



# SILMÄASEMAN OMAVALVONTAOHJELMA

## Sisällys

1. Palveluiden tuottaja.....	2
2. Omaevalvontaohjelma.....	2
2.1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen .....	3
2.2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen .....	3
2.3. Palvelujen saatavuus, turvallisuus, jatkuvuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus...3	
3. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet .....	6
4. Henkilöstö .....	7
5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet .....	7
6. Potilasasiavastaava ja Silmäaseman potilasasiakoordinaattori.....	9
7. Lääkehoito.....	10
8. Riskit, niiden tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet.....	10
9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely .....	11
10. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely.....	11
11. Omaevalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi .....	12

## 1. Palveluiden tuottaja

Silmäasema on suomalainen yksityinen optisen alan ja silmäterveyden palveluita tarjoava yritys. Silmäaseman yksityisiin silmäterveyspalveluihin kuuluvat vastaanotto-, tutkimus- ja leikkauspalvelut, jotka toteutetaan rinnakkain optisen kaupan kanssa. Silmäasema Julkiset Silmäterveyspalvelut Oy tarjoaa hyvinvointialueille laajat silmäterveyden palvelut tilaajan tiloissa tai Silmäaseman omissa toimipaikoissa.

Silmäasema on osa Coronaria-konsernia, joka on oululaislähtöinen kotimainen terveys- ja hyvinvointipalveluita tuottava yritys.

Silmäaseman yhtiöt:

Silmäasema Oy (Y-tunnus 2627773-7)

Silmäasema Optiikka Oy (Y-tunnus 1827711-2)

Silmäasema Sairaala Oy (Y-tunnus 1493378-4)

Silmäasema Julkiset Silmäterveyspalvelut Oy (Y-tunnus 2125483-5)

Silmäasema on osa terveystaloyhtiö Coronariaa. Silmäasemaa johtavat toimitusjohtaja Teppo Lindén (Silmäasema Oy), toimitusjohtaja Jari-Pekka Kelhä (Silmäasema Optiikka Oy) ja toimitusjohtaja Ulla Näpänkangas (Silmäasema Sairaala Oy ja Silmäasema Julkiset Silmäterveyspalvelut Oy) yhdessä liiketoiminta- ja myyntijohtajien, operatiivisen johdon sekä terveydenhuollon palveluista vastaavan ylilääkäri Kaisu Järvisen kanssa.

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa toimintaa kaikissa Silmäaseman toimipaikoissa.

## 2. Omavalvontaohjelma

Omavalvontaohjelma on osa Silmäaseman laatujärjestelmää, jonka ylläpitoon ja kehittämiseen koko Silmäasema on sitoutunut. Silmäaseman laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma on dokumentti, joka ohjaa Silmäaseman laatu- ja potilasturvallisuustyötä. Dokumenttiin kirjataan keskeiset toimintaa ohjaavat periaatteet ja ohjeistukset sekä suunnitellut muutokset ja parannukset. Suunnitelma on jatkuvasti päivittyvä dokumentti. Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa, omavalvontasuunnitelmaa ja omavalvontaohjelmaa päivitetään samanaikaisesti niiden käsittäessä samoja dokumentteja. Suunnitelman päivittämisestä vastaa johtava ylilääkäri.

Omavalvontaohjelman, omavalvontasuunnitelman sekä potilasturvallisuussuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytykseen.

Toimintayksikön palveluesihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö tuntee ja ymmärtää periaatteiden sisällön ja varmistaa niiden toteutumisen arjessa.

## 2.1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Silmäaseman tuottamat palvelut täyttävät kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomais määräysten asettamat vaatimukset. Johtava ylilääkäri vastaa siitä, että tarjottavat terveydenhuollon palvelut täyttävät lakien ja niiden nojalla annettujen säännösten ja määräysten asettamat vaatimukset.

- Henkilökunnan määrä, koulutus ja ammattitaito ovat riittävät tuotettuun palveluun nähden
- Tilat ja laitteet ovat asianmukaisia
- Toiminta on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista
- Potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti
- Muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja noudattaen Coronaria-konsernin ohjeistusta
- Palveluiden tuottaja tekee yksityisen terveydenhuollon muutositmoitukset sekä vuosittaisen toimintakertomuksen lupaviranomaiselle.

