

# SILMÄASEMAN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2025

Silmäasema Sairaala Oy (y-tunnus: 1493378-4)

Toimipaikan käyntiosoite:  
Silmäsairaala Pori  
Yrjönkatu 15  
28100 Pori

Omavalvontasuunnitelma 4.9.2025

## 1. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Arvot ja periaatteet

Silmäasema on suomalainen yksityinen optisen alan ja silmäterveyden palveluja tarjoava yritys. Silmäaseman yksityisiin terveyspalveluihin kuuluvat vastaanotto-, tutkimus- ja leikkauspalvelut. Terveyspalvelut toteutetaan rinnakkain optisen kaupan kanssa. Silmäasema tarjoaa asiakkailleen kaikki näkemisen palvelut.

Silmäasemalla on yhteensä 18 sairaalaa ja 138 optista myymälää. Silmäaseman arvot ovat rohkeus, selkeys ja vastuunotto.

### Toiminta-ajatus / Perustehtävä

Silmäaseman toiminta-ajatuksena on tarjota kattavasti, laadukkaasti ja potilas-/asiakasturvallisesti kaikki silmien terveyteen ja näkemiseen liittyvät palvelut. Näihin kuuluvat silmälääkärin tekemät tutkimukset, hoidot ja silmäleikkaukset sekä optikoiden silmätutkimukset ja näöntarkastukset.

## 2. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Omavalvontasuunnitelma on osa Silmäasema laatutyötä ja se on jokaisen Silmäaseman työntekijän saatavilla Silmäaseman intrassa. Toimipaikkojen esihenkilöt varmistavat, että henkilöstö on tutustunut omavalvontasuunnitelmaan ja sen läpikäynti on sisällytetty henkilöstön perehdytykseen.

Omavalvontaa toteutetaan toimipaikkakohtaisesti kuukausi-, tai viikkopalavereissa, jossa mm. käsitellään asiakaspalautteet ja poikkeamatilanteet sekä näistä seuranneet ohjeistusten päivitykset.

Liite 1: Kuvaus toimenpiteistä ja menettelytavoista, jolla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädettyistä velvollisuuksista.

### 3. HENKILÖSTÖ

Silmäasema Sairaala Oy:ssä työskentelee 242 henkilöä ja lisäksi 310 ammatinharjoittajalääkäriä. Silmäasema Optiikka Oy:ssä työskentelee kaikkiaan 1066 henkilöä (11.8.2025 tilanne). Silmäasema Julkiset Silmäterveyspalvelut Oy:ssä työskentelee yhteensä 70 lääkäriä joko ammatinharjoittajana tai työsuhteisena.

Toimipaikassa Silmäasema Pori työskentelee kolme henkilöä ja yhdeksän ammatinharjoittajalääkäriä. Henkilöstö koostuu optikoista, sairaanhoitajasta sekä lähihoitajasta.

Lääkäreirekrytoinnin yhteydessä Silmäaseman lääkäripalvelutiimi tarkistaa rekrytoitavan henkilötiedot sekä pätevyyden JulkiTerhikistä, johon pääseminen varmistaa riittävän suomen kielen taidon. Silmäasemalla työskentelee vain Suomessa laillistettuja lääkäreitä. JulkiTerhikki-tarkistus toteutetaan vuosittain kaikkien Silmäasemalla työskentelevien lääkäreiden osalta. Ennen yhteistyösopimuksen tai työsuhtesopimuksen laatimista rekrytoija varmistaa lääkärin tunnettuuden ja toimintatavat johtavalta ylilääkäriltä.

