



Omavalvontasuunnitelma

PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Hammas Hohde Oy
Koljonniemenkatu 2
70100 Kuopio

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Hammas Hohde Oy:n arvot ovat:

- ammatillisuus
- kunnioitus
- ystävällisyys

HOHDE

Hammas Hohde Oy tuottaa laadukkaita suun terveydenhuollon ja erikoishammashoidon palveluita. Toimintamme perustuu keskinäiseen kunnioittamiseen ja luottamukseen. Kohtelemme toisiamme ja asiakkaitamme ystävällisesti. Tuotamme hammashoidon ja erikoishammashoidon palveluita ammatillisesti ja pyrimme parhaaseen mahdolliseen laatuun sekä kliinisesti että asiakaspalvelussa.

Perustehtävä on tuottaa laadukkaita erikoishammaslääkäripalveluita, hammaslääkäripalveluita, sekä suuhygienistipalveluita yksityisellä sektorilla auttaen asiakkaita suun terveyden ylläpitämisessä ja hoitamisessa. Palvelut tuotetaan vuokratiloissa Kuopiossa, Jyväskylässä, Lahdessa, Joensuussa, Ivalossa, Tampereella, Ylöjärvellä, Kaajanissa, Helsingissä, Turussa ja Mikkelissä, Vantaalla, Savonlinnassa, Oulussa, Kangasniemellä, Espoossa, Seinäjoella, Kittilässä, Salossa, Paimiossa, Raisiossa, Ilmajoella ja Lapualla. Hammas Hohteessa hoidetaan myös palvelusetelipalvelu -ja ostopalveluasiakkaita. Palveluja voidaan tuottaa myös lapsille. Toiminnan laajuus on viitenä arkipäivinä viikossa. Osalla toimipisteistä on päivystystoimintaa tai lauantaivastanotto toimintaa.

OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Omavalvontaohjelma, omavalvontasuunnitelma, arvot ja toimintaperiaatteet käydään läpi ja päivitetään tarpeen ja muuttuneiden olosuhteiden mukaan vähintään kerran vuodessa.

Hohteella on oma perehdyssuunnitelma, jonka mukaan perehdytys tapahtuu. Perehdytyksessä käydään läpi vas-

taanoton omavalvontaohjelma, sekä omavalvontasuunnitelma liitteineen.

HENKILÖSTÖ

Hammas Hohde Oy työllistää arviolta 280 hammashoitajaa ja suuhygienistä ja arviolta 240 yleishammaslääkärinä ja erikoishammaslääkärinä. Hammas Hohteessa on tehty tassa-arvoselvitys, jossa otetaan kantaa henkilörakenteeseen ja sukupuoli-jakoon. Kun uusia hammashoitajia, suuhygienistejä, hammaslääkäreitä tai erikoishammaslääkäreitä rekrytoidaan, tarkistetaan kelpoisuus JulkiTerhikistä, pyydetään työntekijältä tutkintotodistus ja mahdollisesti lupa soittaa hänen edelliseen työpaikkaansa. Kielitaidon osalta arvointi tehdään haastattelussa suullisesti. Jokaisen työntekijän kanssa käydään kahdenkeskinen perehdytys, jossa käsitellään kyseisen toimipisteen erityispiirteet ja hyvät toimintavat laitteistojen, välinehuollon, potilasasiakirjamerkintöjen ja toimipisteen sujuvan yhteistyön kehittämiseksi (työkavereihin tutustuminen). Lisäksi käydään läpi palkanmaksuperusteet ja muut henkilöstöasiat, asiakaslauteasiat ja potilasohjeet.

Jokaiselle työntekijälle laaditaan henkilökohtainen koulutussuunnitelma, jota seurataan vuosittain pidettävissä kehityskeskusteluissa. Kehityskeskustelun runko lähetetään työntekijälle etukäteen ja lomake täydennetään yhdessä kehityskeskustelun aikana. Erityisesti säteilysuojelukoulutuksen toteutumisesta pidetään huolta kaikkien työntekijöiden osalta ja käyty koulutukset merkitään sähköiseen koulutuskorttiin. Vuosittain järjestetään TYHY toimintaa suunnaten ko. toiminta liikkumiseen ja rentoutu-

H OHDE

miseen työpaikan ulkopuolella. Hohde järjestää 2 päiväiset työhyvinvointipäivät kerran vuodessa. Työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi Hohde tarjoaa kaikille työntekijöilleen 200 euroa sporttirahaa vuodessa.

TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Toimenpiteet tapahtuvat kunkin toimipisteen hoituhuoneissa, joissa on jo valmiina asianmukainen varustus ja tilat erikoishammashoidon toteuttamiseen. Jokaisessa uudessaa toimipisteessä tehdään lisäksi tarvekartoitus uusista investoinneista. Tarvittaessa tilat on tarkastettu kaupunkien johtavien- tai ylihammaslääkäreiden kanssa Valviran ohjeen mukaan.

Osassa toimipisteessä on pääsy vastaanotolle ainoastaan summerin kautta. Lisäksi vastaanotoissa on ihmisiä töissä, jotka voivat puuttua nopeasti häiriökäyttäytymiseen. Lääkekaapit sijaitsevat lukituissa tiloissa. Lisäksi lääkejääkaapin ovenssa on lukko. Henkilöstötilat on eriytelty muista tiloista selvästi ja kaikissa paikoissa on omat pukutilat henkilöstölle. Osassa toimispiteitä on kamera-valvonta odotustiloissa ja hälytysjärjestelmät.

Siivous on ulkoistettu ja siivooja käy joka arkipäivä tai vähintään 3 päivänä viikossa. Lisäksi hoitohenkilöstö siivoaa oman työhuoneensa ainatyöpäivän jälkeen. Ongelmajäte (kuten pistävät ja terävät esineet) kerätään erillisiin säiliöihin ja sopimus on tehty ulkopuolisen toimijan kanssa näiden hävittämisestä. Hoitoyksiköissä on amalgaamierottimet. Tuhottavat potilaspaperit viedäänsilppurin läpi tai tämäkin palvelu ulkoistetaan, mikäli

tuhottavan paperin määrä on suuri. Lääkejätteet, biologiset jätteet ja tartuntatautivaaralliset jätteet käsitellään asianmukaisesti.

Hammas Hohteessa pääasiallinen hoitotoiminta tuotetaan hoitotuoleissa (Plandent iCompact) ja välinehuolto toteutetaan Melag autoklaaveilla ja Miele desinfektorilla ja kuumasau- maajilla. Muutamia Fimet ja Sirona hoitoyksiköitä on myös. Röntgen-kuvaukset tapahtuvat turvallisilla ja sertifioiduilla laitteilla ja toiminnalle on haettu jokaiseen toimipisteeseen lainmukainen säteilyturvallisuuskeskuksen lupa.

Röntgenlaitteiden osalta ilmoitusmenettely STUK:in ohjeiden mukaisesti. Muista laitteista pidetään vikakirjaa ja korjaukset suoritetaan ilman viivettä. Laitteita tarkastetaan ja kalibroidaan säännöllisesti Hammas Hohteen toimintamallin mukaisesti.

Säteilyturvallisuuskeskuksen turvallisuuslupa myönnetty.

POTILASASIAVASTAAVA

Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. 1.1.2024 alkaen hyvinvointialueet sekä Helsingin kaupunki järjestävät potilasasiavastaavien toiminnan. Ollessaan tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun, potilas voi ottaa yhteyttä oman hyvinvointialueensa potilasasiavastaavaan. Yhteystiedot löydät oman hyvinvointialueesi nettisivuilta.

LÄÄKEHOITO

kts .erillinen liite Lääkehoitosuunnitelma

HOHDE

RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Esilääkkeiden kohdalla on tärkeää että ne ovat lukollisessa tilassa. Henkilöstön väärinkäytökset ovat mahdollisia, näin ollen tarkoin dokumentoitu käyttö ja tämän seuranta ovat avainasemassa ehkäisemään väärinkäytöksiä. Ovet siis pidetään lukossa ja jos lääkkeiden määrä/kulutusluettelo ei täsmää, otetaan asia keskusteluun henkilöstön kanssa. Kameravalvonta ko alueille voi olla tällöin harkinnassa. Laitteiden osalta toimitaan ohjeiden mukaan ja mikäli laite toimii epäilyttävästi, tähän puututaan välittömästi.

Läheltäpiti-tilanteet kirjataan Intrasta löytyvällä lomakkeella. Lomakkeen tiedot käsitellään keskitetysti Hohteen hallinnossa. Keskustellaan henkilöstön kanssa. Mikäli tiloissa on tapahtunut häiriökäyttäytymistä, käsitellään asia henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa hankitaan ulkopuolista turvallisuuskoulutusta. Myös koko kiinteistön osalta voidaan keskustella vartijapalveluiden hankkimisesta.

