

**YKSITYISEN TERVEYDENHUOLLON OMAVALVONTASUUNNITELMA - LOMAKE****1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palvelujen tuottajan nimi Lahden Ensihoitopalvelu Oy		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0545203-0
Toimipaikan nimi Komsuntie 37		
Toimipaikan postiosoite Komsuntie 37		
Postinumero 17510	Postitoimipaikka Nyystölä	
Terveystuottajan palveluista vastaava johtaja Tuomo Kyrönlahti		Puhelin *** *****49
Postiosoite *****		
Postinumero *****	Postitoimipaikka *****	
Sähköposti tuomo.kyronlahti@fimnet.fi		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Arvot ja periaatteet</p> <p>Laadukas ja potilasturvallinen palvelutuotanto asiakkaille. Asiakkaina siirtokuljetuksissa Päijät-Hämeen hyvinvointialue ja muut suomalaiset hyvinvointialueet sekä hyvinvointialueilla hoidossa olevat potilaat ja yksityisasiakkaat. Tapahtumapäivystyksissä asiakkaina erilaisia sekä eri tasoisia kilpailuita järjestävä seurat sekä muut toimijat. Yritys tuottaa pääasiassa erilaisiin tapahtumiin ensihoidollista palvelua, mutta Valviran myöntämien lupien puitteissa on mahdollista tuottaa myös tapahtumiin lääkäripalvelua, jolloin asiakkaalle pystytään tuottamaan saumaton palvelukokonaisuus. Yrityksen toimintaa ohjaavana palvelulupauksena on laadukas palvelu: asiakas saa sellaista palvelua jota hän tilaa ja voi luottaa palvelua tuottavaan yritykseen ja palvelutuotannon laatuun.</p>
<p>Toiminta-ajatus/ Perustehtävä</p> <p>Tuottaa laadukasta kiireetöntä sairaankuljetusta sekä erilaisten yleisötapahtumien ensihoitopalvelua ja yleisöensiapua asiakkaille yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Yritys tuottaa myös asiakkaan tarpeen vaatiessa lääkäripalvelua erilaisiin yleisö- ja kilpailutapahtumiin.</p>

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Kuvaus toimenpiteistä ja menettelytavoista, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädettyistä velvollisuuksista

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja valvoo yrityksen toimintaa ja sen laatua, kouluttaa tarvittaessa sekä toimii yrityksessä lääketieteellisenä johtajana, hyväksyy ja tarkistaa lääketilaukset ja N-lääkkeiden kulutuskortit asianmukaisella tavalla. Pitää aktiivisesti yhteyttä yrittäjiin ja on toiminnan kehittämisessä mukana.

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Koko terveydenhuollon ammattilaisista koostuva sijaisryhmä perehdytetään palveluntuottajan kalustoon, hoitovälineisiin sekä toimintatapoihin yksilölliset tarpeet huomioiden yrittäjien toimesta.

Yrittäjät pitävät yllä osaamistaan osallistumalla erilaisiin koulutuksiin sekä kehittämällä ammattitaitoaan hyödyntäen myös ansiotöiden kautta erilaisin koulutuksin. Sijaiset pitävät yllä ammattitaitoaan myös osallistumalla omien ansiotöidensä velvoittamiin koulutuksiin. Palveluntuottaja järjestää lisäkoulutusta esimerkiksi perehdytyksen yhteydessä yksilölliset tarpeet huomioiden. Kiireettömän sairaankuljetuksen tehtävillä sekä tapahtumapäivystyksissä otetaan huomioon jokaisen työntekijän työkokemus, osaamisala sekä hoitovelvoitteet.

Omaavalvonnan suunnittelua sekä havainnointia tehdään yrityksessä aktiivisesti, mutta vähintään kerran vuodessa. Molemmat yrittäjät osallistuvat aktiivisesti omavalvonnan suunnitteluun käyden aktiivista vuoropuhelua terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan kanssa. Yrityksen palvelutuotantoa halutaan aktiivisesti kehittää entistä asiakaslähtöisemmäksi.

4. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Yrityksessä ei ole muita työntekijöitä kuin kaksi yrittäjää. Yrittäjät toimivat sivutoimisina yrittäjinä vakituisten ansiotöidensä rinnalla. Lisäresurssia tarvittaessa palveluntuottajalla on terveydenhuollon ammattilaisista koostuva ryhmä. Näiden ammattilaisten toimesta hoidetaan tarvittavat sijaistukset. Palveluntuottajalla on myös mahdollisuus ja luvat tuottaa lääkäripalvelua osana tapahtumapäivystystä mikäli tapahtuman riskiarvio sitä vaatii. Tällöin lääkäri työskentelee osana ensihoidon tiimiä. Lääkärillä ei ole tällaisessa tilanteessa omia lääkkeitä eikä hoitovälineistöä vaan hoitotilanteissa käytetään palveluntuottajan pysyvää lääkevalikoimaa sekä hoitovälineistöä, mikä on hoitotasosta.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (kelpoisuuden varmistaminen: <https://julkiterhikki.valvira.fi/> kielitaidon varmistaminen, lasten kanssa työskentelevien rikosrekisterin tarkistaminen jne.

Palveluntuottajalla on periaatteita, joiden mukaan sijaisryhmään valitaan terveydenhuollon ammattilaisia.

Palveluntuottaja on tehnyt päätöksen, että kaikki sijaisryhmään kuuluvat henkilöt ovat entuudestaan yrittäjille tuttuja, jotta työskentely on yrityksen arvojen ja tavoitteiden mukaista. Jokaisen sijaistavan henkilön kelpoisuus varmistetaan aina Julkiterhikkiä hyödyntäen. Varsinaiseen henkilöstön rekrytointiin ei palveluntuottajalla ole tällä hetkellä sekä näillä liiketoiminnoilla tarvetta.

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lääkehoitosuunnitelmaan, potilasasiakirjakäytäntöihin ja latteiden- ja tarvikkeiden käyttöön.

Palveluntuottaja ei tarjoa opiskelijoille harjoittelupaikkaa toiminnan ollessa pienimuotoista. Nykyisellä palvelumuodolla ja liiketoiminnoilla ei opiskelijalle muodostuisi selkeää harjoittelujaksoa, mikä palvelisi ammatillisuuden kehitystä riittävästi.

Palveluntuottajan hoitovälineistö, lääkkeet, laitteet, hoito-ohjeet ja potilasasiakirjakäytännöt ovat samat kuin Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ensihoidon hoitotason yksiköissä. Potilaskertomukset kirjataan paperiselle SV210-kaavakkeelle ja niiden suhteen toimitaan normaalin potilasasiakirjakäytännön mukaisesti.

Uudet sijaistuksia tekevät terveydenhuollon ammattilaiset perehdytetään yksilölliset tarpeet huomioiden. Perehdytykset kirjataan yrityksen omaan perehdytysrekisteriin. Tarvittava perehdyttäminen suoritetaan yrittäjien toimesta.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta. Täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut.

Palveluntuottajalla ei ole vakituista palkattua henkilöstöä. Yrittäjät pitävät yllä osaamistaan osallistumalla erilaisiin koulutuksiin sekä kehittämällä ammattitaitoaan hyödyntäen myös ansiotöiden koulutuksiin. Sijaiset pitävät yllä ammattitaitoaan myös osallistumalla omien ansiotöidensä velvoittamiin koulutuksiin. Palveluntuottaja järjestää lisäkoulutusta esimerkiksi perehdytyksen yhteydessä yksilölliset tarpeet huomioiden. Kiireettömän sairaankuljetuksen tehtävillä sekä tapahtumapäivystyksissä otetaan huomioon jokaisen työntekijän työkokemus, osaamisala sekä hoitovelvoitteet. Hoitovelvoitteita, koulutustarvetta sekä lääkelupien voimassaoloa seurataan.

Yrityksessä toiminta yrittäjien, sijaisten sekä yhteistyökumppaneiden kesken on vuorovaikutteista sekä jatkuvaan parantamiseen tähtäävää. Liiketoimintojen kehittäminen palvelun laatu sekä asiakas keskiössä, ovat yrityksen toimintaa ohjaavat kärjet. Yrittäjät käyvät kehityskeskustelut vähintään kerran vuodessa johdon katselmusten yhteydessä.

Yrittäjien sekä aktiivisten sijaisten hyvinvointiin kiinnitetään huomiota ihminen kokonaisvaltaisesti huomioiden, mm. tarjotun työn kuorma sekä palautuminen huomioiden suhteessa jokaisen omaan ansiotyöhön verraten.

5. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa. **Yrityksellä ei ole ulkopuolisia toimitiloja, joissa hoidettaisiin potilaita/ asiakkaita. Ainoat hoitotilat ovat palveluntuottajan omistamat ambulanssit hoitotiloineen. Käytössä olevat ensihoitoyksiköt ovat tarkastettu Päijät-Hämeen ensihoidon vastuulääkäriin toimesta toistamiseen.**

Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta. Erityistä huomiota kuvauksessa tulee kiinnittää lääkehuolto- ja laboratoriotiloihin.

