

SILMÄASEMAN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2026

Silmäasema Julkiset Silmäterveyspalvelut Oy 2125483-5

Toimipaikan käyntiosoite:
Silmäsairaala Helsinki Pasila
Ratamestarinkatu 11, 3. krs
00520 Helsinki

Omavalvontasuunnitelma 25.11.2025

1. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Arvot ja periaatteet

Silmäasema Julkiset silmäterveyspalvelut Oy:n toiminta-ajatuksena ovat korkeatasoiset palvelut mahdollisimman lähellä asukkaita. Palvelujen saatavuus ja hoidon oikea-aikaisuus sekä laatu ovat Silmäasema Julkisten silmäterveyspalveluiden toiminnan perusta. Silmäasema Julkiset silmäterveyspalvelut Oy:n silmäsaaraala Pasilan toiminnan periaatteena on laadukas, potilaslähtöisesti ja korkealla ammattitaidolla suoritettu palvelu, jossa noudatetaan HUS sopimuksen mukaisia laatuvaatimuksia ja vasteaikoja.

Silmäasema Julkiset silmäterveyspalvelut Oy:n arvoina, joihin silmäsaaraala Pasilassa on sitouduttu ovat rohkeus, selkeys ja vastuunotto. Tärkeinä arjessa näkyviä tekemisen johtotähtiä ovat potilaslähtöisyys, korkea laatu, vastuullisuus, asiantuntijuus, yhteistyö ja luottamus. Uudistuvalla johtamisella, osaavalla ja ammattitaitoisella henkilöstöllä sekä kunnioituksella, avoimuudella ja käytännönläheisyydellä saavutetaan arvojen mukainen toimintaympäristö.

Silmäasema Julkiset Silmäterveyspalvelut Oy:llä on yhteensä 5 julkisia silmäterveyspalveluita tuottavaa yksikköä.

Toiminta-ajatus / Perustehtävä

Silmäasema Julkiset Silmäterveyspalvelut Oy tuottaa silmäsaaraala Pasilassa ja sivutoimipisteissä HUS:n tilaamia silmätautien erikoisalaan kuuluvia tutkimus - ja hoitopalveluja HUS hoitovastuulla oleville avohoitopotilaille.

Sivutoimipisteet: Tammisaari, Silmäasema Lohja, Silmäasema Hyvinkää, Silmäasema Porvoo, Silmäsaaraala Espoo ja Sello.

2. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Omavalvontasuunnitelma on osa Silmäasema laatutyötä. Silmäsaaraala Pasilan omavalvontasuunnitelma on jokaisen työntekijän saatavilla Silmäaseman intrassa.

Toimipaikan esihenkilöt varmistavat, että henkilöstö on tutustunut omavalvontasuunnitelmaan ja sen läpikäynti on sisällytetty henkilöstön perehdytykseen. Omavalvontaa toteutetaan kuukausi- ja viikkopalavereissa, joissa mm. käsitellään asiakaspalautteet ja poikkeamatilanteet, sekä näistä seuranneet ohjeistusten päivitykset. Lisäksi omavalvontaa toteutetaan vuosittaisen riskien arvioinnin muodossa, sekä arjessa havainnoimalla.

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

3. HENKILÖSTÖ

Silmäsaaraala Pasilassa työskentelee kokoaikaisessa tai osa-aikaisessa työsuhteessa noin 45 henkilöä, sekä tarvittaessa töihin kutsuttavana ja vuokrahenkilöstönä yhteensä noin 20 henkilöä. Henkilöstö on moniammatillista ja koostuu optikoista/optometristeistä, sairaanhoitajista, lähihoitajista, sekä muulla koulutustaustalla (esim. kaupallinen koulutus) työskentelevistä henkilöistä. Lisäksi silmäsaaraala Pasilassa työskentelee noin 30 ammatinharjoittajalääkäreitä.

Silmäsaaraala Pasilan lääkirikrytoinnin yhteydessä Silmäaseman lääkiripalvelutiimi tarkistaa rekrytoitavan henkilötiedot sekä pätevyyden Julkiterhikistä, johon pääseminen varmistaa riittävän suomen kielen taidon.

Silmäsaaraala Pasilassa työskentelee vain Suomessa laillistettuja lääkäreitä. Julkiterhikki tarkistus toteutetaan vuosittain kaikkien silmäsaaraala Pasilassa työskentelevien lääkäreiden osalta. Ennen yhteistyösopimuksen tai työsopimuksen laatimista rekrytoija varmistaa lääkärin tunnettuuden ja toimintatavat ylilääkäriltä. Silmäsaaraala Pasilassa ei ole sen kaltaisia työnkuvia, joissa rikosrekisterin tarkistaminen olisi tarpeen.

