

LÄÄKÄRIKESKUS NERO OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällys

1.	PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	3
	Palveluntuottaja	3
	Palveluyksikön perustiedot ja vastuuhenkilöt	3
2.	PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
	Palvelut	4
	Toiminta-ajatus.....	5
	Arvot ja toimintaperiaatteet	6
3.	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	8
	Laatuvaatimukset ja laadunhallinta	8
	Vastuu palveluiden laadusta	8
	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
	Henkilöstö	12
	Omavalvonnan riskienhallinta	19
4.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	22

Yrityksen omistuspohjassa on tapahtunut muutoksia. Lääkärikeskus Nero Oy:n enemmistöosakkaaksi on tullut Trinitas Oy. Molemmat yritykset toimivat omilla Y-tunnuksillaan, ja niillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat. Tämä omavalvontasuunnitelma koskee ainoastaan Lääkärikeskus Nero Oy:n toimintaa, ja vastuu palvelujen laadusta, turvallisuudesta sekä omavalvonnasta kuuluu Lääkärikeskus Nero Oy:lle.

1. PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Lääkärikeskus Nero Oy
(aputoiminimi Avoklinikka Noja Oy)

Y-tunnus: 3202414-6

Osoite: Rauhankatu 17, 65100 Vaasa

Puh: 045 101 6303

Hyvinvointialue: Pohjanmaan hyvinvointialue

Palveluyksikön perustiedot ja vastuuhenkilöt

Lääkärikeskus Nero Oy, Rauhankatu 17, 65100 Vaasa, puh. 045 101 6303

Yksityisen palveluntuottajan tiedot:

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta 11.10.2021

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

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 5.4.2022

Vastuuhenkilöt:

Toimitusjohtaja: Mikaela Lundell

Lääkärikeskus Nero Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii Johanna Rantanen (lääkäri)

Lääkärikeskus Nero Oy:n työterveyshuollon palveluista vastaavana johtajana toimii vt. työterveyshuollon erikoislääkäri, työterveyslääketieteen dosentti Markku Seuri

Vastuuhenkilöiden sähköpostiosoitteet: etunimi.sukunimi@laakarikeskusnero.fi

Tämän omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Lääkärikeskus Neron johtoryhmä.

2. PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelut

Lääkärikeskus Nero tarjoaa monipuolisia perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon, sosiaalihuollon sekä hyvinvoinnin palveluita yritys - ja yksityisasiakkaille sekä julkiselle sektorille. Palveluita tuotetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen alueella. Nerolla on myös etävastaanotto, joka palvelee asiakkaita paikasta riippumatta. Nerolla on omaa näytteenottoa (laboratorio), mutta kuvantamisen palvelut tuotamme ostopalveluna. Lääkärikeskuksen terveysterveystoimintoihin sisältyvät mm. yleislääkäri- ja erikoislääkäripalvelut, fysioterapia sekä psykologipalvelut.

Lääkärikeskus Nero tarjoaa joustavia ja edullisia työterveyspalveluita yrityksille Vaasan alueella. Keskeisintä toimintaa on asiakasyritysten työntekijöiden hyvän terveyden ja työkyvyn ylläpito. Merkittävällä osalla henkilöstöstämme on työterveyshuollon erityispätevyys. Paikallisena työterveyskumppanina sopeudumme joustavasti erilaisten yritysten työterveystarpeeseen. Yhteistyökumppaneiden avulla pystymme palvelemaan myös asiakkaita, joilla on työntekijöitä muillakin paikkakunnilla.

Kaikille työterveyshuollon asiakasyrityksille on nimetty oma työterveystiimi, johon kuuluu yritykselle nimetty työterveyslääkäri, työterveyshoitaja, työfysioterapeutti ja työpsykologi. Sairasvastaanoton työntekijät ovat myös perehdytetty nimetyille vastuutiimille ohjaamiseen pitkittyneissä tai toistuvissa työkykyyn vaikuttavissa oireissa. Tämä on ennalta ehkäisevän työterveystoiminnan sekä jatkuvuuden kannalta keskeistä.

Toiminnan yksi tärkeä painopistealue on neuropsykiatriset tutkimukset ja kuntoutus. Näihin palveluihin sisältyvät nuorten ja aikuisten autismikirjon häiriön diagnosointi, ADHD tutkimukset, neuropsykiatrisen valmennus kaiken ikäisille ja Kelan kustantama Oma väylä -kuntoutus. Pyrkimyksenämme on helpottaa ihmisten arkea ja mahdollistaa nopea pääsy ADHD-tutkimuksiin.

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. Lääkärikeskus Neron sosiaalipalveluihin kuuluvat palvelut: tukipalvelut (Sosiaalihuoltolaki § 19), sosiaalinen kuntoutus (Sosiaalihuoltolaki § 17), tuetun asumisen palvelut (Sosiaalihuoltolaki § 21 a), liikkumista tukevat palvelut (Sosiaalihuoltolaki § 23), omaishoidon lomitus (Sosiaalihuoltolaki 27 b§) ja ammatillinen tukihenkilötoiminta.

