

# Omavalvontasuunnitelma

Coronaria Hammaslääkärit Oy

## Omavalvontasuunnitelman sisältö

Palvelujen tuottaja .....	3
Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	3
Omavalvonnan organisointi ja johtaminen .....	4
Henkilöstö .....	5
Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet.....	5
Potilasasiakoordinaattori .....	6
Lääkehoito.....	6
Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet .....	6
Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely .....	7
Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely .....	7
Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi .....	8

## Palvelujen tuottaja

Coronaria Hammaslääkärit Oy tuottaa henkilöstövuokrauspalveluita tilaajan tiloissa pääasiassa hyvinvointialueiden ja julkisen terveydenhuollon kumppanina ja rinnalla. Palvelut täydentävät hyvinvointialueiden omaa palvelutuotantoa.

Noudatamme oman omavalvontasuunnitelman lisäksi tilaajien omavalvontasuunnitelmia, joissa toiminta tapahtuu tilaajien tiloissa.

Palvelun tuottajan nimi Coronaria Hammaslääkärit Oy		Y-tunnus 2908910-9
Toimipaikan nimi Tilaajan tiloissa tapahtuva henkilöstövuokraus. Pääasiassa hyvinvointialueiden ja julkisen terveydenhuollon tilat		
Toimipaikan postiosoite		
Postinumero	Postitoimipaikka	
Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Keijo Alaniska		Puhelinnumero 040 510 4414
Postiosoite Saaristonkatu 22		
Postinumero 90100	Postitoimipaikka Oulu	
Sähköposti keijo.alaniska@coronaria.fi		

## Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Coronaria Hammaslääkärit Oy kuuluu Coronaria konserniin, joka on oululaislähtöinen 100 % kotimainen terveys- ja hyvinvointipalveluja tuottava yritys. Vahvuksiamme kaikissa palveluissamme ovat palvelun korkea laatu, asiakaslähtöisyys, henkilökunnan vankka ammattitaito, luotettavuus ja kustannustehokkuus.

Toimintaamme ohjaa Coronarian arvot

- Jatkuva kehittyminen

- Haastamme jatkuvasti itsemme sekä vanhat toimintamallit ja rakenteet luodaksemme Suomen parhaita suun-terveydenhuollon palveluita
- Yhdessä onnistuminen
  - Autamme niin toisiamme kuin asiakkaitamme uudistamaan suomalaista suun-terveydenhuoltoa. Jokainen meistä on oman työnsä huippuosaaja, joka kantaa vastuunsa ja helpottaa osaltaan muiden työtä
- Helppo saavutettavuus
  - Olemme lähellä asiakasta. Olemme helposti lähestyttäviä myös ihmisinä.
- Vaikuttavat tulokset
  - Vahvan osaamisen ja asenteemme ansiosta saavutamme yhteistyössä asiakkaan kanssa hoitotuloksia kustannustehokkaasti. Pidämme huolta siitä, että henkilöstömme ja asiakkaidemme tyytyväisyys on huipputasoa.
- Asiakaslähtöisyys
  - Tarjoamme laadukasta palvelua ympäri suomen. Palvelumme on ammattitaitoista, ystävällistä ja sujuvaa. Kehitämme palveluja asiakkaiden tarpeista lähtien ja saamamme palautteen perusteella

## Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa, että suun-terveydenhuollon palveluja annettaessa toiminta täyttää sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Lisäksi jokaiseen toimipisteeseen on nimetty kyseisestä toimipisteestä vastaava hammaslääkäri, joka raportoi palveluista vastaavalle johtajalle.

Omavalvontasuunnitelman mukainen toiminta on ehdoton vaatimus henkilöstön päivittäisessä toiminnassa.

Perehdytys tapahtuu perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Toimipisteiden vastaava hammaslääkäri ja/tai vastaava hammashoitaja ja toimipisteestä vastaava hallinnon yhteyshenkilö vastaavat perehdytyksen toteutumisesta.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai olosuhteiden muuttuessa. Päivittämisestä ja tarkistuksesta vastaavat laaturyhmän jäsenet. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy suun-terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

## Henkilöstö

Toimipisteiden henkilöstöresursseista vastaa toimipisteeseen nimetty hallinnon yhteyshenkilö (yhteyspäällikkö/koordinaattori). Työvuorosunnittelu tehdään kaikissa toimipisteissä samanaikaisesti 3 kk kerrallaan. Mikäli tilaajan kanssa solmitussa sopimuksessa työvuorojen suunnittelusta ja ilmoittamisesta on sovittu muulla tavalla, noudatamme aina sopimuksen mukaista aikataulua.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteissa korostuvat osaaminen haettavaan tehtävään, sekä toimipisteeseen määritellyt koulutus-, ja pätevyysvaatimukset. Rekrytointi tapahtuu yleisten ilmoituskanavien, sisäisen kanavan sekä oman työntekijärekisterin kautta. Rekrytointia tekee jokaiseen toimipisteeseen nimetty yhteyspäällikkö, sekä vastaavat hammaslääkäri/hammashoitaja apunaan koko suun terveydenhuollon valtakunnallinen henkilöstöpalveluiden tiimi. Kelpoisuus tarkastetaan aina hakuprosessin yhteydessä Valviran JulkiTerhikistä. Kielitaito varmistetaan tarvittaessa olemassa olevien todistusten kautta tai hakija toimittaa erillisen kielitodistuksen.

