

Suomen Neurolaboratorio Oy:n Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Suomen Neurolaboratorio Oy:n Omavalvontasuunnitelma	1
1. Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toiminta	2
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	2
1.2. Palveluyksikön perustiedot	2
1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2. Asiakas- ja potilasturvallisuus	3
2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset	3
2.2. Vastuu palveluiden laadusta	4
2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	4
2.4. Muistutuksen käsittely	4
2.5. Henkilöstö	5
2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta	5
2.7. Monilainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	5
2.8. Toimitilat ja välineet	6
2.9. Potilastyössä käytettävät lääkinnälliset laitteet ja tietojärjestelmät	6
2.9. Lääkehoitosuunnitelma	7
2.10. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	7
2.11. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	7
3. Omavalvonnan riskienhallinta	7
3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	7
3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	8
3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	9
3.4. Ostopalvelut ja alihankinta	9
3.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	10
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	10
4.1. Toimeenpano	10
4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	10

1. Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toiminta

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Suomen Neurolaboratorio Oy

Y-tunnus: 0239993-2

Postiosoite: Yliopistonkatu 19 A, 20100 Turku

Palveluntuottajan vastuuhenkilö lääketieteelliset kysymykset (terveyshuollon palveluista vastaava):

Antti Puhakka, klinisen neurofysiologian erikoislääkäri

Palveluntuottajan vastuuhenkilö hallinnolliset kysymykset:

Sanna Leivo, Terveystieteiden maisteri

Seuraavat yritykset ja ammatinharjoittajat ovat rekisteröineet yllä mainitun palveluyksikön yhteiseksi palveluyksiköksi, jonka vastuullisena edustajana toimii Suomen Neurolaboratorio Oy (edustajanaan Antti Puhakka).

1. Radialis Oy, Y-tunnus 2201147-2
2. HM Trace-Systems Oy, Y-tunnus 1743386-5
3. Neuroconsult Oy, Y-tunnus 0600076-5
4. EMG Consultancy Services Oy, Y-tunnus 2279689-8
5. Triconsult Oy, Y-tunnus 2108523-4
6. NeuroLogic Finland Oy, Y-tunnus 2299422-9
7. Esa Rauhala, Y-tunnus 1308606-9
8. Janne Nordberg, Y-tunnus, 3305514-7
9. Miika Suomela, Y-tunnus 3097634-8
10. Juhani Heinonen, Y-tunnus 3394136-8
11. Piritta Tervahartiala, Y-tunnus 3473112-7
12. Satu Jääskeläinen, Y-tunnus 1309591-8
13. Saara Lehto, Y-tunnus 3404193-5

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Suomen Neurolaboratorio Oy

Toimiala: Terveyspalvelu

Postiosoite: Yliopistonkatu 19 A, 20110, Turku

Puhelinnumero: 02-4140 800

Sähköposti: info@neurolaboratorio.fi

Palveluyksikön vastuuhenkilö:

Sanna Leivo, toimitusjohtaja (yleishallinto, sopimukset, asiakkuudet, tietoturva ja tietosuoja)

Antti Puhakka, johtava lääkäri (lääketieteelliset kysymykset)

Leena Pahlama, laatupäällikkö (laatuun liittyvät kysymykset)

Suomen Neurolaboratorion palvelupisteet:

Ajantasaisen listauksen palvelupisteistä saa toimistolta.

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa lääketieteellisesti korkeatasoista kliinisen neurofysiologian alan palvelua erilaisten asiakkaiden ja potilaiden tarpeisiin sekä omissa että sopimusasiakkaiden tiloissa.

Yritys toimii omissa tiloissa osoitteessa Yliopistonkatu 19 A (käyntiosoite: Kauppiaskatu 8), 20100 Turku. Yrityksen palvelutuotanto perustuu sekä oman henkilökunnan tuottamiin palveluihin että alihankintaan, jossa alihankintayritykset tai itsenäiset ammatinharjoittajat tuottavat sopimusperusteisesti palveluita Suomen Neurolaboratoriolle ja sen asiakkaille.

Suomen Neurolaboratorio ylläpitää kattavaa sertifioitua laatujärjestelmää (ISO9001:2015), ylläpitää toimintaa varten alan laitteistoja, ohjelmistoja, muita infrastruktuureja ja vastaa tarvikkeiden, tilojen ja hoitohenkilökunnan hankinnasta ja asianmukaisuudesta. Suomen Neurolaboratorio tarjoaa mm. aineellisia ja aineettomia palveluita alihankkijoille ja ammatinharjoittajille korvausta vastaan. Alihankkijat ja ammatinharjoittajat ovat sitoutuneet yrityksen laatujärjestelmään ja laatupolitiikkaan sekä osallistuvat osaltaan sen ylläpitoon.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottaja ylläpitää koko yrityksen toiminnan kattavaa ja ulkoisesti auditoitua sertifioitua laatujärjestelmää, joka kattaa eri menetelmien menetelmäkuvaukset, tarvittavat työ- yms. ohjeet, vertaisarvioinnit ja sisäiset auditoinnit luotettavien ja vertailukelpoisten tutkimustulosten varmistamiseksi. Laatujärjestelmä sisältää useita mittareita, joita seurataan, joilla ohjataan ja joilla kehitetään toimintaa. Yrityksen alihankkijat ja ammatinharjoittajat ovat sitoutuneet laatujärjestelmään.