Tukipalveluina annetaan siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja (SHL 2022/790 § 19). Palveluihimme kuuluu myös laboratoriokokeiden ottaminen kotona. Lisäksi tarjoamme kotikuntoutusta.

Tarjoamme myös liikkumista tukevia palveluita henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväisen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi. Liikkumista voidaan tukea ja järjestää esimerkiksi julkisten liikennevälineiden käytön ohjauksella ja ohjatulla harjoittelulla, saattajapalveluna tai muulla soveltuvalla tavalla (SHL 2014/1301 § 23).

Lääkärikeskus tuottaa kotisairaalapalveluita Pohjanmaan alueella. Kotisairaaloimintaan kuuluvat muun muassa pitkäaikaisinjektiot ja niiden seurannat sekä valvotut lääkkeenotot. Lääkehoidon aloitus, esimerkiksi klotsapiinihoito. Pitkäaikaissairauksien pahenemisvaiheen hoito sekä psykiatrien potilaiden lääkahoito ja voinnin seuranta. Syömishäiriöiden intensiivihoidon. Hoito perustuu yksilölliseen hoitosuunnitelmaan. Kotisairaalaan tullaan lääkärin läheteellä.

Toiminta-ajatus

Lääkärikeskus Nero tarjoaa laadukasta, monipuolista ja ammatillista palvelua kiireettömästi ja luottamuksella. Tuotamme palveluita sekä omissa toimitiloissamme Vaasassa että asiakkaan kotona ja hänen arkiympäristössään sekä etäyhteydellä. Olemme sitoutuneita luomaan asiakaslähtöisen ja ystävällisen ilmapiirin, jossa jokainen kohtaaminen on positiivinen kokemus. Lääkärikeskus Neron moniammatillisen tiimin ansiosta palveluita voidaan tuottaa kokonaisvaltaisesti ja joustavasti asiakkaiden tarpeiden mukaan.

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 tällä hetkellä yksi toimipiste, joka sijaitsee Vaasassa. Työskentelemme lääkärikeskuksessa ja sosiaalipalveluissa ma-pe välisenä aikana.

Lääkärikeskus Neron sosiaalipalvelut ovat suunnattu aikuisille, lapsille ja ikäihmisille sekä lisäksi mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä eri vammaisryhmille. Tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin, osallisuuden, elämänhallinnan ja toimintakyvyn edistäminen. Tuemme yksilön mielenterveyttä ohjauksella ja neuvonnalla sekä tarpeenmukaisella psykososiaalisella tuella.

Tuettua asumista järjestetään asiakkaille, jotka asuvat omissa yksityisissä kodeissaan. Asiakkaat tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtyessä esim. laitoksesta. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista mm. kuntoutuksen menetelmiä käyttäen. Kohderyhmänä ovat mm. mielenterveys- ja päihdekuntoutajat sekä vammaiset henkilöt. Lääkärikeskus Neron kotiin vietävät asumisen palvelut perustuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja palvelusuunnitelmaan. Asumispalveluita toteutettaessa huolehditaan siitä, että asiakkaan yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeidensa mukaiset kuntoutus- ja terveydenhuoltopalvelut. (SHL 2022/790 § 21 a,

Terveystieteidenhuoltolaki 2022/1281 § 20, Vammaispalvelulaki 2023/675 § 18).

Asiakasryhmät, jolle palvelua tuotetaan: yksityiset asiakkaat, yritykset, kunnat/hyvinvointialueet, muut palveluntuottajat, hoitolaitokset.

Palveluita tuotetaan sopimuksen perusteella joko suoraan asiakkaalle tai palvelunjärjestäjän (esim. hyvinvointialue) tilauksesta ostopalveluina tai palvelusetelillä. Tarpeen mukaan voidaan tuottaa palveluja ostopalveluna tai alihankintana toisille palveluntuottajille.

Tarvittaessa hankimme osan palveluista ostopalveluina toiselta palveluntuottajalta. Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Ostopalvelun tuottajilta vaaditaan tehtävään kuuluva lain vaatima pätevyys. Alihankkijoiden kanssa laaditaan sopimus, jossa he sitoutuvat noudattamaan Lääkärikeskus Neron ohjeita ja sääntöjä.

Alihankintana/ostopalveluna hankitaan:

- Oma väylä -kuntoutuksen työelämäasiantuntijan ja ruotsinkielisen sosiaalityöntekijän palveluita
- Lyhytterapia-, psykoterapia- ja psykologipalveluita
- Uniterapeuttin palveluita
- Ravitsemusterapeuttin palveluita
- Lääkäri- ja erikoispalveluita
- Työterveyspalveluita muilla paikkakunnilla työskenteleville yritysten työntekijöille
- Kuulontutkimus
- Fysioterapiapalveluita
- Kuvantaminen

Asiakaspaikkamäärä:

Terveyspalvelut, asiakasmäärä määräytyy käytössä olevien resurssien mukaan.