Muun henkilökunnan pätevyyden tarkastaa henkilöstöhallinto, joka pyytää työntekijältä nähtäväksi tutkinto-, työ- tai laillistamistodistukset. Kielitaito testataan rekrytointitilanteessa. Sairaaloissa työskentelevien terveydenhuollon ammattilaisten pätevyys tarkistetaan Silmäasemalla vuosittain JulkiTerhikki-järjestelmästä. Silmäasema ei tarkasta lapsia hoitavalta tai vastaanottavalta henkilökunnaltaan rikosrekisteriotteita, sillä lapset eivät ole Silmäasemalla tutkimuksissa tai hoidossa ilman huoltajaansa. Vuokratyövoiman ammatillisesta pätevyydestä ja koulutuksesta vastaa vuokrayritys. Silmäasema perehdyttää kaikki työntekijät asianosaisen työtehtäviin sekä ohjaa ja johtaa toimintaa työjärjestelyin mm. työsuojelu- ja terveyteen liittyvissä asioissa.

Silmäasemalla on käytössä perehdytysohjelmat optiikan ja silmäterveyden sekä hallinnon työntekijöille. Esihenkilöt ovat vastuussa perehdytyksen toteutuksesta. Perehdytyksen toteutuksen tukena ovat optiikan ja silmäterveyden perehdytystiimit. Perehdytysohjelmiin kuuluu ennakko- ja yleisperehdytystä sekä roolikohtainen perehdytys. Myös lääkäreille on oma perehdytysohjelma. Lääkäreiden perehdytyksestä vastaavat silmäasemalla paikallinen vastuulääkäri, myymälävastaanottojen vastuulääkäri sekä johtava ylilääkäri. Näiden lisäksi lääkäriperehdytyksessä ovat mukana esihenkilöt. Osana koko henkilöstön perehdytystä on mm. tietoturva- ja tietosuojaperehdytys sekä terveydenhuollon henkilöstölle lääkehoitosuunnitelman, hygieniaohjeiden, laatuohjelman, laitteiden käytön ja laiterekisterin läpi käynti.

Osaamiskeskustelut käydään Oma Polku-kehityskeskustelujen yhteydessä työntekijän ja esihenkilön välillä. Keskusteluissa sovitut asiat dokumentoidaan ja niiden toteutumista seurataan.

Haluamme tukea henkilöstöä parhaalla mahdollisella tavalla ja tarjoamme kattavan määrän osaamisen kehittämisen mahdollisuuksia. Käytössä on myös Silmäasema Akatemia verkko-oppimisympäristö, joka tarjoaa runsaan määrän verkkokursseja henkilöstömme käyttöön. Silmäasemalla noudatetaan 3 pv/vuosi

koulutusvelvoitetta. Optikoiden täydennyskoulutusvelvollisuus on myös laissa määritelty. Tämän vuoksi olemme asettaneet tavoitteen, että jokaisella optikollamme on vähintään minimivaatimuksen mukainen täydennyskoulutus. Osaamisen kehittäminen on yhteinen asia, jossa työntekijä vastaa oman osaamisensa kehittämisestä ja ylläpidosta, ja työnantaja tukee ja mahdollistaa tämän sovittujen pelisääntöjen mukaisesti. Osaamisen kehittäminen on tärkeää jokaisessa tehtävässä.

Silmäasemalle on rakennettu entistä laajempi varhaisen välittämisen risteys, joka tarjoaa aiempaa laajemmin tukea ja ratkaisuja työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitämiseen. Silmäasema kannustaa lääkäreitä täydennyskouluttautumaan ja järjestää säännöllisesti luentoja sekä koulutuksia. Vastuulääkäreiden edellytetään osallistuvan sekä kotimaisiin että sovittuihin ulkomaisiin alan koulutuksiin.

## 4. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Johtava ylilääkäri tarkastaa Silmäaseman sairaalat vuosittain, joka toinen vuosi etäsairaalapalaverina. Tarkasteltavia asioita ovat henkilöstön ja ammatinharjoittajalääkäreiden mahdolliset muutokset, perehdytys ja sen riittävyys, kliiniset prosessit ja ohjeet ja toteuttaminen sekä mahdollisen lisäkoulutuksen tarpeen kartoittaminen. Lisäksi sairaalatoimintaa arvioidaan em. asioiden osalta osana 6 viikon välein toteuttavaa sairaalapalaveria.