Muun henkilökunnan pätevyyden tarkastaa esihenkilö ja henkilöstöhallinto, joka pyytää työntekijältä nähtäväksi tutkinto-, työ- tai laillistamistodistukset. Kielitaito testataan rekrytointitilanteessa. Silmäsaaraala Pasila ei tarkasta lapsia hoitavalta tai vastaanottavalta henkilökunnaltaan rikosrekisteriotteita, sillä lapset eivät ole silmäsaaraala Pasilassa tutkimuksissa tai hoidossa ilman huoltajaansa. Vuokratyövoiman ammatillisesta pätevyydestä ja koulutuksesta vastaa vuokratyöryitys. Silmäsaaraala Pasila perehdyttää kaikki työntekijät asianosaisen työtehtäviin, sekä ohjaa ja johtaa toimintaa työjärjestelyin mm. työsuojelu- ja terveyteen liittyvissä asioissa.

Silmäsaaraala Pasilassa on käytössä perehdytysohjelmat työntekijöille ja opiskelijoille. Esihenkilöt ovat vastuussa perehdytyksen toteutuksesta, seurannasta ja dokumentoinnista. Perehdytysohjelmiin kuuluu ennako- ja yleisperehdytystä, sekä roolikohtainen perehdytys. Myös lääkäreille on oma perehdytysohjelmansa. Lääkäreiden perehdytyksestä vastaa yksikön vastuulääkäri, kliniset sairausryhmäkohtaiset vastuulääkärit, palveluesihenkilö sekä ylilääkäri. Osana koko henkilöstön perehdytystä on tietoturva- ja tietosuojaperehdytys sekä terveydenhuollon henkilöstölle myös

lääkehoitosuunnitelman, hygieniaohteiden, laatujärjestelmän, laitteiden käytön ja laiterakenteiden läpikäynti, sekä työssä tarvittavien järjestelmien huolellinen perehdytys.

Silmäsairaala Pasilassa osaamiskeskustelut käydään Oma Polku -keskustelujen yhteydessä kahdesti vuodessa työntekijän ja esihenkilön välillä. Näissä keskusteluissa suunnitellaan osaamisen kehittämistä Silmäaseman yhteisen mallin mukaisesti vuosittain päivittyvää silmäterveyden koulutuskalenteria hyödyntäen. Haluamme tukea henkilöstöä parhaalla mahdollisella tavalla ja tarjoamme kattavan määrän osaamisen kehittämisen mahdollisuuksia henkilöstöllemme. Silmäsaaralassa on käytössä Silmäaseman yhteinen osaamisen kehittämisen 70-20-10 malli (työssäoppiminen-vuorovaikutus-verkko-opinnot). Silmäsaarala Pasilan verkko-oppimisen ympäristönä toimii Silmäasema Akademia, joka tarjoaa runsaan määrän verkkokursseja henkilöstömme käyttöön. Silmäsaaralassa pyritään muun Silmäaseman mukaisesti noudattamaan 3 pv/vuosi/työntekijä koulutussuositusta. Saaralassa työskentelevien terveydenhuollon ammattilaisten pätevyys tarkistetaan vuosittain JulkiTerhikki järjestelmästä. Optikoiden täydennyskoulutusvelvollisuus on myös laissa määritelty. Tämän vuoksi olemme asettaneet tavoitteen, että jokaisella optikollamme on vähintään minimivaatimuksen mukainen täydennyskoulutus. Silmäsaarala Pasilassa tuetaan jokaisen työntekijän mahdollisuuksia oman ammatillisen osaamisensa ylläpitämiseen. 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 malli, joka tarjoaa aiempaa laajemmin tukea ja ratkaisuja työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitämiseen.

Silmäsaarala Pasilan lääkäreitä kannustetaan täydennyskouluttautumaan Lääkäriliiton suosituksen mukaisesti 10 päivää vuodessa. Ajantasaiset vastuulääkäreiden päivittämät hoitopolut sekä muut koulutusmateriaalit ovat lääkäreiden käytettävissä Silmäaseman Lääkäriportaaliassa. Lääkäreille järjestään säännöllisesti koulutuksia ja edellytetään suorittamaan sairausryhmäkohtaisia verkkokoulutuksia. Vastuulääkärin edellytetään osallistuvan sekä kotimaisiin että sovittuihin ulkomaisiin alan koulutuksiin.

4. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Ylilääkäri ja vastuulääkärit arvioivat ja seuraavat yksikön esihenkilöiden kanssa tilojen kuntoa ja soveltuvuutta potilastyöhön. Tarvittaviin korjaustoimenpiteisiin ryhdytään henkilöstön palautteiden ja mm. Haipro-ilmoitusten perusteella. Kaikkiin toimitiloihin tehdään toimitilatarkastus vastaavan henkilön toimesta ennen tilojen käyttöönottoa. Silmäsaarala Pasilassa on käytössä vastaanottohuoneiden, leikkaussalien ja välinehuollon tilojen standardi, jossa määritellään mm. tilaan tarvittava välineistö ja varmistetaan työntekijöiden hyvä ergonomia.

Silmäsaarala Pasilassa noudatetaan kiinteistön palonsuoja-vaatimuksia. Henkilöstö-, hoito- ja tutkimustilat ovat pääsääntöisesti lukittuja, myös henkilökunnan ollessa paikalla. Lukot toimivat joko manuaalisesti tai sähköisesti. Silmäasemalla on valtakunnallinen sopimus Securitas Oy:n kanssa. Lääkkeitä säilytetään lukituissa ja tarkoituksenmukaisissa tiloissa.

Jätteiden käsittely, asianmukaiset säilytystilat- ja astiat ja kuljetus ja varastointi on ohjeistettu Silmäsairaala Pasilassa pohjautuen Silmäaseman ohjeistuksiin. Jätehuolto-ohjeistus noudattaa voimassa olevaa jätehuoltolakia. Lääke-, sytostaatti- ja tartuntavaaralliset jätteet sekä viiltävät jätteet ja tietosuojajätteet hoidetaan sopimusten mukaisesti erikoisjätteinä niille ohjattuun jätteenkäsittelylaitokseen. Silmäsairaala Pasilassa on otettu käyttöön myös muiden jätteiden lajittelu osana Silmäaseman vastuullisuusohjelmaa. Silmäsairaalassa noudatetaan Silmäaseman hygieniaohtetta, joka päivittyy vuosittain (Liite 2). Sairaalalla 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. Ammattilaisten toiminta noudattaa Silmäaseman hygieniaohtetta.

Silmäasema Julkiset Silmäterveyspalvelut Oy:n ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta on ylilääkäri Kati Ranta (040 190 2753, kati.ranta@silmaasema.fi).

Silmäsairaala Pasilassa on silmälääkärin ja optikon vastaanotoillaan tarvitsemat tutkimusvälineet ja laitteet. Toimipaikassa on myös silmän kuvantamiseen käytettäviä laitteita kuten OCT- ja silmänpohjakamera ja näkökenttätutkimuslaitteet. Sairaalassa on kaihi- ja glaukoomaleikkauksiin tarvittavat lääkintälaitteet (mm. laser- ja ultraäänilaitteet) tarvittavine instrumentteineen. Terveydenhuollon laitteet on kirjattu laiterekisteriin (IDR), joka sisältää lain edellyttämät seurantatiedot huolloista, laitekohtaisista käyttökoulutuksista ja ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoituksista. Laiterekisterin ajantasaisuudesta Silmäsairaala Pasilan osalta vastaavat sairaalan palveluesihenkilöt.

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 FIMEAlle sekä lähetetään tieto laitetoimittajalle. Menettelystä on tehty erillinen toimintaohje henkilöstölle. Toimipaikan esihenkilö on vastuussa siitä, että toimipaikassa noudatetaan annettuja ohjeistuksia koskien laitteita ja tarvikkeita. Silmäsairaala Pasilassa on käytössä poikkeama- ja läheltä piti tilanteita varten HaiPro -järjestelmä, johon on liitetty FIMEA-ilmoitusten automaattinen lähetyks.

Säteilyn käyttö terveydenhuollossa

Silmäsairaala Pasilassa ei ole käytössä ionisoivaa säteilyä aiheuttavia laitteita.

Kliinisen mikrobiologian laboratoritoiminta

Silmäsairaala Pasilassa ei ole tehdä laboratorio tutkimuksia.

5. POTILASASIAMIES

1.1.2024 Silmäasemalla on potilasasiakoordinaattori ja potilasasiavastaava (ent. potilasasiamies) on hyvinvointialueen osoittama henkilö. Silmäsairaala Tilkan yhteyshenkilönä hyvinvointialueille ja potilasvakuutuskeskukseen on Silmäaseman potilasasiakoordinaattori Johanna Yliräisänen. potilasasiakoordinaattori@coronaria.fi.