Työterveyshuolto noin 1500 asiakasta

Sosiaalipalvelut, noin 30-60 asiakasta vuodessa

Oma väylä -kuntoutus, noin 50 asiakasta vuodessa

Arvot ja toimintaperiaatteet

Lääkärikeskus Neron arvoja ovat

- 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 tarjoamamme 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 korkeatasoinen 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

Lääkärikeskus Neron sosiaalipalveluiden toimintaperiaatteet:

Toiminnan periaatteina on luoda yksilön tarpeista lähtevä palvelukokonaisuus sekä luottamuksellinen ja arvostava suhde asiakkaisiin. Potilaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Palvelumme ovat asiakkaita ja heidän omaisiaan varten suunniteltu. He päättävät mitä palveluja haluavat ja tarvitsevat, me toteutamme

Kotihoidon tiimissä yhteisesti sovitut kotihoidon käytännön työskentelyn arvot ovat:

- sitoutuminen
- luotettavuus ja aitous
- oikeudenmukaisuus
- ystävällisyys ja yksilöllisyys

Palvelusuhteen lähtökohtana ovat asiakkaan itsemääräämisoikeus ja asiakaslähtöisyys. Jokaisen sosiaalipalveluiden asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus sekä hoito- /kuntoutussuunnitelma.

Tahdomme kulkea asiakkaan mukana ja olla hänen tukenaan, silloin kun hän sitä eniten tarvitsee. Myös omaiset ja läheiset tarvitsevat tukea ja ohjausta. Haluamme tukea kotona asumista erilaisilla tukipalvelupaketeilla, jotta ihmisen oikeus hyvään elämään toteutuisi ja jatkuisi mahdollisimman pitkään omassa kodissa.

Lääkärikeskus Neron yleinen pyrkimys on se, että asiakkaat selviäisivät tuotettujen SOTE-palveluiden avulla arjessaan ja omassa kodissaan, ilman erikoissairanhoidollisia palveluita, vaikeiden mielenterveyshäiriöiden, sekä muiden toimintakykyrajoitteiden kanssa.

Kaikki pitkäaikaisen tuen palvelut sisältävät aina nimetyn henkilökohtaisen omahoitajan. Omahoitaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tilanteen ja tuen tarpeen mahdollisesti muuttuessa myös tarjottavat palvelut muuttuvat tarpeiden mukaan.

3. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

Laatuvaatimukset ja laadunhallinta

Laatu on tärkeää meille ja sen toteumista seurataan jatkuvasti ja säännöllisesti arvioimalla. Osaava ja omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palveluiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palveluiden kehittämisessä. Yritykseen perustetaan oma laatu- /kehittämisryhmä valvomaan laatua yksikössämme.

Laboratoriotoiminnasta on tehty sopimus aluehallintovirastojen hyväksymän laboratorio Vitan kanssa (Tartuntatautilaki 1227/2016) 18 §. Vita toimii valvovana tukilaboratoriona. Vita valvoo laboratoriossamme laatua ja toimintatapoja.

Työterveyshuollossa Lääkärikeskus Nero noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä. Johtava työterveyslääkäri varmistaa, että työterveystoiminta on järjestetty lainsäädännön edellyttämällä ja viranomaissäädösten mukaisella tavalla.

Keskeisiä sovellettavia lakeja ovat:

- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- Valtioneuvoston asetus hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta (708/2013)
- Terveystieteidenhuoltolaki (1326/2010)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Palvelujen yhdenvertaisuus

Jotta asiakasyrityksen on mahdollista saada Kela-korvausta työterveyskustannuksista, palveluiden on oltava samansisältöisiä kaikille työntekijöille. Mahdollisten poikkeavuuksien tästä säännöstä tulee perustua työtehtävien erityisiin vaatimuksiin. Lääkärikeskus Nero toimii palvelun tarjoajana tämän periaatteen mukaisesti.

Vastuu palveluiden laadusta

Lääkärikeskus Neron lääketieteellinen johto vastaa toiminnan lainmukaisuudesta, palvelujen lääketieteellisestä sisällöstä, hoidon vaikuttavuuden seurannasta ja potilasturvallisuudesta.

Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelusetelitoiminnasta vastaavana toimii vastaava sairaanhoitaja.

Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ne toimenpiteet ja menettelytavat, joilla palveluista vastaavat johtajat huolehtivat laissa säädetyistä velvollisuuksista.

Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Päivitykset käydään läpi vuosittain henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma toimii toiminnan kehittämisen työvälineenä ja sen toteutumista seurataan vuosittain.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan ja potilaan kohtelu

Kaikki henkilöstöön kuuluvat ovat sitoutuneet kohtelevaan asiakkaita ja potilaita asiallisesti ja arvostavasti. Mikäli asiakas kokee hänellä olevan huomautettavaa hoidostaan, niin ensisijainen menettely on asiakkaan kanssa keskustelu. Keskustelu sekä mahdolliset jatkotoimenpiteet kirjataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Työntekijä ilmoittaa asiasta myös esihenkilölleen, joka jatkaa asian selvittelyä tarvittaessa. Asiakas voidaan ohjata olemaan yhteydessä potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen. Asiakas voi tehdä myös muistutuksen kirjallisena.

Itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistaminen

Kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tyytymällä ratkaisuihin ja valintoihin, joita he itsenäisesti tekevät. Tuemme ja kannustamme asiakkaita itsenäisessä arjessa ja elämässä eteenpäin. Haluamme tarjota asiakkaille monipuolisia tukivaihtoehtoja esim. arjen hallintaan, mutta he tekevät päätökset.

Lääkärikeskus Neron henkilöstö toteuttaa työtään kuntouttavalla työotteella, eli pyrkii osallistamaan asiakasta oman hyvinvointinsa ylläpitämiseen. Ei tehdä asioita asiakkaan puolesta, vaan kannustetaan ja tuetaan itsenäiseen selviytymiseen ja aktiivisuuteen. Asiakkaan kanssa tehdään hoitosuhteen alussa kirjallinen palvelusopimus, jossa sitoudutaan yhteiseen hoitosuhteeseen. Hoitosuunnitelman teossa asiakkaalla itsellään on aktiivinen rooli.

Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuollon palveluseteliasiakkaat tulevat Pohjanmaan hyvinvointialueelta palvelusetelillä ja RAI arvio on tehty kunnan palvelutarpeenarvioinnin yhteydessä. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja sen tavoitteet ovat asiakaslähtöisiä. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa tehdessä asiakkaan läheisillä ja omaisilla on mahdollisuus olla mukana, asiakkaan suostumuksella. Asiakkaan luvalla palvelutarpeesta ja sen muutoksista voidaan keskustella myöhemminkin omaisten ja läheisten kanssa. Tällöin omaisenkin osallisuus asiakkaan hoitoon on vastavuoroista ja aktiivista.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa kirjallisesti. Suunnitelma tallennetaan sähköiseen potilastietojärjestelmään. Suunnitelman toteutumista seurataan asiakkaan kanssa yhdessä keskustellen ja visuaalisesti arvioiden. Suunnitelman toteutumista arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja kerrotaan avoimesti eri vaihtoehtoista.

Lääkärikeskus Neron kotiin vietävissä asumispalveluissa jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja. Omahoitajana toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että palvelujen järjestäminen asiakkaalle tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Jokainen työvuoroon tuleva hoitaja lukee asiakkaasta kirjoitetut raportit ja hoitajan on perehdyttävä hoitosuunnitelmaan ennen asiakkaan luo menoa. Kotihoidon asiakastietojärjestelmästä on käytössämme myös mobiiliversio, joka on oltava aina mukana.

Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Asiakkaalla ja terveydenhuollon potilaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

Hoitoonsa, palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla tai potilaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta vastaaville viranomaisille. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Johanna Rantanen, terveydenhuollon palveluista vastaavana johtaja / Lääkärikeskus Nero tai Pohjanmaan hyvinvointialueen terveydenhuollon johtava viranhaltija.

Potilasasiavastaava

Lääkärikeskus Neron potilasasiavastaavana toimii Pohjanmaan hyvinvointialueen Marjut Meltoranta ja Sari Mäkinen. Potilasasiavastaava vastaa lääkärikeskuksen asiakkaiden yhteydenotoista potilasasiavastaava@ovph.fi.

Potilasasiavastaavan tavoittaa myös maanantaista torstaisin klo 9-11 numerosta **06 218 1080**. Potilasasiavastaavan tiedot ovat näkyvillä yksikössämme sekä verkkosivuillamme.

Potilasasiavastaavaan kannustetaan olemaan yhteydessä kaikissa palvelun laadun ja menettelyyn liittyvissä asioissa, joihin potilas tai hänen omaisensa eivät ole tyytyväisiä.

Potilasasiavastaava neuvoo, ohjaa ja avustaa potilasta ja hänen omaisiaan. Mikäli potilaan asia ei liity potilasasiavastaavan toimialueeseen, ohjaa potilasasiavastaava potilaan tai hänen omaisensa kääntymään oikean viranomaisen puoleen. Potilasasiavastaava tiedottaa yrityksen vastuuhenkilöitä tietoonsa tullee epäkohdista tai laadun poikkeamista.

Potilasasiavastaava voi antaa yrityksen henkilökunnalle neuvoja ja ohjeistuksia omaan tehtäväkenttäänsä liittyvissä asioissa.

Sosiaaliasiavastaava:

Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan tavoittaa ma-pe klo 8-14.