Kaikkiin toimitiloihin tehdään toimitilatarkastus vastaavan henkilön toimesta ennen tilojen käyttöönottoa. Silmäasemalla on käytössä vastaanottohuoneiden, leikkaussalien ja välinehuollon tilojen standardimäärittely, jossa määritellään mm. tilaan tarvittava välineistö ja varmistetaan työntekijöiden hyvä ergonomia.

Vastaanotto- ja sairaalatilat sijaitsevat joko omassa erillisessä liiketilassa tai kauppakeskuksessa. Kaikissa tiloissa on noudatettu kiinteistön palonsuojavaatimuksia. Lisäksi sairaalatiloissa on asennettu savunilmaisimet, vaikka kiinteistössä ei tällaista vaatimusta olisikaan. Erillistä kulunvalvontaa ei ole. Osa tiloista sijaitsee liikekeskusten sisällä ja ovat täten keskusten murtosuojausten piirissä. Näissä toimipaikoissa on ryöstöpainikkeet. Tilat, jotka eivät ole liikekeskuksissa, ovat varusteltu hälytysjärjestelemin. Silmäasemalla on valtakunnallinen sopimus Securitas Oy:n kanssa. Lääkkeitä säilytetään lukituissa ja tarkoituksenmukaisissa tiloissa.

Jätehuolto-ohjeistus noudattaa voimassa olevaa jätehuoltolakia. Jätteiden käsittely Silmäaseman yksiköissä asianmukaiset säilytystilat ja -astiat, ja kuljetus ja varastointi on ohjeistettu. Lääke- ja sytostaattijätteet, viiltävät jätteet ja tietosuojajätteet hoidetaan sopimusten mukaisesti erikoisjätteinä niille ohjattuun jätteenkäsittelylaitokseen. Vuonna 2022 Silmäasemalla on otettu käyttöön myös muiden jätteiden lajittelu osana vastuullisuusohjelmaa.

Silmäasema hygieniohje päivittyy vuosittain (Liite 2).

Sairaaloilla on oma hygieniakansio. Siivouksessa kiinnitetään erityistä huomiota terveydenhuollon erityispiirteisiin (mm. siivousvälineiden puhtaus ja puhdistettavien pintojen työjärjestys) sekä huomioidaan tarvittavat pesu- ja desinfektioaineet ja niiden suositusten mukainen käyttö.

Silmäaseman ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta on johtava ylilääkäri Kaisu Järvinen [kaisu.jarvinen@silmaasema.fi](mailto:kaisu.jarvinen@silmaasema.fi).

Toimipaikoissamme on silmälääkärin ja optikon vastaanotoillaan tarvitsemansa tutkimusvälineet ja laitteet. Osassa toimipaikkoja on myös silmän kuvantamiseen käytettäviä laitteita kuten OCT- ja silmänpohjakamera ja näkökenttätutkimuslaitteet.

Sairaaloissa on kaihi-, luomi-, glaukooma ja taittovirheleikkauksiin tarvittavat lääkintälaitteet (mm. laser- ja ultraäänilaitteet) tarvittavine instrumentteineen. Terveystieteidenlaitteet on kirjattu laiterakenteeseen (IDR), joka sisältää lain edellyttämät seurantatiedot huolloista, laitekohtaisista käyttökoulutuksista ja ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoituksista.

Toimipaikka ja laitteen käyttäjä on veloitettu ilmoittamaan syntyneestä vaaratilanteesta/ongelmasta yhtiön laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaavalle henkilölle. Henkilöstöä ohjataan tekemään potilasturvallisuusilmoitus (HaiPro), jonka kautta tehdään myös laitteen vaaratilanneilmoitus FIMEA:lle sekä lähetetään tieto laitetoimittajalle. Menettelystä on tehty erillinen toimintaohje henkilöstölle.