## 2.2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Yksityisten silmäterveyspalveluiden lisäksi Silmäasema tuottaa palveluita sopimuskumppaneilleen, kuten hyvinvointialueille ja työterveyshuollon asiakkaille. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimintayksikön palveluesihenkilön ja Silmäasema Julkiset Silmäterveyspalvelut Oy:n ylilääkärin vastuulla. Sopimusten toteutumista seurataan sopimuskumppanin kanssa käytävissä seurantapalavereissa sekä sovituilla mittareilla, kuten potilas- ja asiakastytytyväisyys, potilasturvallisuusilmoitusten sisältö ja hoitoon pääsy aika. Julkisen terveydenhuollon palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla tai palvelusetelituotantona.

## 2.3. Palvelujen saatavuus, turvallisuus, jatkuvuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus

### Saatavuus

Silmäasemalla on 18 yksityistä silmäsaaraalaa ja 138 optista myymälää eri puolilla Suomea. Silmäasema Julkisten Silmäterveyspalveluiden silmäsaaraalat tuottavat silmäterveyden palveluita Silmäaseman omissa toimipisteissä sekä kuudessa tilaajan

toimipaikassa: Kuusamossa, Raahessa, Kokkolassa, Forssassa, Joensuussa ja Kotkassa.

Silmäasema on aktiivisesti mukana kilpailutuksissa ja tarjoaa palveluitaan myös suorahankintana. Silmäasema tarjoaa asiakkailleen kaikki näkemisen palvelut: silmäterveyden palvelut toteutetaan rinnakkain optisen kaupan kanssa kaikissa 138:ssa optisessa liikkeessä. Laajemmat silmäterveyden tutkimuspalvelut ovat saatavana yli viidessäkymmenessä Silmäaseman optisessa liikkeessä ja kaikissa silmäsairaaloissa.

Palveluiden saatavuuden kannalta keskeinen osa-alue on henkilöstömme osaamisen ylläpito ja kehittäminen sekä ammattitaitoisen henkilöstön rekrytointi.

### **Turvallisuus**

Silmäterveyspalveluiden turvallisuus koostuu potilasturvallisuudesta, tietosuojaturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta.

Potilasturvallisuuteen kuuluu henkilöstön asianmukainen perehdytys, johon sisältyy mm. omavalvontaohjelman ja -suunnitelman edellyttämiin toimintamalleihin ja -ohjeisiin tutustuminen, tietoturva- ja laitekoulutukset sekä niiden dokumentointi- ja hätätilaohjeisiin perehtyminen.

Silmäasemalta löytyvät palvelukohtaiset tietosuojaselosteet, joita yrityksen työntekijät ovat sitoutuneet noudattamaan. Tietosuojaselosteessa kuvataan potilasasiakirjojen hallinnointi, niiden käsittely, rekisterin suojaaminen ja oikeudet.

Työsuojelun tavoitteena on työntekijöiden hyvinvointi ja turvallisuus. Työsuojelun avulla pyritään ehkäisemään työstä johtuvia sairastumisia ja tapaturmia. Käytännön tasolla työsuojelu on toimintaa, jolla ylläpidetään ja edistetään työympäristön turvallisuutta ja terveellisyyttä sekä työntekijöiden fyysistä ja psyykkistä työkykyä.

### **Jatkuvuus**

Silmäaseman terveystalouteen kuuluvat yksityisesti ja julkisesti tuotetut silmäterveyspalvelut. Potilaiden hoidon jatkuvuuden ja sujuvuuden huomiointi palveluketjun kaikissa vaiheissa on huomioitu niin asiantuntijoiden perehdytyksessä kuin potilaiden informoinnissa.