Puhelinnumero: 040-5079303

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka

- toimii asiakkaiden edun turvaajana.
- neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Asiakas voi olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan esim., jos hän kokee, että sovittu palvelu poikkeaa sisällöltään, suoritustavaltaan tai tulokseltaan sovitusta. (Kuluttajansuojalaki 1878/38). Lisätietoja saa kilpailu- ja kuluttajaviraston kotisivuilta www.kuluttajavirasto.fi tai soittamalla kuluttajaneuvonnan puhelinpalveluun 029 505 3050. Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

Muistutusten käsittely

Muistutukset käsitteellään lääketieteellisen johdon ja kulloisestakin toiminnasta vastuussa olevan henkilön toimesta ja ne tuodaan yrityksen johtoryhmään arvioitavaksi mahdollisten tarvittavien toimenpiteiden arvioitavaksi. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä asiaan liittyvien henkilöiden kanssa.

Asiat käsitellään perin pohjin yhteispalaverissa ja niiden pohjalta muutamme ja/tai kehitämme tarvittaessa toimintatapojamme. Muistutuksiin vastataan henkilökohtaisesti, riippuen siitä kehen tai mihin muistutus kohdistuu. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi (1) kuukausi.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Tuottamamme sosiaalipalvelut annetaan suurelta osin asiakkaiden kodeissa. Sovituilla käynneillämme asiakkaiden kodeissa teemme havaintoja myös asiakasturvallisuuteen liittyen. Mikäli havaitsemme asiakkaan turvallisuuden vaarantuvan tai vaarantuneen ilmoitamme asiasta esim. hänen läheiselleen, hänen suostumuksellaan. Asiakas, jolla ei ole omaisia ja on kykenemätön huolehtimaan itsestään, edes kotihoidon turvin, on mielestämme riski itselleen ja mahdollisille naapureille. Tällöin ilmoitamme asiasta sopivaksi katsomallemme viranomaiselle esimerkiksi paloturvallisuusriski. Jos asiakas on selkeästi esim. edunvalvojan tarpeessa raha-asioiden puolesta, teemme ilmoituksen asiasta tarvittaessa kotipalveluohjaajalle tai digi- ja väestötietovirastoon.

Henkilöstö

Osaava henkilöstö on avainasemassa Lääkärikeskus Neron laadukkaiden palveluiden tuottamisessa.

Lääkärikeskus Neron henkilöstöön kuuluvat:

- Toimitusjohtaja
- Työterveyshuollon erikoislääkäri
- Psykiatrian erikoislääkäri
- Työterveystyöntekijä
- Yleislääkäri
- Työterveyshoitajat
- Työfysioterapeutti
- Työpsykologi
- Laboratoriovastaava
- Sairaanhoidajat
- Sosionomi
- Lähihoitajat ja keikkalaisia

Ammattiharjoittajat:

- Psykiatrian erikoislääkäreitä
- Neurologi
- Yleislääkäreitä
- Audinomi

- Psykoterapeutti
- Ravitsemusterapeutti
- Uniterapeutti
- Työnohjaajia

Alihankintasopimuksin tuotetaan seuraavia palveluita:

Alihankintana tuotetaan maksusitoumuksilla terveydenhuollon palveluita, joita ei ole saatavilla omana tuotantona, esimerkiksi yhteistyössä muiden yksityisten lääkäriasemien ja Synlabin kanssa.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana mm. säännöllisten kehityskeskustelujen ja one-to one-keskustelujen avulla sekä asiakaspalautteen kautta. Lääkärikeskus Nerossa on kirjattu toimintatapa liittyen työssä selviytymiseen. Havaittuihin epäkohtiin puututaan kyseisen toimintamallin mukaisesti.

Neron sosiaalipalveluiden henkilöstöllä on vankka työkokemus sosiaali- ja terveysalalta sekä laajasti mm. mielenterveys- ja päihdetyöhön suuntaavaa täydennyskoulutusta (mm. neurokognitiivisen käyttäytymisanalyysin ja kuntoutus-, hoito- ja ohjaustyön täydennyskoulutus, psykiatrian erikoisammattitutkinto, ratkaisukeskeisen neuropsykiatrisen valmentajan koulutus, yrittäjän ammattitutkinto).

Henkilöstön voimavarojen riittävyys varmistetaan työvuorosuunnittelulla, jossa turvataan työntekijöille riittävä vuorokausi- sekä viikkolepo. Vuosilomien suunnittelussa pyritään ottamaan huomioon henkilökunnan toiveita mahdollisuuksien mukaan niin, että jokaiselle tulee kesälomakaudella vähintään 3 viikon yhtäjaksoinen loma.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoimme uusia henkilöitä tarpeiden mukaan, esimerkiksi toiminnan laajentuessa tai asiakasmäärän kasvaessa. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointiprosessiimme kuuluu rekrytoitavan henkilön pätevyyden varmistaminen Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilörekisteristä sekä opinto- ja tutkintotodistuksista.