Yrityksellä ei ole muita toimitiloja, jossa potilaille annettaisiin hoitoa kuin ambulanssit hoitotiloineen. N-lääkkeet säilytetään kahden lukon takana asiaan kuuluvalla tavalla. Palveluntuottajalla ei ole laboratoriotiloja eikä toimintoja.

Kuvaus siivous, jätehuoltoon ja vaarallisten jätteiden käsittelyyn liittyvistä menettelyistä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä tartuntavaarallisiin jätteisiin liittyviin käytäntöihin. (STTV:n oppaita 3.2006)

Suoritettujen tehtävien jälkeen kaluston ja hoitotilojen sekä hoitovälineistön huolto ja siivous asiaan kuuluvalla tavalla sekä asianmukaisilla puhdistusaineilla ja välineillä infektioit, eritteet ym. huomioiden. Särjäysjätteiden hävitys Päijät-Hämeen Keskussairaalassa. Tartuntavaarallisten jätteiden hävitys Päijät-Hämeen keskussairaalassa.

Terveystarvituksen laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 1-4/2010. Terveystarvituksen laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuskeskelle.

Oma valvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot: Maria Salovaara: 050 5283498, Miina Harmaala 044 0164263

Linkki Valviran määräykseen: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.

Toimipaikassa ei ole laitteita eikä tarvikkeita. Kaikki hoitotarvikkeet ja välineet sekä laitteet ovat ensihoitoyksiköissä sisällä (Kts. Valviran /Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hoitotason ensihoitoyksikön varustelista.) Laittehuollot suoritetaan laitevalmistajan ohjeen mukaisesti vuosittain valtuutettujen huoltoilikeiden toimesta.

Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanteiden ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Tarvittaessa vaaratilanteesta sekä läheltäpiti-tilanteesta tehdään HaiPro asianmukaisesti. Vaaratilanne käsitellään poikkeamana välittömästi asiakkaan sekä terveydenhuollosta vastaavan johtajan kanssa yrittäjien toimesta. Laitteiden huolto suoritetaan asianmukaisesti niihin erikoistuneen ammattilaisen toimesta valmistajan ohjeen mukaisesti huoltoraportit arkistoiden. Laitteiden tarvittavasta perehdytyksestä vastaavat yrittäjät.

Säteilyn käyttö terveydenhuollossa

Ionisoivan säteilyn käyttö terveydenhuollossa edellyttää Suomessa säteilylain (859/2018) 48 §:n mukaista Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupaa, ellei käytettävät toiminnot ole vapautettu turvallisuusluvasta säteilylain 49 §:ssä.

Säteilyturvallisuuskeskuksen turvallisuuslupa myönnetty **Ei säteileviä komponentteja**

Kliinisen mikrobiologian laboratoriotoiminta

Tartuntatautien vastustamistyössä tarvittavia laboratoriotutkimuksia ja tehtäviä voidaan suorittaa aluehallintovirastojen hyväksymässä laboratoriossa. Tartuntatautilaki (1227/2016) 18 §.

Kliinisen mikrobiologian laboratorion toimilupa voimassa Ei laboratoriotoimintaa asti.

6. POTILASASIAMIES

Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot

Nimi: Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sähköposti: asiavastaavat@pajatha.fi

Puhelin: 03 819 2504 (ma,ti, to klo 9-12 ja ke klo 9-15)

Kuvaus menettelytavoista potilasasiamiehen tehtävien asianmukaisesta määrittelystä: neuvontatehtävä, avustustehtävä, tiedotus- ja koulutustehtävä, palvelujen laadun seuranta ja palautteen antaminen.

Tarpeen ilmetessä yrittäjät ovat yhteydessä / asiakas / potilas voi olla yhteydessä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavaan (1.1.2024 alkaen).

7. LÄÄKEHOITO

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta

Lääkehoitosuunnitelma on laadittava sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2021:6) mukaisesti. STM:n opas löytyy osoitteesta: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162847>

Yritys toimii Päijät-Hämeen hyvinvointialueen mukaisten, ensihoidon lääkehoito-ohjeiden, ensihoidon lääkevalikoima sekä ensihoidon vastuulääkärin ajantasaisten ohjeiden mukaisesti: samat lääkehoito-ohjeet, ensihoidon hoitotason lääkkeet ja toimintatavat kuin hyvinvointialueen ensihoidon yksiköillä. Palveluntuottajalla on oma lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään aina tarvittaessa mutta vähintään vuosittain. Yrityksen vastuulääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa

Palveluntuottaja noudattaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen toimintaohjeita lääkehoidon poikkeamatilanteissa. HaiPro käytössä. Tarvittaessa ohjaus / neuvonta / ilmoitus: Fimea

Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä Hävitetään asianmukaisella tavalla apteekkiin.

Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta
Kulutuskortein seurataan N-lääkkeiden kulutusta asianmukaisella tavalla sekä säännöllisesti koko lääkkevalikoiman tarkastuksella (voimassaolopäivä, säilytyslämpötilat, kulutus, visuaalinen arviointi). Lääkehoitoa toteutetaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ensihoidon vastuulääkärin määrittelemien hoito-ohjeiden ja hoitovelvoitteiden mukaisesti. Lisäksi kiireettömän sairaankuljetuksen tehtävällä, esimerkiksi potilassiirrolla toimitaan lähettävän lääkärin määräyksen mukaisesti sekä omien toimilupien raameissa. Yrityksen oma vastuulääkäri tarkastaa N-lääkkeiden kulutuskortit ja allekirjoittaa ne sekä hyväksyy N-lääketilaukset.

8. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti
Ennakoiva toimitatapa, kaksoistarkastukset, selkeät työskentelyroolit sekä lääkevälineistön hyvä tuntemus vähentävät vaaratilanteiden mahdollisuutta. Kirjalliset hoito- ja lääkeohjeet sekä esimerkiksi lääkeannoksen tarkistaminen lääkehoito-oppaasta vähentävät muistinvaraisen inhimillisen virheen mahdollisuutta. Riskien tunnistaminen ja ennakointi ovat tärkeä osa riskienhallintaa sekä potilasturvallista toimintaa. Poikkeamien kirjaaminen sekä niiden käsittely ovat osa jatkuvaa kehittämistä ja laadun hallintaa.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään
Mahdolliset läheltäpiti-tilanteen käydään aina potilaan/ asianosaisen henkilön kanssa läpi mahdollisimman nopeasti, kuitenkin vähintään 14 vuorokauden kuluessa, mikäli tämä on mahdollista. Tapahtumasta tehdään Haipro asiaan kuuluvalla tavalla. Poikkeama käsitellään myös yhdessä yrityksen oman vastuulääkärin kanssa sekä tarvittaessa myös hyvinvointialueen ensihoidon vastuulääkärin kanssa.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan
Poikkeama käsitellään tehokkaasti ja tapahtumaan johtavat syyt/ olosuhteet/ toimintatavat ym käydään läpi sekä kirjataan toimepiteet, joilla toimintaa muutetaan tarvittaessa. Poikkeamaan johtaneet syyt käsitellään yrityksen vastuulääkärin kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan ensihoidon vastuulääkäriä hyvinvointialueelta tai muuta asiantuntijatahoa toimintatavan kehittämiseksi.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille
Palveluntuottaja toimittaa poikkeman johdosta suoritetuista toimenpiteistä raportin yrityksen vastuulääkärille sekä hyvinvointialueen ensihoidon vastuulääkärille. Yrittäjät käyvät asiasta aktiivista keskustelua ja mahdollisesti muuttuneista toimintatavoista tiedotetaan sijasryhmää kirjallisesti varmistaen, että uudet toimintatavat ovat selkeitä ja ymmärrettäviä.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <https://stm.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-00-3315-6>

9. POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta. [Lisätietoa potilasasiakirjojen säilyttämisestä](#)
Kiireettömän sairaankuljetuksen sairaalasiirtopotilaiden tiedot kirjataan Codea-järjestelmään ja paperiset Kelan SV210- kaavakkeet säilytetään lukitussa tilassa asianmukaisesti 10 vuoden ajan normaalin käytännön mukaisesti liittyen potilasasiakirjoihin sekä henkilötietojen käsittelyyn.

Salassapitokäytännöt liittyen potilasasiakirjoihin, henkilötietoihin sekä potilastietoihin käydään läpi kaikkien sijaisten kanssa. Jokainen terveydenhuollon ammattilainen noudattaa salassapitokäytänteitä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin. Potilasasiakirjoihin eivät koske tai potilaan tietoja eivät käsittele mitkään muu tahot, kuin potilaan hoitotilanteessa olevat terveydenhuollon ammattilaiset. Salassapitovelvollisuuksia käydään läpi ja ne tiedostetaan toiminnassa.