### **Laatu**

Vastuu laadun toteutumisesta arjessa on jokaisella Silmäasemalla työskentelevällä työntekijällä ja lääkärillä. Silmäaseman johtava ylilääkäri ja Silmäasema Julkiset Silmäterveyspalvelut Oy:n ylilääkäri vastaavat siitä, että toiminta toteutuu lakien, ohjeistuksien ja viranomais määräysten mukaisesti. Laatu mitataan ja kehitetään

saatujen tulosten ja palautteiden perusteella. Silmäasema Silmäsaairoilla on ISO9001:2015 laatusertifiointi, joka koskee leikkaustoimintaa, silmätutkimuksia ja -hoitoja sekä vastaanottotoimintaa. Toimintaohjeiden ja -prosessien noudattamista sekä laadun toteutumista seurataan vuosittain sisäisin ja ulkoisesti toteutettujen auditointien avulla.

### **Yhdenvertaisuus**

Silmäaseman ammattilaiset kohtaavat jokaisen asiakkaan yksilönä ja suunnittelevat hoitopolun asiakkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien.

### **Havaittujen puutteiden korjaaminen**

Silmäasemalla on käytössä poikkeamien ilmoitusjärjestelmä HaiPro, jonka kautta voidaan myös tarvittaessa tehdä lääkinällisen laitteen vaaratilanneilmoitus Fimeaan. HaiPron kautta kerätään potilasturvallisuuteen, tietosuojaan ja työturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset. Poikkeamia ovat jo todetut vaaratapahtumat sekä läheltä piti -tilanteet.

Kannustamme henkilöstöä tekemään aktiivisesti ilmoituksia ja raportoimaan havainnoistaan. Poikkeamat käsitellään säännöllisesti tapahtumayksiköissä siten, että tarvittavat korjaavat toimet tulevat koko henkilöstön tietoon. Poikkeamia hallinnoi laaturyhmä ja palvelupäälliköt yhdessä johtavan ylilääkärin kanssa.

Ilmoitusaktiivisuutta ja ilmoitusten käsittelyä seurataan ja poikkeamista sekä niiden aiheuttamista korjaavista toimenpiteistä raportoidaan säännöllisesti Silmäaseman johtoryhmälle.

Silmäaseman toimintayksiköitä auditoidaan sisäisesti ja ulkoisesti. Havaittuihin poikkeamiin puututaan kehitysehdotusten kera. Yksikön palveluesihenkilö huolehtii poikkeaman korjauksesta.

### **Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen**

Silmäaseman omavalvontasuunnitelma ja -ohjelma katselmoidaan säännöllisesti kerran vuodessa johtavan ylilääkärin toimesta, jolloin mahdolliset muutokset tunnistetaan ja viedään käytäntöön. Omavalvontasuunnitelmaan ja -ohjelmaan tehdään päivityksiä tarpeen mukaan useammin kuin kerran vuodessa. Päivitetty omavalvontasuunnitelma annetaan tiedoksi omalle henkilökunnalle, lääkäreille sekä viranomaistahoille. Omavalvontaohjelma päivittyy Silmäaseman verkkosivuille.

### 3. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Silmäaseman visiona on olla paras näkemisen ja silmäterveyden asiantuntija. Tavoitteena on tehdä suomalaisten silmistä maailman onnellisimmat, koska elämä on näkemisen arvoinen.

Tarjoamme asiakkaalle ratkaisut, palvelut ja ohjauksen oikealle hoitopolulle helposti ja asiakaslähtöisesti, huomioiden ja sanoittaen myös ennakoivasti asiakkaan odotettavissa olevia näkemisen tarpeita. Haluamme olla kumppani, joka auttaa asiakasta kaikissa hänen näkemisen tarpeissaan ja kulkee hänen vierellään koko näkemisen elinkaaren ajan, sen kaikissa vaiheissa.