Henkilöstölle on laadittu perehdytysuunnitelma, josta vastaa jokaisen toimipisteen vastaava hammaslääkäri ja/tai vastaava hammashoitaja ja toimipisteestä vastaava yhteyspäällikkö. Perehdytykseen kuuluu mm. Coronarian perustietopaketti, tietoturvakoulutus, omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, hygieniasuunnitelma, potilasasiakirjakäytännöt, sekä toimipisteen omat perehdytysmateriaalit joka sisältää lisäksi mm. tilat, työvälineet ja laitteet.

Coronaria Hammaslääkärit tarjoaa lakisääteiset koulutukset vuosittain henkilöstölle. Tuemme myös henkilökohtaista ja tarpeenmukaista koulutusta. Koulutustietoja ylläpidetään HR:n hallinnoimassa järjestelmässä.

Työhyvinvoinnin ylläpitämisen apuvälineinä on mm. työterveyshuoltosopimus, henkilöstöedut, varhaisen välittämisen -malli sekä säännölliset keskustelut. Lisäksi käytössä on ohjeet epäasiallisen kohtelun käsittelystä sekä ohjeistus päihdeongelmien suhteen. Kerran vuodessa järjestetään sähköinen henkilöstötyytyväisyyskysely, minkä perusteella päätetään tärkeimmät kehittämisen painopisteet.

## Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Coronaria Hammaslääkärit Oy:n kautta oleva henkilöstö työskentelee tilaajan tiloissa, tilaajan laitteilla ja tarvikkeilla. Vastaava hammaslääkäri valvoo, että henkilöstö toimii kunkin toimipisteen ohjeistusten mukaisesti ja saa tarvittavan perehdytyksen. Perehdytys toteutetaan tilaajan ohjeistusten mukaisesti.

## Potilasasiakoordinaattori

Johanna Yliräisänen, puh. 046 920 3534 [potilasasiakoordinaattori@coronaria.fi](mailto:potilasasiakoordinaattori@coronaria.fi)

Potilasasiakoordinaattori ohjaa ja auttaa potilaita tarvittaessa selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. 1.1.2024 alkaen hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki järjestävät potilasasiavastaavien toiminnan myös yksityisessä terveydenhuollossa (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaalivastaavista 739/2023).

## Lääkehoito

Coronaria Hammaslääkärit Oy:n kautta oleva henkilöstö työskentelee tilaajan tiloissa ja noudattaa toimipisteen lääkehoitosuunnitelmaa. Vastaava hammaslääkäri valvoo, että lääkehoitosuunnitelmaa toteutetaan ohjeiden mukaisesti. Perehdytys toteutetaan tilaajan ohjeistusten mukaisesti.

## Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskien hallinnan tarkoituksena on kattaa turvallinen työympäristö, klinisen työn laatu, sekä potilas- ja työturvallisuuden toteutuminen.

Noudatamme tilaajan toimipisteeseen laadittua hygieniasuunnitelmaa. Vastaava hammaslääkäri valvoo, että hygieniasuunnitelman mukaista toimintaa toteutetaan ohjeiden mukaisesti.

Läheltä piti- tilanteet käsitellään poikkeamalomakkeen eli HaiPro:n kautta. Kannustamme henkilöstöä tuomaan avoimesti esille epäkohdat ja parantamisen mahdollisuudet jo ennen läheltä piti tilanteita. Havaitut epäkohdat sisältäen HaiPro, muistutukset ja kantelut, tuodaan esille palaverien yhteydessä ja/tai sähköpostitse. Esittelijöinä toimivat toimipisteestä vastaava yhteyspäällikkö ja/tai vastaava hammaslääkäri. Epäkohtien perusteella joko suun laaturyhmä yhdessä vastaavan hammaslääkärim kanssa laatii tarvittavat korjaavat toimenpiteet tai toimipisteestä vastaava yhteyspäällikkö ja vastaava hammaslääkäri tuo epäkohdat esille tilaajan tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin liittyen. Toimenpiteet kirjataan muistioon ja käydään läpi henkilöstön ja tilaajan kanssa. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle välittömästi sähköpostilla.