Kaikilla palveluntuottajan palvelutuotantoon osallistuvilla ammattilaisilla on tehtäväkuvanmukainen terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys ja kunkin ammattihenkilön pätevyystiedot ja oikeudet ovat tarkistettavissa julkisesta JulkiTerhikki-palvelusta.

Laadun ylläpitämiseksi yritys vertaisarvioi vuosittain vähintään 0,5 % kaikista tutkimuksista. Henkilöstö on sitoutunut ammattitaidon ylläpitämiseen, kehittämiseen ja perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Yritys perehdyttää henkilöstöään ja alihankkijoitaan säännöllisesti tehtäväkuvan mukaisesti. Perehdys ja osaaminen kirjataan laatujärjestelmän edellyttämällä tavalla. Henkilöstön hyvinvointiin ja pysyvyyteen panostetaan, tämä luo pitkällä aikavälillä kilpailuetua. Henkilöstön työtyytyväisyyttä ja motivaatiota seurataan säännöllisesti.

Yrityksen toimitilat ovat suunniteltu käyttötarkoitustaan varten henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuus ja esteettömyys huomioiden. Tilojen kalustuksessa on huomioitu liikuntarajoitteisten henkilöiden näkökohtia. Tutkimushuoneissa on otettu huomioon henkilökunnan työturvallisuuteen liittyviä näkökohtia, mm. hälytysmahdollisuus, vaihtoehtoinen poistumistie jne.

Käytettävät lääketieteelliset laitteistot ja tarvikkeet ovat korkealaatuisia, luotettavilta toimittajilta hankittuja ja kyseiseen tarkoitukseen kehitettyjä CE-hyväksyttyjä tuotteita. Toiminnan luonne huomioiden sähköturvallisuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota, mm. puolijohtavien lattiamateriaalien ja maadoitusten osalta. Tehtävät tutkimukset ovat yleisesti käytössä olevia ja hyväksyttyjä lääketieteellisiä menetelmiä. Kunkin tutkimuksen menetelmäkuvauksessa on lueteltu menetelmään liittyvät riskit ja mahdolliset haittatekijät ja nämä ovat henkilökunnan tiedossa.

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottajan palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että tilat, välineet, henkilöstö ja palveluntuottajan lukuun toimivat ammattihenkilöt noudattavat yleisesti hyväksyttyjä lääketieteellisiä periaatteita, ammattihenkilön eettisiä ohjeita, lääkärikeskuksessa sovellettavia yleisiä toiminta- ja palvelukäytäntöjä ja ohjeistuksia sekä laatujärjestelmää.

Alihankkijat ja ammatinharjoittajat vastaavat tutkimuksista ja hoidosta asiakkaille itsenäisesti. Yritys vastaa omalta osaltaan laitteiden, tarvikkeiden, tilojen, ohjelmistojen ja tarvikkeiden asianmukaisuudesta. Palveluyksikön vastuuhenkilöllä on velvollisuus puuttua alihankkijoiden ja ammatinharjoittajien toimintaan, mikäli niissä havaitaan puutteita.

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palveluntuottajan lukuun toimivat ammattihenkilöt ottavat huomioon toiminnassaan, mitä potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään.

Palveluyksikön potilasyhteyshenkilö toimii yhteyshenkilönä yrityksen asiakkaille, läheisille ja ammatilaisille potilaan oikeuksiin ja mahdolliseen potilaan hoitoa koskevaan tyytymättömyyteen liittyvissä asioissa, kuten vahinkoepäily, muistutus, kantelu tai korvaushakemus. Potilasyhteyshenkilö neuvo o asiakkaita myös tarvittaessa hyvinvointialueiden ja muiden palvelujärjestäjien potilasasiavastaavien toiminnasta ja yhteystiedoista, pyrkien huomioimaan asiakkaan tarpeet yksilöllisesti.

2.4. Muistutuksen käsittely

Potilaslain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Suomen Neurolaboratorion tietoon tulevat muistutukset ja kantelut ohjataan palveluntuottajan nimetylle vastuuhenkilölle ja/tai suoraan yrityksen muille asianomaisille henkilöille. Yritykselle suoraan tulevista muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä yrityksen vastaavaa lääkäriä. Yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaava vastuuhenkilö vastaa siitä, että muistutusasiat selvitetään viivytyksettä, puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi.

Palveluyksikön vastuuhenkilö antaa muistutuksiin kirjallisen vastauksen viipymättä, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa muistutuksesta. Muistutusvastauksesta on käytävä ilmi, mihin välittömiin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirjoista. Muistutusasiakirjat käsitellään kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisesti.