Silmäasema tarjoaa asiakkailleen kattavasti, laadukkaasti ja potilasturvallisesti kaikki silmien terveyteen ja näkemiseen liittyvät palvelut. Näihin kuuluvat silmälääkärin tekemät tutkimukset, hoidot ja silmäleikkaukset, optikoiden silmätutkimukset ja näöntarkastukset sekä silmälasien ja piilolinssien ja niihin liittyvien tarvikkeiden myynti. Silmälääkäri- ja optikkopalvelut löytyvät kaikista ketjun liikkeistä. Jokaisessa liikkeessä on myös työnäkemisen erikoiskoulutuksen saanut optikko. Silmäasema Julkiset Silmäterveyspalvelut Oy tarjoaa sopimuskumppaneilleen laadukkaat silmätautien erikoissairaanhoidon palvelut yhteiskunnallisesti kestäväällä tavalla.

Silmäaseman toiminnan perusta ovat vastuullisuus, osaava ja ammattitaitoinen henkilöstö, toiminnan korkea laatu ja sitä tukeva uudistuva johtaminen. Silmäaseman arvot ovat rohkeus, selkeys ja vastuunotto.

Vastuullisuudesta puhutaan usein lyhenteellä ESG: Environmental, Social ja Governance. Koska Silmäasemalla ihmiset tuottavat palveluita toisille ihmisille, vastuullisuustyömme keskeisin osa on sosiaalinen vastuullisuus. Tavoitteemme on pitää hyvää huolta henkilöstöstämme, asiakkaista ja yhteiskunnasta - luoda hyvinvointia isossa ja pienessä mittakaavassa.

Silmäaseman vastuullisuusvisio:

- Palvelemme asiakkaan koko näkemisen elinkaarta, tuottaen mahdollisimman paljon hyvinvointia mahdollisimman pienellä ympäristöjalanjäljellä
- Tarjoamme kotimaisia lähipalveluita Suomen laajimmalla osaamis- ja toimipaikkaverkostolla
- Investoimme Suomeen ja suomalaisiin

Silmäaseman eettiset ohjeet (*Silmäaseman tapa toimia*) ohjaavat kaikkia Silmäasemalla työskenteleviä. Esihenkilö huolehtii uusien työntekijöiden perehdytyksestä Silmäaseman tapaan toimia ja jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan ohjeita. Silmäasemalla on lisäksi yhteistyökumppaneita koskeva eettinen toimintaohje.

## 4. Henkilöstö

Silmäasema työllistää yli tuhat näkemisen ammattilaista ja Silmäasemalla työskentelee itsenäisenä ammatinharjoittajana yli puolet Suomen silmälääkäreistä. Asiantuntijat ja asiantuntijuus ovat Silmäaseman tärkein voimavara, jonka päälle kaikki muu rakentuu ja joka heijastuu aina asiakaskokemukseen asti. Maailman onnellisimpien silmäasiantuntijoiden työntekijäkokemus muodostuu mm. työn merkityksellisyydestä, mahdollisuudesta kehittää omaa osaamistaan ja asiantuntijuuttaan, hyvästä ja tukevasta työyhteisöstä, arvostuksen kokemuksesta sekä mahdollisuudesta urakehitykseen. Silmäaseman arvot – rohkeus, selkeys ja vastuunotto – näkyvät jokapäiväisessä työssä: kokeilemme rohkeasti uutta, pyrimme selkeyteen ja tunnemme vastuumme niin henkilöstöstä, asiakkaista ja toiminnastamme.

Silmäasema rekrytoi ammattilaisia eri tehtäviin sisäisten ja ulkoisten rekrytointikanavien kautta. Rekrytoinnin perusteina ovat ammatillinen pätevyys, osaaminen ja sopivuus täytettävään tehtävään.

Jokainen työntekijä perehdytetään Silmäaseman toimintamalleihin, mukaan lukien potilas- ja tietoturva, ja hänelle räätälöidään tehtäväkohtainen perehdytysohjelma huomioiden aiempi työkokemus ja osaaminen. Perehdytysohjelma sisältää kirjallista verkkomateriaalia tentteineen, henkilökohtaisen ohjauksen tehtävään (vastuuperehdyttäjä) ja seurantasuunnitelman.

Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään tehtäväkohtaisen koulutussuunnitelman mukaisesti. Täydennyskoulutus kirjataan käytössä olevaan HR-järjestelmä MEPCO:n.