Muistutukset, kantelut, muut palautteet ja niiden toimenpiteet käsitellään säännöllisesti toimipisteestä vastaavan yhteyspäällikön, vastaavan hammaslääkärin ja tarvittaessa johtavan hammaslääkärin kanssa ja niistä raportoidaan aina johtoryhmälle. Tilaajan kanssa pidetään säännöllisesti yhteistyöpalaverit.

Kliinisen työn ohjauksesta, perehdytyksestä ja arjen toiminnasta vastaa toimipisteeseen nimetty vastaava hammaslääkäri. Kliinisen työn vastuu on vastaavalla hammaslääkärillä. Henkilöstön kanssa pidetään säännöllisesti ja aina tarvittaessa palaverit. Lisäksi palvelusta vastaavat hammaslääkäri ja vastaava hammashoitaja pitävät säännölliset palaverit liiketoiminnan johdon, yhteyspäällikön ja johtavan hammaslääkärin kanssa. Säännöllisillä palavereilla varmistetaan mm. tiedon kulku, toiminnan kehittäminen, laadunvarmistus sekä henkilöstön riittävä määrä, osaaminen ja ammattitaito.

## Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Potilasrekisterin ylläpitäjänä toimii tilaaja. Kaikki työntekijät allekirjoittavat työsuhteen alkaessa tietosuoja- ja käyttäjäsitoumuksen. Tietosuoja- ja potilasasiakirjahallintoon liittyvät asiat läpikäydään tietosuoja- ja käyttäjäsitoumuksen allekirjoittamisen yhteydessä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Tuomas Mainio, [tietosuojavastaava@coronaria.fi](mailto:tietosuojavastaava@coronaria.fi), Saaristonkatu 22, 90100 Oulu.

## Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

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. Terveystieteiden 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 tulleen 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.

Potilaalla on mahdollisuus aina antaa välitön palaute kaikille työntekijöille poikkeaman huomattessaan. Rohkaisemme työntekijöitämme yhteydenpitoon potilaiden ja omaisten kanssa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus esitellä muistutus esihenkilölle, joka koordinoi tarvittavat jatkotoimenpiteet. Jokaisen työntekijän tulee osata neuvoa potilaalle yhteydenotto Coronarian potilaskoordinaattoriin tai hyvinvointialueen potilasasiavastaavaan. Potilaskoordinaattori auttaa tarvittaessa potilaita selvittämään ongelmiansa hoitopaikassa. Hyvinvointialueet järjestävät potilasasiavastaavien toiminnan myös yksityisessä terveydenhuollossa.

Toimipisteen vastaava hammaslääkäri ja/tai yhteyspäällikkö käy asiakaspalautteet läpi henkilöstön kanssa. Potilasturvallisuuteen liittyvät palautteet käsitellään asian kiireellisyyden mukaan välittömästi.

Palautteet, joissa esiin tullessiin asioihin liittyy riski lääketieteellisesti virheellisestä toiminnasta, priorisoidaan kiireellisiksi, ja toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Lääketieteellisiä asioita koskeissa palautteissa ja toimenpidetarpeen arvioinnissa on mukana klinisistä asioista vastaava johtava hammaslääkäri. Toiminnan kehittäminen palautteen perusteella käydään läpi toimipisteen yhteyspäällikön, vastaavan hammaslääkärin ja johtavan hammaslääkärin kanssa.

Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön potilas voi aina tehdä muistutuksen. Potilas voi tehdä muistutuksen kirjallisesti tai suullisesti toimipisteeseen, jossa hoito on toteutettu. Kirjallisen muistutuksen tekemisen jälkeen pyritään selvittämään asia yhteistyössä potilasta hoitaneiden henkilöiden ja toimipisteen vastaavan hammaslääkärin ja yhteyspäällikön kanssa. Potilasasiakoordinaattori neuvoo tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

## Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Toimipisteeseen nimetty yhteyspäällikkö seuraa päivittäin suunnitelman toteuttamista. Yhteyspäällikkö, vastaava hammaslääkäri johto käyvät asioita läpi säännöllisissä palaverissa.

Omavalvontasuunnitelman työryhmä kokoutuu vuosittain tarkistamaan omavalvontasuunnitelman ja tekee tarvittaessa korjaukset. Laaturyhmä on vastuussa omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä



omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Laaturyhmä kokoontuu kvartaaleittan tekemään omavalvonnan seurannan selvityksen. Selvitys julkaistaan sisäisessä intrassa ja omavalvonnan ohjelman liitteenä nettisivuillamme.

Paikka ja päiväys
Allekirjoitus omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa
Nimen selvennys Keijo Alaniska