Siirtokuljetuspotilaiden tietojen kirjaus: Kelan SV210- kaavake sekä Codea sekä laskutustiedot sähköinen taloushallintajärjestelmä Fennoa

Tapahtumapäivystysasiakkaiden (urheiluseurat, moottorikerhot): asiakastiedot vain laskutusta varten, ei henkilötietoja: Sähköinen taloushallintajärjestelmä Fennoa

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Nimi Maria Salovaara
Sähköposti lahdensoihoitopavelu@gmail.com
Puhelin 050 5283498

Potilasrekisterinpitäjän on laadittava yleisen tietosuoja-asetuksen (EU,2016/679) 30 artiklan mukainen seloste käsittelytoimista. Myös henkilötietojen käsittelijän on ylläpidettävä selostetta kaikista rekisterinpitäjän lukuun suoritettavista käsittelytoimista yleisen tietosuoja-asetuksen (30 art.) mukaisesti.

Tietosuojavaltuutetun selostepohja: <https://tietosuoja.fi/seloste-kasittelytoimista>

[Potilas- ja asiakasrekisterinpito](#) -lomake (www.valvira.fi) [Lomakkeen täyttöohje](#)

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla: <https://tietosuoja.fi>

10. POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Kuvaus menettelytavoista, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteesta.

Suoraan yritykselle: yrittäjät/ muu henkilöstö, puhelimitse, sähköpostitse, viranomaisten kautta, hyvinvointialueiden henkilöstön kautta, sosiaalisen median kanavien kautta

Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa

Palautteet käsitellään välittömästi ja negatiiviset palautteet käydään läpi potilaan kanssa mahdollisimman nopeasti, kuitenkin vähintään 14 vuorokauden kuluessa. Raportointi yrityksen vastuulääkärille sekä hyvinvointialueen ensihoidon vastuulääkärille

Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Ainoastaan palautteen avulla toiminnan kehitys on mahdollista. Palveluntuottaja pyrkii keräämään palautetta aktiivisesti, jotta jatkuva parantaminen on mahdollista. Yhteistyö palautteen keräämisen kehittämiseksi on alkanut LAB-Ammattikorkeakoulun sekä Lahden Yrittäjäjärjestön kanssa keväällä 2026.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (Potilaslaki 785/1992) 10 §:n mukaisesti terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän potilaan asiaa. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Kohtuullisena aikana voidaan yleensä pitää 1-4 viikon vastausaikaa, jollei ole erityisiä perusteita pidempään käsittelyaikaan.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleensa kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea

muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin. Lisätietoa Valviran sivuilta https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/valvonta/toimintayksikoiden_valvonta/muistutukseen-vastaaminen

Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta

Muistutuksiin vastataan mahdollisimman nopeasti ja potilaan ja/ tai omaisten kanssa keskustellen. Vastaus annetaan kohtuullisessa ajassa, kuitenkin vähintään 1-4 viikon kuluessa, pyrkimyksenä 14 vuorokauden vastausaika. Muistutukset käydään läpi yrityksen vastuulääkärin kanssa, joka osallistuu myös prosessiin. Muistutuksesta raportoidaan ja ollaan yhteydessä hyvinvointialueen ensihoidon vastuulääkäriin sekä eri viranomaistahoihin (AVI, Valvira ym.)

11. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Palveluntuottaja seuraa ja arvioi aktiivisesti omaa toimintaansa sekä tavoitteiden toteutumista, palvelun laatua ja asiakastytyväisyyttä. Yritys tekee tiivistä yhteistyötä yrityksen oman vastuulääkärin, hyvinvointialueen vastuulääkärin, ensihoidon kenttäjohtajärjestelmän ammattilaisten, eri viranomaistahojen sekä muiden yhteystyökumppaneiden kanssa.

Palveluntuottaja näkee omavalvonnan tärkeänä osana laadunhallintaa. Osana omavalvontaa yrityksessä suoritetaan mm. sisäiset ja ulkoiset auditoinnit määräajoin. Yritykselle on myönnetty ISO 9001:2015 sertifikaatti.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omavalvonnan prosessista käydään aktiivista keskustelua yrittäjien sekä yrityksen vastuulääkärin kanssa. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan asianmukaisesti, vaikka siihen ei olisikaan tullut muutoksia.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

Lahdessa 27.5.2026

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.



Nimen selvennys

Tuomo Kyrönlähti

Omavalvontasuunnitelman liitteet:

Lääkehoitosuunnitelma

Ensihoitoyksiköiden tarkastuslistat