Laitteistojen osalta ilmoitetaan välittömästi korjaajalle/laitteen toimittajalle viasta ja toiminta ko laitteella keskeytetään heti, kun vika havaitaan. Laitteet pidetään toimintakunnossa koko ajan ja niitä tarkastetaan säännöllisesti. Henkilökuntaa koulutetaan koko ajan, jotta läheltä piti tilanteita ei tulisi. Raportoidut läheltäpiti tilanteet käydään läpi henkilöstön kanssa

Asiat käsitellään henkilöstön yhteispalavereissa, joita pidetään toimipaikoilla kuukausittain. Vastaavan

hammaslääkärit ja vastaavat suuhygienistit- tai hoitajat tiedottavat henkilöstöä. Ulkopuolisille yhteistyötahoille tiedotus tapahtuu Ville Pesosen toimesta.

POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Potilastiedot kirjataan potilastietojärjestelmiin asianmukaisella tavalla. Diagnoosit, hoitosuunnitelmat ja hoidon toteutuksen eteneminen kirjataan kaikista potilaista. Hammas Hohde pitää yllä potilasrekisteriä. Potilastietojärjestelmänä toimii sähköinen potilastietojärjestelmä Assident (Entteri Oy). Potilastietoja käsittelevät vain hoitoon osallistuvat työntekijät. Asiakastietoja käsittelevät lisäksi toimistosihteerit laskutuksen yhteydessä. Salassapidon osalta toimitaan lainsäädännön ja hammaslääkäriliiton ohjeiden mukaisesti. Hohde järjestää tietosuoja-asioista koulutusta säännöllisesti omalle henkilöstölleen.

Henkilöstölle järjestetään 2-päiväinen Assident koulutus ennen toimipisteen toiminnan aloittamista. Lisärekrytoitava henkilöstö perehdytetään potilasasiakirjahallintoon toimipisteen vastaavan hammaslääkärin toimesta. Ko asiat ovat osa Hammas Hohde Oy:n toimintamallia. Hohteella on oma IT asiantuntija, jonka toimesta tehdään säännöllisiä tarkastuksia potilastietokantaan ja käytettäville laitteille ja toimintaa auditoidaan säännöllisesti.

Tietosuojavastaava:

Essi Räsänen

tietosuojavastaava@hammashohde.fi
p. 01020203414

POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Potilas voi antaa palautetta suullisesti, kirjallisesti suoraan vastaanotolla tai sähköpostitse. Jokaisessa toimipisteen odotusaulassa ja QR-koodi, jonka skannattuaan potilas voi antaa palautetta miltä tahansa omalta älylaitteeltaan.

Jokainen palaute käsitellään ja vastaus annetaan kahden viikon kuluessa. Palautteet käsitellään jokaisessa kuukausipalaverissa henkilöstön kanssa. Mikäli potilas haluaa tehdä muistutuksen toiminnastamme, auttaa potilasasiavastaava asiakasta ko tapauksessa.

Palaute on erittäin tärkeä toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Jokaisesta palautteesta pyritään ottamaan opiksi ja mukauttamaan toimintoja niin, että ne palvelisivat asiakkaitamme entistä paremmin. Havaitut epäkohdat korjataan heti.

Muistutuksiin vastataan välittömästi asiakkaalle ja informoidaan kuinka kauan käsittely kestää. Ko asiakkaan hoitoon osallistuneille henkilöille annetaan mahdollisuus vastineeseen tilanteesta. Asia käydään tämän jälkeen potilaan kanssa läpi (2 viikon sisään muistutuksesta) suullisesti ja kirjallisesti. Tarvittaessa järjestetään yhteisneuvottelu kaikki osapuolien välillä. Mikäli potilas epäilee potilasvahinkoa, ohjataan potilas tekemään ilmoitus potilasvakuutuskeskukselle.

OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kaikki omavalvontasuunnitelman asiat ovat Hohteessa huomioitu eri toimintamalleissa. Toimintamalleja tarkastellaan vuosittain. Poikkemat korjataan välittömästi. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja kirjataan siihen tarvittavat muutokset tai vuoden aikana tapahtuneet muutokset.