Lääkärikeskus Neron hallinnossa työskentelevät henkilöt tapaavat ja haastattelevat rekrytoitavat henkilöt haastatellen heitä. Soveltuvuudessa otetaan huomioon koulutus ja aikaisempi työkokemus. Tarvittaessa ollaan yhteydessä edelliseen työpaikkaan. 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 pätevyyteen. Henkilöstön perehdyttämisessä kiinnitetään erityistä huomiota lääkehoitosuunnitelmaan, potilasasiakirjakäytäntöihin ja laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön. Lääkärikeskus Nerossa työskentelevät vahvistavat allekirjoituksellaan käyneensä perehdyttävät asiat läpi. Työterveyshuollossa noudatetaan Valtioneuvoston

asetusta hyvän työterveyskäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta. (708/2013)

Työhön otettavilta henkilöiltä pyydetään nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja joka sisältää iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden parissa työskentelyä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 2023/741 § 28). Alaikäisten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikostaustaote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 2011/932 § 4). Esihenkilö vastaa rikosrekisteriotteen tarkistamisesta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uudet työntekijät perehdytetään työtehtävästä riippuen riittävän pitkällä perehdytyksellä. Perehdytykseen sisältyvät asiat on listattu Neron perehdytysrunkoon. Lisäksi työntekijää ohjataan tutustumaan tarvittaviin kirjallisiin suunnitelmiin työpäivien ohella. Opiskelijaa perehdytetään koko opiskelun ajan. Kaikki toimintamme on tiukan salassapitovelvollisuuden alaista työskentelyä, jonka rikkomisesta seuraa vakava rangaistus. Vaitiolovelvollisuudesta on laadittu kirjallinen sopimus, joka allekirjoitetaan ennen työn aloittamista. Tietosuoja-asioihin perehdytyksen pitää tietosuojavastaava. Tietosuojavastaavilla on lupa antaa tunnukset asiakasrekisterin käyttöön.

Työntekijöitä ja opiskelijoita kannustetaan myös kyselemään oma-aloitteisesti työhön liittyvistä asioista ja toimintatavoista.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus ja hyvinvointi varmistetaan

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.

Työnantaja ja työntekijät yhdessä seuraavat alan täydennyskoulutustarjontaa ja kouluttautuvat asiakkaiden palvelun tarpeiden edistämiseksi. Päätöksen koulutuksen tarpeellisuudesta tekee toimitusjohtaja lääketieteellisen johdon suosituksesta.

Työhyvinvointia rajoittavia tekijöitä seurataan ja päivittäisjohtamisen lisäksi niitä tullaan seuraamaan myös vuosittain työntekijöille tehdyssä 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.

Opiskelijat

Opiskelija voi työskennellä tilapäisesti sen laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä, johon hän opiskelee, kun hän on suorittanut hyväksytysti kaksi kolmasosaa kyseisen koulutuksen opinnoistaan. Opiskelijan kaikkien kurssisuoritusten pitää olla suoritettuina ja merkittyinä. Opiskelija toimii aina laillistetun ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena.

Opiskelijoita palkattaessa esihenkilö tarkistaa opiskelijan opintosuoritusotteen ja varmistaa, että vaadittava määrä opintoja on suoritettuna. Opiskelijalle nimetään ohjaaja, jonka johdon ja valvonnan alaisena hän työskentelee. Oppisopimusopiskelijoiden osalta työnantaja tekee yhteistyötä opiskelijan oppilaitoksen ja oppisopimustoimiston kanssa.

Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Sijaisten käytöllä varmistetaan toimintayksikön toiminnan laatu silloin, kun vakituista henkilöstöä ei ole työvuoroissa riittävästi. Sijaisia käytetään pidempien työvapaiden aikana esimerkiksi kotihoidon palveluissa. Yli kolme kuukautta kestävässä sijaisuuksissa rekrytoidaan sijainen pidempään työsuhteeseen. Lyhyet ja äkilliset alle 24 h sijaisuudet pyritään hoitamaan henkilöstöjärjestelyin siten, että laatu ja asiakasturvallisuus säilyvät.

Tarvittaessa palkataan lisää tehtävien ja asiakasmäärän vaatimaa henkilökuntaa.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan/ potilaan tilanteen vaatimassa laajuudessa. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan aina asiakkaan/ potilaan suostumuksella. Sosiaalipalveluissa asiakkaan omatyöntekijä vastaa tarvittavan verkostoyhteistyön varmistamisesta.

Työterveyshuollossa asiakasvastuussa oleva koordinoiva työterveyshoitaja vastaa asiakastietojen oikeellisuudesta alihankkijalle sekä työterveys sopimuksen, toimintasuunnitelman sekä työpaikkaselvitysraporttien toimittamisesta palveluntuottajalle. Erikseen yrityksen kanssa sovitaan koordinoitikäytännöstä ja yhteisiä palavereista vuosittain.