Toimipaikan esihenkilö on vastuussa siitä, että toimipaikassa noudatetaan annettuja ohjeistuksia koskien laitteita ja tarvikkeita. Silmäasemalla on käytössään poikkeamiin ja läheltä piti- tilanteita varten HaiPro-järjestelmä, johon on liitetty FIMEA ilmoitusten automaattinen lähetys.

## 5. POTILASASIAMIES

Potilasasiamiestoiminta on päättynyt yksityisillä palveluntuottajilla ja siirtynyt hyvinvointialueiden vastuulle 1.1.2024 alkaen. Silmäaseman yhteyshenkilönä hyvinvointialueille ja potilasvakuutuskeskukseen on Silmäaseman potilaskoordinaattori Johanna Yliräisänen, [potilaskoordinaattori@coronaria.fi](mailto:potilaskoordinaattori@coronaria.fi).

Liite 3: Asiakkaan reklamaatioprosessin kaaviokuva

Liite 4: Potilasasiakoordinaattori Silmäasemalla

## 6. LÄÄKEHOITO

Silmäaseman lääkehoidon suunnitelma tukeutuu STM:n lääkehoito-oppaan linjauksiin. Turvallinen lääkehoito-opas kokoaa lakien, asetusten ja viranomaisohjeiden antamat suuntalinjat lääkitysturvallisuudesta.

Kustannustehokkaan ja turvallisen lääkehoidon takaamiseksi Silmäasemalla on laadittu lääkehoidon tarpeita vastaava peruslääkevalikoima leikkaussaleihin sekä tutkimushuoneeseen, jossa lääkehoitoa toteutetaan. Hoitava lääkäri vastaa lääkkeen määräämisestä ja siten lääkehoidon kokonaisuudesta. Hoitava lääkäri vastaa myös hoidon tarpeen arvioinnista, lääkehoidon ohjauksesta, neuvonnasta ja vaikuttavuuden arvioinnista.

Hoitavan lääkärin tehtävänä on ottaa huomioon lääkehoidon toteutettavuus lääkehoitoa määrätessä ja hän allekirjoittaa apteekkiin potilaskohtaiset lääketilaukset.

Liite 5. Silmäaseman lääkehoidon suunnitelma.

Silmäasemalla työntekijä toteuttaa lääkärin kirjallisesti antamia määräyksiä itsenäisesti. Vaaratapahtumia varten Silmäasemalla on hoito-ohjeet hätätilanteita varten, jossa on mukana kaikki näissä tarvittavien lääkkeiden ohjeet annosteluineen. Vaaratapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tehdään aina HaiPro-ilmoitus. Lääkityspoikkeaman tapahtuessa virhe korjataan välittömästi, jos mahdollista. Poikkeama tutkitaan ja mahdolliset uudet ohjeistukset annetaan johtavan ylilääkärin johdolla.

Potilailta palautuneista lääkepakkauksista poistetaan potilastietoja sisältävät merkinnät (kuten ohjetarrat). Nestemäiset aineet tyhjennetään niille varattuun lääkenestejäteastiaan. Sairaanhoidaja toimittaa lääkejätteen niille tarkoitettuun lukolliseen lääkejäteastiaan. Sytostaattia sisältävät lääkeampullit sekä injektioneulat ja ruiskut toimitetaan tuhottavaksi erilliseen riskijäteastiaan.

Sairaalalla on lääkehoidosta vastaava hoitaja, joka hoitaa lääkkeiden tilaukset, säilytyksen, kulutuksen valvonnan, inventaarion, henkilökunnan perehdytyksen sekä ohjeistuksen. Mikäli lääkekulutuksessa havaitaan poikkeavaa muutosta, ilmoitetaan asiasta esihenkilölle ja johtavalle ylilääkärille, jotka aloittavat ohjeistuksen mukaisen jatkoselvittelyn.