Liite 3: Asiakkaan reklamaatioprosessin kaaviokuva

Liite 4: Potilasasiakoordinaattori Silmäasemalla

6. LÄÄKEHOITO

Silmäsairaala Pasilaan on laadittu lääkehoidon suunnitelma, joka 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. Silmäsairaala Pasilan lääkevalikoima perustuu Silmäaseman valikoimaan. 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 määrättäessä. Silmäsairaala Pasilan lääkkeet tilataan ostopalvelusopimuksen mukaisesti HUS sairaala-apteekista (Liite 5).

Silmäsairaala Pasilan lääkehoitosuunnitelma

Silmäsairaala Pasilassa työntekijä toteuttaa lääkärin kirjallisesti antamia määräyksiä itsenäisesti. Vaaratapahtumia varten sairaalassa 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 ylilääkärin johdolla.

Käyttämättä jääneistä lääkepakkauksista poistetaan lääkkeen tunnistamisen mahdollistavat merkinnät (esim. lääkkeen nimi/vaikuttava aine). Nestemäiset aineet tyhjennetään niille varattuun lääkeneste jäteastiaan.

Lääkeluvallinen työntekijä toimittaa lääkejätteen niille tarkoitettuun lukolliseen lääkejäteastiaan. Sytostaattia sisältävät lääkeampullit sekä injektioneula- ja ruiskut toimitetaan tuhottavaksi erilliseen riskijäteastiaan.

Silmäsairaala Pasilassa on lääkehoidosta vastaava hoitaja, joka hoitaa lääkkeiden tilaukset, säilytyksen, kulutuksen valvonnan, inventaarion, henkilökunnan perehdytyksen sekä ohjeistuksen. Mikäli lääkekulutuksessa havaitaan poikkeavaa muutosta, kirjataan asiasta HaiPro-ilmoitus ja ilmoitetaan asiasta esihenkilölle ja ylilääkärille, jotka aloittavat ohjeistuksen mukaisen jatkoselvittelyn. Keskushermostoon vaikuttavat 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 alkoholien osalta. Esihenkilö tarkistaa täytetyt kulutuskortit ja allekirjoittaa ne. Lääkejääkaappien ja lääkekappien lämpötila kirjataan ylös päivittäin.

7. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Silmäsairaala Pasilassa on määritellyt ydinprosessit. Sairaalan henkilökunta tarkkailee hoitoprosesseja jatkuvasti ja on veloitettu ilmoittamaan poikkeama - ja läheltä piti tilanteista HaiPro-järjestelmän kautta. Sairaalan ydinprosesseista vastaa ylilääkäri. Ydinprosesseihin liittyvissä poikkeamissa ylilääkäri ottaa kantaa poikkeamaan ja ohjeistaa korjaavat toimenpiteet. Asia tutkitaan moniammatillisesti ja luodaan uusia turvallisempia tapoja toimia. Silmäsairaala Pasilassa noudatetaan Silmäaseman laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma, joka sisältää myös riskien hallinta suunnitelman (Liite 6)

Silmäsairaala Pasilan henkilökunta tarkkailee hoitoprosesseja jatkuvasti ja on veloitettu ilmoittamaan poikkeama- ja läheltä piti tilanteista HaiPro-järjestelmän kautta.

Tarvittavat kehittämis- ja korjaamistoimenpiteet tehdään poikkeaman laadusta riippuen sairaalassa tai ylemmällä tasolla. Poikkeaman käsittelijä ohjaa tarvittaessa poikkeaman prosessin omistajalle, joka ottaa kantaa poikkeamaan mm. uusien ohjeistuksien myötä. Terveystieteiden laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle niin pian kun mahdollista. Silmäasemalla on laaturyhmä, joka käy läpi kvartaaleittain läpi havaittuja epäkohtia. Lisäksi poikkeamia käydään läpi kuukausittain ns. laatukokouksissa sekä sairaalan omissa kuukausikokouksissa.