Toimitilat ja välineet

Lääkärikeskus Neron toimitilat (Rauhankatu 17, 65100 Vaasa) on rekisteröity sosiaali- ja terveydenhuollon toimitiloiksi Soteri-rekisteriin helmikuussa 2024. Toimitiloissa on vastaanottotoimintaan soveltuvat tilat, kokoushuone, henkilökunnan sosiaalitilat ja laboratoriotila. Toimitiloissa on palohälyttimet. Toimitiloissa on lääkehoituhuone, jossa on lukollinen lääkekaappi. Lääkkeet säilytetään lukollisessa erillisessä kaapissa, jonka avain säilytetään erillään. *Hälytysjärjestelmä ja varaueloskäynnit*

Siivous ja jätehuolto

Toimipisteen siivouksen hoitaa siivousyritys. Siivouksen tiheys määritellään kulloisenkin tarpeen mukaan. 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

Käsitellään 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 kudospaleet
- biologista ainesta sisältävä jäte, kuten veriputket, hyvin veriset tai muilla eritteillä kontaminoituneet määrät 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 määrittelemisestä vaaralliseksi jätteeksi täsmentää ympäristöministeriön asetus

1129/2001. Terveysturvallisuudelle tyypillisiä vaarallisia jätteitä ovat lääkejäte sekä röntgen- ja radioaktiiviset jätteet.

Lääkejätettä ovat vanhentuneet tai muuten käyttökelvottomat 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 käyttökelvottomat lääkkeet

Mikäli yksikössä syntyy lääkeaineita sisältävää lääkeliusjätettä, 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 laimentaan 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 ensitorjuntavälineitä mahdollisia onnettomuustilanteita varten. Kemikaalijätettä voi kuljettaa ainoastaan yritys, jolla on lupa vaarallisten jätteiden kuljettamiseen. Kuljetusta varten on laadittava vaarallisen jätteen siirtoasiakirja, joka tulee säilyttää kolmen vuoden ajan.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkärikeskuksessa käytetään vain asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Tietosuojavastaava huolehtii tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja jatkuvasta käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisesta palveluyksikössä. Lääkärikeskus Neron tietoturvasuunnitelma on laadittu 24.11.2023 ja päivitetty 21.7.2025. Tietoturvasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa Neron hallitus ja toteuttamisesta toimitusjohtaja.

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkärikeskus Neron lääkehoitosuunnitelma on laadittu ensimmäisen kerran yrityksen perustamisen yhteydessä ja sitä on päivitetty säännöllisesti toiminnan muuttuessa ja vähintään vuosittain. Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluuyksikössä vastaa terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimiva lääkäri Johanna Rantanen.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Potilasasiakirjojen, sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen 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 sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä Nursebuddy. Työterveyshuollossa on käytössä yritysten kanssa yhteistyöhön YritysNero-sovellus sekä asiakkaille erikseen Omanero-sovellus.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Hoitosuhteen päättyessä asiakkailta ja mahdollisesti hänen läheisiltään kysytään palautetta Lääkärikeskus Neron kokonaisvaltaisesta palvelusta ja sen laadusta. Hoitosuhteen ollessa voimassa suulliset keskustelut ja kehittämisehdotukset saa kertoa aina tarvittaessa. Palautetta voi antaa myös anonyymisti sähköisesti/kirjeitse. Kerran vuodessa kerätään asiakastyytyväisyyskysely kaikilta asiakkailta. Lääkärikeskuksella on omat palautekyselyt seuraaville asiakasryhmille: työterveyshuolto, vastaanotot, sosiaalipalvelut, Oma väylä-kuntoutus

Asiakaspalautteet luetaan ja käydään läpi huolellisesti työtiimeissä ja johtoryhmässä. Toimintaa pyritään kehittämään resurssien mukaan asiakkaita kuunnellen. Haluamme myös vastata asiakkaiden kysymyksiin ja palautteisiin.

Omavalvonnan riskienhallinta

Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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 ja 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.

Lääkärikeskus Neron toimintojen riskienhallinnasta vastaavat toimitusjohtaja ja lääketieteellinen ja laadusta vastaava johtaja. Lääkärikeskus Neron johdon 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. Varmistaminen tapahtuu säännöllisten yksikkökokousten, kaikille lähetettävien sähköpostien kautta. Kirjalliset dokumentit säilytetään SharePointissa.

Yrityksen johdolla 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 luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohje
- Työhyvinvointisuunnitelma
- Turvallisuuden toimintasuunnitelma
- Toimintamalli haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyyn
- Toimintamalli väki
- 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

Edellä mainitut suunnitelmat on koottu henkilöstön saataville Lääkärikeskuksen Sharepoint-kanavalle.

Riskien tunnistaminen asiakkaan kotona tuotettavissa palveluissa

Lääkärikeskus Neron sosiaalipalvelut tuotetaan pääasiassa asiakkaiden kotona ja asiakkaiden arkiympäristössä. Koska työpaikka on asiakkaan koti, täytyy työntekijän kunnioittaa sitä ja toimia sen mukaan.