Työhyvinvoinnin ylläpitämisen apuvälineinä on mm. työterveyssojimus, liikunnalliset henkilöstöedut ja varhaisen välittämisen -malli sekä säännölliset kehityskeskustelut. Lisäksi hyvää johtamista ja esihenkilötyötä tuetaan esihenkilöille suunnatuin koulutuksin. Henkilöstötyytyväisyys- ja lääkärikysely järjestetään vuosittain ja niiden perusteella päätetään tärkeimmät kehittämisen painopisteet.

## 5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Työympäristön kehittäminen on keskeinen osa potilasturvallisuuden kehittämistä. Työympäristöstä pyritään aktiivisesti poistamaan potilasturvallisuutta vaarantavat tekijät ja varmistamaan sekä potilaiden että henkilökunnan turvallisuus ja hyvinvointi. Laiterympäristön kehittämisessä tulee pyrkiä laitteiston yhdenmukaisuuteen työn hallinnan edistämiseksi. Laitteiden käyttöön liittyvä ohjeistus tulee olla helposti saatavilla ja potilasturvallisuuden kannalta merkittävien toimenpiteiden osalta siinä muodossa, että se tukee toimintaa kiireellisissäkin tilanteissa. Poikkeustilanteista tehdään Haipro- ja Fimea-ilmoitus. Tilat on tarkastettu ennen käyttöönottoa ja

säädösten muuttuessa tarkistetaan tarvittaessa uudelleen. Toimipaikkojen sisäinen ja ulkoinen auditointi ulottuu tilojen ja laitteiden asianmukaiseen ylläpitoon, käyttöön ja vaara- ja potilasturvallisuusilmoitusten toteutumiseen sekä niiden edellyttämien kehitystoimenpiteiden seurantaan.

### **Toimitilat**

Silmäaseman tilat ovat järjestetty silmäterveyden ja optisen kaupan tarpeiden mukaisesti. Henkilökunnalla on kulkuavain käytössä ja ovet ovat lukittuina. Terveyspalveluiden toimintaa ja toimintaympäristöä ohjataan useiden lakien ja viranomaismääräysten avulla ja toimitilojen tulee täyttää nämä vaatimukset. Ennen toiminnan aloittamista jokaiseen yksikköön tehdään viranomaistarkastus. Tilojen toimivuuden ja turvallisuuden takaamiseksi työterveyshuolto tekee suunnitellusti jokaiselle toimipisteelle työturvallisuustarkastukset riskien ja vaarojen kartoittamiseksi. Paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset tehdään paikkakuntakohtaisesti paikallisen palotarkastajan toimesta.

Siivous ja jätehuolto järjestetään ostopalveluna. Ongelmajätteiden keräämisessä käytetään kyseisiin tarkoituksiin sopivia jäteastioita. Silmäaseman sairaaloissa kierrätetään hyötyjätteet.

### **Laitteet ja tarvikkeet**

Terveydenhuollon toimintaympäristön ja laitteiden hallinta on keskeinen osa laadunhallintaa ja potilas- ja asiakasturvallisuutta. Laitteiden hallinnan tarkoituksena on ylläpitää ja edistää laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuutta niin potilaiden/asiakkaiden kuin hoitohenkilökunnan kannalta. Laitteiden yhdenmukaisilla hankinnoilla pyritään yhdenmukaisuuteen työnhallinnan edistämiseksi.

Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 mukaisesti ammattimaisella käyttäjällä tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lain ja sen nojalla annettuja säädöksiä ja määräyksiä. Silmäasemalla vastuuhenkilönä toimii johtava ylilääkäri.

Kaikki laitteet on kirjattu sähköiseen laiterekisterijärjestelmään. Laiterekisterijärjestelmästä löytyy ajantasainen tieto, sekä laitteiston historia huolloista, poikkeamista ja korjauksista, sekä laitteen tunnistetiedot lain edellyttämällä tavalla.

Henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään laitteisiin liittyvistä vaara- tai haittatapahtumista ilmoitukset HaiPro- järjestelmään. Vaaratilanteet ilmoitetaan myös lain edellyttämällä tavalla Fimeaan ja kyseisen laitteen toimittajalle.