Keskushermostoon vaikuttava huumausaineet (N-lääkkeet) ja keskushermostoon vaikuttavat (PKV) lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa, muista lääkkeistä erillään. N- ja PKV-lääkkeistä täytetään kulutuskortit erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Kulutuksesta pidetään kirjaa myös alkoholisten osalta. Esihenkilö tarkistaa täytetyt kulutuskortit ja allekirjoittaa sen. Lääkejääkaapin ja lääkekapin lämpötila kirjataan ylös päivittäin.

## 7. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Silmäasema on määritellyt ydin- ja tukiprosessinsa. Silmäaseman henkilökunta tarkkailee hoitoprosesseja jatkuvasti ja on velvoitettu ilmoittamaan poikkeamista ja läheltä piti -tilanteista HaiPro-järjestelmän kautta. Silmäaseman ydinprosesseista vastaa johtava ylilääkäri. Ydinprosesseissa olevissa poikkeamissa johtava ylilääkäri ottaa kantaa poikkeamaan. Asia tutkitaan ja luodaan uusia turvallisempia tapoja toimia.

Silmäasemalla on voimassa oleva laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma, joka sisältää myös riskien hallinta suunnitelman. Liitteessä on myös avattu Valvontalain 29§ mukainen ilmoitusvelvollisuus. (Liite 6).

Silmäaseman henkilökunta tarkkailee hoitoprosesseja jatkuvasti ja on velvoitettu ilmoittamaan poikkeama- ja läheltä piti-tilanteista HaiPro-järjestelmän kautta. Tarvittavat kehittämis- ja korjaamistoimenpiteet tehdään mahdollisuuksien mukaan heti toimipaikassa.

Tarvittaessa prosessin omistaja ottaa kantaa poikkeamaan mm. uusien ohjeistuksien myötä. Terveysturvallisuuden tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle.

Valvontalain 29§ mukaisesti henkilöstön tulee ilmoittaa potilasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista, jotka eivät ole omavalvonnan keinoin korjattavissa.

Silmäasemalla on laaturyhmä, joka käy läpi kvartaaleittain läpi havaittuja epäkohtia. Lisäksi poikkeamat käsitellään sairaaloiden omissa kuukausikokouksissa.

Aluejohtaja käsittelee ja hyväksyy poikkeamat. Riskiryhmään 4–5 kirjatut ilmoitukset lähetetään automaattisesti johtavalle ylilääkärille ja operatiiviselle johtajalle. Poikkeamailmoitukseen kirjataan myös yksikön tekemät korjaustoimenpiteet, jotta tapahtumalta vältytään tulevaisuudessa. Konsernissa tutkitaan poikkeamat ja annetaan koko konsernia koskevat ohjeet, jotta vastaavilta vältytään jatkossa. Epäkohdat tuodaan tarvittaessa johtoryhmän tietoon ja epäkohtien korjaukselle luodaan aikataulu. Epäkohtien korjausta seurataan ja siitä raportoidaan johtoryhmälle.

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

## 8. POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Silmäasemalla on sisäiset ohjeet potilasasiakirjojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapidosta sekä tietoturvaperiaatteista ja tietoturvapoliitikasta. Silmäasema on liittynyt eResepti-järjestelmään vuonna 2017 aikana ja Kanta-järjestelmään kevään 2018 aikana.

Liite 7: Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta.

Liite 8: Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin sekä tähän liittyvän osaamisen varmistamisesta.

Silmäaseman tietosuojavastaavana on Päivi Kivijakola, päivi.kivijakola@silmaasema.fi  
0400 543 278.

## 9. POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta suoraan hoitoon/palveluun osallistuvalla henkilölle, toimipaikalle, johtavalle ylilääkärille tai liiketoimintajohtolle. Silmäasemalla käytetään asiakaspalautejärjestelmää. Linkki palautelomakkeelle löytyy Silmäaseman internetsivuilta ja paperilomakkeet sairaalasta.