Työntekijän tulee huomioida kuitenkin asiakkaan esim. ikäihmisen kotona huomioitavat mahdolliset riskitekijät. Näitä ovat esim. sähkölaitteiden turvallisuus, vesihanojen sulkemiset, kynnykset, matot jne. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujan kotona on voi olla riskitekijöinä esim. päihtynyt asiakas, joka voi olla samanaikaisesti väkivaltainen. Silloin ei tarvitse mennä käynnille tai tarvittaessa käynti keskeytetään turvallisuussyistä. Kotikäynneillä työskennellessä henkilökunnalla on puhelimeen asennettu 112 sovellus, jota kautta pystyy hälyttämään apua ilman puhekontaktiakin.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilökunta ohjeistetaan raportoimaan esihenkilölle havaitsemistaan haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista sekä epäkohdista tai ilmeisistä epäkohdista sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyen. Työntekijän tulee tehdä tilanteesta kirjallinen, sähköinen raportti. Yhteisissä työpaikka palaverissa käydään myös läpi kyseisiä asioita. Kiireellisissä riski- ja läheltä piti-tilanteissa esihenkilö raportoi alaisiaan ja antaa heille tarvittavat toimintaohjeet. Yrityksen johto raportoi asiakkaan sosiaalihuollon toteutumiseen liittyvistä epäkohdista viipymättä hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Salassapitosäännös ei estä ilmoituksen tekoa.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Asiakkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä suoraan työntekijöihin, vastaavaan sairaanhoitajaan tai yrityksen toimitusjohtajaan havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä.

Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat myös antaa Nerolle palautetta toimipaikassa suullisesti ja kirjallisesti tai verkkosivujen kautta sähköisellä palautelomakkeella.

Lääkärikeskus Neron potilasasiavastaavana ja sosiaaliasiavastaavana toimivat Pohjanmaan hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat. Ohjeet potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tavoittamiseen löytyvät tämän omavalvontasuunnitelman s. 10 Asiakkaan asema ja oikeudet – asiakkaan oikeusturva.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Henkilökunta ohjeistetaan raportoimaan esihenkilölle havaitsemistaan haittatapahtumista ja läheltä piti tilanteista. Työntekijän tulee tehdä läheltä piti- tilanteesta kirjallinen, sähköinen raportti ja se käsitellään Lääkärikeskus Neron HaiPro-prosessin mukaisesti. Yhteisissä työpaikkapalavereissa käydään myös läpi kyseisiä asioita. Kiireellisissä tilanteissa esihenkilö raportoi alaisiaan ja antaa heille tarvittavat toimintaohjeet.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

Tarjoamissamme palveluissa on kaikissa omanlaisensa riskitekijät. Kaikkia riskejä ei pysty kerralla kartoittamaan, koska aina voi tulla yllättävä tilanne missä tahansa asiakaskäynnillä. Kuitenkin riskien tunnistaminen ja niiden dokumentoinnit tulee liittää laadunvalvontaan ennen palveluiden tuottamisen aloittamista. Jokainen työntekijä on ilmoitusvelvollinen esihenkilölle sekä muille työntekijöille, mikäli havaitsee selkeitä epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskejä. Työn laatuun, haittatapahtumiin ja läheltä piti- tilanteisiin pyritään vaikuttamaan ennaltaehkäisevästi ja säännöllisillä yhteisillä henkilökunnan palavereilla sekä esim. perustamalla kehittämis-/laaturyhmä juuri näitä asioita varten.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Lääkärikeskus Neron valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on sisällytetty Lääkärikeskus Neron perehdytysrunkoon ja jokaisen uuden työntekijän tulee tutustua omavalvontasuunnitelmaan. Henkilökunnalle on tiedotettu missä ajantasainen omavalvontasuunnitelma on saatavilla. Omavalvontasuunnitelmaan tehtävistä päivityksistä tiedotetaan henkilöstölle yksikkökokouksissa tai sähköpostitse.

Omavalvontasuunnitelman sisältöä ja sen toteutumista käytännössä käydään läpi vähintään 4 kk välein tiimipalavereissa ja yksikkökokouksissa ja henkilöstöä kannustetaan tuomaan aktiivisesti esiin omavalvontasuunnitelman toteutumiseen liittyviä havaintojaan. Toimitusjohtaja tiedottaa työntekijöille omavalvontasuunnitelmaan tehdyistä muutoksista ja päivityksistä työpaikkakokouksessa tai sähköpostitse.

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Lääkärikeskus Neron omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen internet-kotisivuilla (www.laakarikeskunero/tietoa/omavalvonta/).

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan yrityksen johtoryhmässä vähintään neljän kuukauden välein ja tällöin mahdollisesti havaitut päivitystarpeet kirjataan omavalvontasuunnitelmaan viipymättä. Suunnitelman seuranta kirjataan johtoryhmän kokouspöytäkirjaan. Päivitetyn omavalvontasuunnitelman julkaisemisesta vastaa Lääkärikeskus Neron johtoryhmä.