raportointijärjestelmän tarkoituksena on, että opimme läheltä piti-tilanteista ja erehdyksistä niin, ettei niitä sattuisi uudelleen. Tarvittaessa muutamme hoitokäytäntöjä ja toimitapoja.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan yhteisissä palavereissa sekä sähköpostin kautta. Tarvittavat kirjaukset muutoksineen dokumentoidaan omavalvontakansioon.

Potilasasiamies:

Neron potilasasiamiehenä toimii Nina Nordman. Potilasasiamies vastaa lääkärikeskuksen asiakkaiden yhteydenotoista potilasasiamies@avoklinikanoja.fi tai potilasasiamies@laakarikeskusnero.fi.

Potilasasiamiehen tavoittaa myös arkisin numerosta 040-9319190. Potilasasiamiehen tiedot ovat näkyvillä yksikössämme sekä verkkosivuillamme.

Potilaat, asiakkaat ja heidän omaisensa voivat ottaa yhteyttä potilasasiamieheen arkisin klo 8–16 välisenä aikana. Potilasasiamieheen kannustetaan olemaan yhteydessä kaikissa palvelun laadun ja menettelyyn liittyvissä asioissa, joihin potilas tai hänen omaisensa eivät ole tyytyväisiä. Potilas asiamies neuvoo, ohjaa ja avustaa potilasta ja hänen omaisiaan. Mikäli potilaan asia ei liity potilasasiamiehen toimialueeseen, ohjaa potilasasiamies potilaan tai hänen omaisensa kääntymään oikean viranomaisen puoleen. Potilasasiamies tiedottaa yrityksen vastuuhenkilöitä tietoonsa tulleista epäkohdista tai laadun poikkeamista. Potilasasiamies voi antaa yrityksen henkilökunnalle neuvoja ja ohjeistuksia omaan tehtäväkenttäänsä liittyvissä asioissa. Potilaat ja heidän omaisensa voivat myös antaa Nerolle palautetta toimipaikassa suullisesti ja kirjallisesti tai verkkosivujen kautta sähköisellä palautelomakkeella.

Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Potilasasiakirjojen ja henkilötietojen käsittelyä koskevat ohjeet on koottu yhteen kansioon. Potilasrekisteriä käytetään tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla. Seloste on nähtävillä Neron toimipaikassa sekä yksikön verkkosivuilla. Lääkärikeskus Nero Oy:n potilasrekisteri on yhteiskäytössä niiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden kesken, jotka toimivat itsenäisinä ammatinharjoittajina tai erillisten yritysten kautta palvelun tuottajina. Nero noudattaa potilaslain mukaista salassapitovelvoitetta. Jokainen Nerossa työskentelevä on allekirjoittanut henkilökohtaisen salassapitositoumuksen. Potilastietojärjestelmän käyttö on sallittu vain henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla. Käyttäjän käyttöoikeudet annetaan työtehtävien edellyttämien käyttäjäroolien mukaisesti. Potilastietoja käsitellään tietosuoja- ja potilaslainsäädännön mukaisesti. Nerossa asioivan henkilöasiakkaan tiedot näkyvät rekisterissä hänen antamiensa suostumusten mukaisesti. Lääkärikeskus Nero Oy on nimittänyt tietosuojavastaavan. Tietosuojavastaavana yksikössä toimii Outi Aura, outi.aura@laakarikeskusnero.fi

Yritys on vuoden 2023 alussa toteuttanut laajan ulkopuolisen palvelutuottajan toteuttaman tietosuojapäivityksen. Yrityksessä on käytössä potilastietojärjestelmä Vitecin Acute sekä Nursebuddy ja

fastroin Hilka rinnakkain nursebuddyn kanssa vuoden loppuun saakka.

Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan vuosittain. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään reaaliajassa tarpeen mukaan.