## 6. Potilasasiavastaava ja Silmäaseman potilasasiakoordinaattori

Potilasasiamiestoiminta päättyi yksityisillä palveluntuottajilla ja siirtyi hyvinvointialueiden vastuulle 1.1.2024 (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023). Samalla potilasasiamies -nimike muuttui potilasasiavastaavaksi.

Uuden lain mukaan potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä neuvoa ja avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä. Potilasasiavastaavat neuvovat miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Silmäaseman potilasasiakoordinaattori auttaa tarvittaessa oman hyvinvointialueen potilasasiavastaavan yhteystietojen löytämisessä.

### Silmäaseman potilasasiakoordinaattori

Silmäaseman potilasasiakoordinaattorin tavoittaa maanantaista keskiviikkoon klo 9–15 numerosta 046 920 3534 tai sähköpostitse osoitteesta [potilasasiakoordinaattori@coronaria.fi](mailto:potilasasiakoordinaattori@coronaria.fi).

Muistutuksen voi tehdä verkkosivulta ladattavalla lomakkeella tai vapaamuotoisena kirjeenä, josta ilmenee, että kyseessä on muistutus. Muistutuksen voi tehdä erityisestä syytä myös suullisesti, jolloin muistutus kirjataan asianmukaisesti.

Lomake lähetetään Silmäaseman potilasasiakoordinaattorille, joka toimittaa muistutuksen edelleen hoitavan toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutukseen annetaan vastaus kirjallisena.

Muistutuslomakkeen toimitusosoite:

Silmäasema Oy  
Potilasasiakoordinaattori  
Saaristonkatu 22, 3.krs.  
90100 Oulu

## 7. Lääkehoito

Silmäaseman lääkehoidon toteuttamisen periaatteet on kuvattu lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan linjauksiin ja ohjeistuksiin pohjautuen. Turvallinen lääkehoito -opas kokoaa yhteen lakien, asetusten ja viranomaisohjeiden antamat suuntalinjat lääkitysturvallisuudesta. Toimipisteen lääkehoitovastaavat vastaavat toimipisteensä lääkehuollosta yhteistyössä vastuu- ja ylilääkärin kanssa.

Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi Silmäasemalla on käytössä Kuopion Yliopistollisen sairaalan hallinnoima LOVE-koulutus. Tavoitteena on varmistaa lääkehoidon osaaminen ja lisätä tätä kautta myös potilasturvallisuutta. Lääkehoidon lupa sisältää hyväksytysti suoritetun kurssin ja perehdytyksen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja toimintatapoihin. Lääkehoidon luvat uusitaan viiden vuoden välein.

## 8. Riskit, niiden tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinta on osa laadunhallintaa. Riskeillä tarkoitetaan epävarmuustekijöitä ja tapahtumia, joiden toteutuessa Silmäasema ei saavuta asetettuja tavoitteita ja/tai kokee huomattavia menetyksiä. Riskien ja mahdollisuuksien hallinta on osana yrityksen vuosittaista tarkastelua.

Silmäasema on määritellyt ydin- ja tukiprosessinsa. Silmäaseman henkilökunta tarkkailee hoitoprosesseja jatkuvasti ja on veloitettu ilmoittamaan poikkeama- ja läheltä piti -tilanteista HaiPro-järjestelmän kautta.

Silmäaseman ydinprosesseista vastaa johtava ylilääkäri. Ydinprosesseissa olevissa poikkeamissa johtava ylilääkäri ottaa kantaan poikkeamaan. Asia tutkitaan ja luodaan uusia turvallisempia tapoja toimia. Silmäasemalla on voimassa oleva Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma, joka sisältää myös riskienhallintasuunnitelman.

Korjaavista toimenpiteistä sekä niihin johtavista syistä tiedotetaan henkilökunnalle laatukokouksissa tai sähköpostilla. Viestin läpimeno varmistetaan vielä erikseen yksiköissä esihenkilöiden toimesta. Mikäli poikkeama koskee yhteistyötahoja ja sidosryhmiä, poikkeamasta tiedotetaan kyseistä yhteistyötahoa.