Silmäaseman internetsivuilta löytyy ohjeistus reklamaatioiden käsittelystä (Liite 9.)

Palautteiden käsittelyä johtaa Silmäaseman johtava ylilääkäri. Palautteen käsittely aloitetaan välittömästi niiden saavuttua asianomaiseen yksikköön tai johtavalle ylilääkärille.

Reklamaatioihin ja muistutuksiin vastataan mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa. Muihin palautteisiin pyritään vastaamaan vuorokauden sisällä tai viimeistään viikonlopun jälkeen. Potilasasiakoordinaattori avustaa asiakasta tarvittaessa potilaan reklamaation tai muistutuksen edelleen toimittamisessa.

Asianosaiset informoidaan ja tarvittaessa heiltä pyydetään kirjallinen lisäselvitys, joka liitetään asian dokumentointiin.

Palautteen tutkimuksen jälkeen Silmäaseman johtava ylilääkäri päättää toimintatapojen muutoksesta ja niiden informoinnista yhtiön sisällä. Asiakaspalautteiden tuloksia ja asiakkaiden kokemuksia saadusta palvelusta/hoidosta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja jatkuvassa parantamisessa. Asiakaspalautteita kerätään ja käsitellään systemaattisesti. Yksikköön kohdistuva palaute käsitellään yksikössä heti ja asiakkaaseen ollaan yhteydessä noin viikon sisällä. Suoraan asiakaspalveluun tulleet asiakaspalautteet tuodaan yksikön tietoon.

Silmäasema ja sen emoyhtiö tarkastelevat mahdollisuuksia hankkia ja ottaa käyttöön yhtenäinen palautejärjestelmä, jossa on mahdollista hallita kootusti palautteet, vastineet sekä niiden perusteella toteutetut parantamistoimet.

Muistutusten käsittelystä vastaa Silmäaseman johtava ylilääkäri. Muistutukseen vastaamiseen kuuluvat seuraavat asiat:

1. Muistutuksen tehneen henkilön kirjalliseen palautteeseen tutustuminen ja tarvittaessa haastattelu
2. Sairauskertomusmerkintöihin ja muihin tarvittaviin dokumentteihin perehtyminen
3. Muistutuksen kohteena olevilta henkilöiltä pyydetään tarvittaessa kirjallinen palaute ja haastattelu
4. Yhteenvedo muistutuksesta ja kirjallinen vastaus muistuttajalle
5. Asian läpikäynti muistutuksen kohteena olevien henkilöiden kanssa
6. Muistutukseen liittyvien dokumenttien taltiointi.

## 10. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Silmäaseman johtava ylilääkäri on vastuussa Silmäaseman omavalvontasuunnitelman mukaisesta toiminnan toteutumisesta ja sen seurannasta.

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

Omavalvontasuunnitelma katselmoidaan systemaattisesti kerran vuodessa johtavan ylilääkärin toimesta, jolloin tarvittavat muutokset tunnistetaan ja korjataan sekä viedään käytäntöön. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa useammin kuin kerran vuodessa.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma annetaan tiedoksi henkilökunnalle, lääkäreille sekä valvovalle viranomaistaholle.

Helsingissä 8.päivä elokuuta 2025

*Kaisu Järvinen*  
Johtava ylilääkäri

### **Omavalvontasuunnitelman liitteet:**

Liite 1: Kuvaus toimenpiteistä ja menettelytavoista, jolla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista.

Liite 2: Silmäasema hygieniaohje

Liite 3: Asiakkaan reklamaatioprosessin kaaviokuva

Liite 4: Potilasasiakoordinaattori Silmäasemalla

Liite 5: Silmäaseman lääkehoidon suunnitelma

Liite 6: Silmäaseman Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma

Liite 7: Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Liite 8: Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin sekä tähän liittyvän osaamisen varmistamisesta

Liite 9: Silmäaseman toimintamalli potilasreklamaatiot ja potilasturvallisuus