Aluejohtaja käsittelee ja hyväksyy poikkeaman. Riskiryhmään 4–5 kirjatut poikkeamat lähetetään automaattisesti tiedoksi ylilääkärille ja operatiiviselle johtajalle, sekä poikkeaman käsittelijän toimesta palvelun tilaajalle (HUS). Tarvittavat korjaukset implementoidaan sairaalassa. Osassa poikkeamia pyydetään prosessin omistajien kannanottoa ja ohjeistusta korjaavia toimenpiteitä varten. Poikkeamailmoitukseen kirjataan myös yksikön tekemät korjaustoimenpiteet, jotta tapahtumalta vältetään tulevaisuudessa. Konsernissa tutkitaan poikkeamat ja annetaan koko konsernia koskevat ohjeet, jotta vastaavilta vältetään jatkossa. Epäkohdat tuodaan tarvittaessa johtoryhmän tietoon ja epäkohtien korjaukselle luodaan aikataulu. Epäkohtien korjausta seurataan ja siitä raportoidaan johtoryhmälle. Sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa tarkastellaan poikkeamien pohjalta tehtyjä kehittämistoimenpiteitä.

HaiPro-poikkeamien korjaavista toimenpiteistä, sekä niihin johtavista syistä tiedotetaan henkilökunnalle sairaalan viikko- ja kuukausipalavereissa. Viestin läpimeno varmistetaan vielä erikseen esihenkilöiden toimesta tiimi- ja työntekijäkohtaisilla keskusteluilla tarpeen

mukaan. Sisäisissä- ja ulkoisissa auditoinneissa nousseista poikkeamista ja kehittämiskohteista, sekä korjaavista toimenpiteistä niiden osalta tiedotetaan edellä kuvatun kaltaisesti. Mikäli poikkeama koskee yhteistyötahoa tai ns. sidosryhmiä, poikkeamasta tiedotetaan suoraan ko. yhteistyötahoa ja sovitaan korjaavista toimenpiteistä.

8. POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Silmäsairaala Pasilassa on käytössä Silmäaseman sisäiset ohjeet potilasasiakirjojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapidosta samoin, kuin tietoturvaperiaatteista ja tietoturvapoliitikasta. Silmäasema ja silmäsaaraala Pasila 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, tietosuojavastaava@silmaasema.fi

9. POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteesta suoraan asianomaiselle henkilölle, toimipaikalle, ylilääkärille tai liiketoimintajohdolle. Silmäsaaraala Pasilassa käytetään Silmäaseman asiakaspalautejärjestelmää. Linkki palautelomakkeelle löytyy Silmäaseman internet-sivuilta ja paperilomakkeet sairaalasta. Silmäaseman internet-sivuilta löytyy myös ohjeistus reklamaatioiden käsittelystä (Liite 9.)

Palautteiden käsittelyä johtaa ylilääkäri. Palautteen käsittely aloitetaan välittömästi sen saavuttua yksikköön tai ylilääkärille. Reklamaatioihin ja muistutuksiin vastataan mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa. Muihin palautteisiin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian, tyypillisesti 1–5 arkipäivän kuluessa. Potilasasiakoordinaattori avustaa asiakasta tarvittaessa. Asianosaiset informoidaan ja tarvittaessa pyydetään kirjallinen lisäselvitys, joka liitetään asian dokumentointiin.

Palautteen tutkinnan jälkeen ylilääkäri yhdessä sairaalan esihenkilöiden ja vastuulääkärin kanssa päättää toimintatapojen muutoksesta ja niiden informoinnista yksikön 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 viipymättä ja asiakkaaseen ollaan yhteydessä noin viikon sisällä. Suoraan Silmäaseman

keskitettyyn asiakaspalveluun tulleet asiakaspalautteet tuodaan yksikön esihenkilön tietoon viipymättä. Palautteet kirjataan yhteiseen tietokantaan, jonka perusteella seurataan kuukausittain asiakaspalautteita. Mikäli palautteita toistuu samasta aihepiiristä, tarkastellaan toimintoa/prosessia uudelleen parantamisen ja kehittämisen näkökulmasta.

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

Silmäasemalla muistutukseen vastaamiseen kuuluu alla mainitut asiat. Silmäsaaraala Pasila noudattaa tätä mallia muistutuksiin vastaamisessa:

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 annetaan muistuttajalle
5. Asian läpikäynti muistutuksen kohteena olevien henkilöiden kanssa
6. Muistutukseen liittyvien dokumenttien taltiointi.

Muistutusten käsittelystä vastaa ylilääkäri.

10. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Silmäasema Julkiset Silmäterveyspalvelut Oy:n ylilääkäri on vastuussa Silmäsaaraala Pasilan omavalvontasuunnitelman mukaisesta toiminnan toteutumisesta ja sen seurannasta. Suunnitelman toteutumista seurataan ja palveluja kehitetään asiakkailta, heidän läheisiltään ja toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

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 viranomais taholle.

Helsingissä 25.11.2025

Kati Ranta

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: Silmäsaaraala Pasilan 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