## 9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Silmäasemalla on sisäiset ohjeet potilasasiakirjojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapidosta samoin kuin tietoturvaperiaatteista ja tietoturvapoliitikasta.

Silmäasemalla on käytössään asiakas- ja potilasjärjestelmät. Asiakas- ja potilasrekisterit ovat sähköisiä tietokantoja ja niihin on pääsy vain niillä Silmäaseman työntekijöillä, joiden työtehtävät edellyttävät toisen tai kummankin rekisterin käyttöä. Asiakas- ja potilastietoihin liittyvä manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa tilassa, johon pääsy on vain Silmäaseman henkilökunnalla.

Rekisterit ovat suojattuja ulkopuolisilta käyttäjiltä. Käyttäjille määritellään työtehtävien mukaiset käyttöoikeudet. Potilastietoja käsittelevät vain terveydenhuollon ammattihenkilöt omien työtehtäviensä edellyttämällä tavalla. Potilas- ja asiakasrekisteriin tallennettavat tiedot ovat salassa pidettäviä ja niiden tietoja käsittelevää henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus.

Silmäaseman työntekijät suorittavat vuosittain konsernin tietosuojaturvakoulutuksen. Silmäasemalla on nimetty tietosuojavastaava ([tietosuojavastaava@silmaasema.fi](mailto:tietosuojavastaava@silmaasema.fi)).

## 10. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Potilaat voivat antaa palautetta suullisesti suoraan vastaanotolla, puhelimitse asiakaspalvelun kautta, sähköpostitse toimipaikkaan tai Silmäaseman verkkosivujen kautta. Jokaiseen palautteeseen vastataan. Silmäasema lähettää aktiivisesti palautekyselyitä sekä yksityisen että julkisen terveydenhuollon asiakkaille. Palaute käsitellään yksikön esimiehen toimesta, joka koordinoi tarvittavat jatkotoimenpiteet.

Asiakkaiden ja heidän läheistensä apuna on myös Silmäaseman potilasasiakoordinaattori, joka ohjaa asiakkaan tarvittaessa oman hyvinvointialueensa potilasasiavastaavalle. Potilasasiakoordinaattorin yhteystiedot löytyvät Silmäaseman verkkosivuilta ja toimipaikoista.

Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen. Muistutuksen voi tehdä verkkosivulta ladattavalla lomakkeella tai vapaamuotoisena kirjeenä, josta ilmenee, että kyseessä on muistutus. Muistutuksen voi tehdä erityisestä syystä myös suullisesti, jolloin muistutus kirjataan asianmukaisesti.

Lomake lähetetään Silmäaseman potilasasiakoordinaattorille, joka toimittaa muistutuksen edelleen hoitavan toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutukseen annetaan vastaus kirjallisena 1–4 viikon kuluessa sen vastaanottamisesta.

Muistutuslomakkeen toimitusosoite:

Silmäasema Oy  
Potilasasiakoordinaattori  
Saaristonkatu 22, 3.krs  
90100 Oulu

## **11. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi**

Silmäasemalla koko henkilökunta, mukaan lukien liiketoiminnan tuki ja liiketoimintajohto ovat velvollisia ilmoittamaan huomioistaan koskien potilas- ja asiakasturvallisuutta sekä omavalvonnan toteutumista.

Omavalvontasuunnitelma katselmoidaan säännöllisesti kerran vuodessa johtavan ylilääkärin toimesta, jolloin tarvittavat muutokset tunnistetaan ja korjataan sekä viedään käytäntöön. Omavalvontasuunnitelmaan tehdään päivityksiä tarpeen mukaan myös useammin kuin kerran vuodessa. Päivitetty omavalvontasuunnitelma annetaan tiedoksi omalle henkilökunnalle, lääkäreille sekä Valviralle/aluehallintovirastolle. Omavalvontasuunnitelman edellyttämiä prosesseja ja toimintoja arvioidaan vuosittain toteutettavissa auditoinneissa.