2.5. Henkilöstö

Palveluntuottajalla on työsuhteessa toimitusjohtaja, terveystieteiden maisteri Sanna Leivo, lääketieteellisestä toiminnasta vastaava johtaja, erikoislääkäri Antti Puhakka, hoitotyöstä vastaava erikoissairaanhoitaja ja laatuapäällikkö Leena Pahlama ja toimistopäällikkö merkantti Tuula Järnstedt.

Yrityksellä on myös vaihteleva määrä (yleensä 3-5 henkilöä) osa-aikaisia tai tuntityöperusteisia klinisen neurofysiologian alan hoitajia tai bioanalytikoita. Hoitajat sijaistavat toinen toisiaan. Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota alan osamiseen ja kokemukseen. Pääsääntöisesti pyritään rekrytoimaan vain alan kokeneita ammattihenkilöitä, joiden osaaminen ja ammattioikeudet varmistetaan ennen työsuhteen alkua. Ulkopuolisia lyhytaikaisia sijaisia tai alan opiskelijoita ei pääsääntöisesti käytetä.

Lääkäripalveluja tuottavat palveluntuottajan alihankkijayritykset ja ammatinharjoittajat (kohdan 1.1 mukaisesti).

Yrityksen laatujärjestelmä sisältää kaikkien tehtäväkuvien mukaisen perehdytyksen. Perehdytyksen dokumentoimiseen käytetään laatujärjestelmän sähköistä perehdytyslomaketta.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta

Yritys seuraa kysyntätilannetta säännöllisesti. Henkilöstöä allokoidaan eri tehtäviin ja eri toimipisteisiin kysynnän perusteella. Lisärekrytointeihin ryhdytään, mikäli siihen on tarvetta. Toimitusjohtaja vastaa yhdessä johtavan lääkärin kanssa tarvetta vastaavasta henkilöstön riittävyydestä.

Laatujärjestelmän avulla seurataan kysyntätilannetta ja lisäaikojen pyyntöjä, näin voidaan suunnata tuotantoa toimipistekohtaisesti kysyntätilanteen mukaisesti.

Riski hallitsemattomalle ylikysyntätilanteelle on hyvin pieni toiminnan luonteen vuoksi.

Toimistopäällikkö vastaa työvuorosuunnittelusta ja toimitusjohtaja työaikaseurannasta.

2.7. Monilainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluntuottaja toimii usein toisten terveydenhuollon toimijoiden, lähinnä lääkäreiden konsulttina tuottaessa klinisen neurofysiologian alan palveluita.

Palvelukonseptit, palvelutuotteet, potilasohjaus, toimijoiden välinen lähete-palaute-viestijärjestelmä ovat pääasiassa aina sopimuksiin perustuvaa tiedon välitystä, jossa hyödynnetään käytössä olevia tietoteknisiä järjestelmiä, kuten potilastietojärjestelmää.

Palveluiden käyttäjiä konsultoidaan myös puhelimitse.

Palveluiden käyttäjille järjestetään koulutusta tutkimusten ja palveluiden järkevästä ja tarkoituksenmukaisesta käytöstä.

2.8. Toimitilat ja välineet

Yritys käyttää toimintaansa omia toimitiloja ja välineitä osoitteessa Yliopistonkatu 19 A, Turku. Tilat ovat suunniteltu ja aluehallintoviraston hyväksymät tarjottavaan palvelutuotantoon. Tilojen suunnittelussa on huomioitu työ- ja potilasturvallisuus sekä soveltuvuus terveydenhuollon palvelujen antamiseen, mm. esteettömyys. Tiloihin ja sen järjestelmiin liittyvissä vikatilanteissa tai epäkohdissa ollaan viivytyksettä yhteydessä joko isännöitsijään, huoltoyhtiöön tai vuokranantajaan.

Yritys vastaa hallinnassaan olevien tilojen fyysisestä lukituksesta, kulunvalvonnasta, murtosuojauksesta ja alkusammutusvälineistöstä. Palo- ja pelastussuunnittelussa tukeudutaan koko kiinteistöä varten tehtyyn palo- ja pelastussuunnitelmaan. Yrityksen työntekijät toimivat annettujen ohjeiden mukaisesti koskien kulkua yrityksen tiloissa. Avainten ja niihin liittyvien kulkulupien luovutuksesta ja seurannasta vastaa toimistopäällikkö. Avaimissa on kulunvalvonta.

Yrityksen hallinnollinen vastuuhenkilö varmistaa, että henkilöstö on tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkusammutusvälineisiin sekä osallistuu toimitiloissa järjestettäviin palo- ja pelastusharjoituksiin.

Muissa kuin omissa tiloissa toimittaessa (asiakkaiden tilat) toimitaan kunkin asiakkaan ohjeistuksen mukaisesti. Osa palvelukokonaisuuksista on mahdollisuus tuottaa myös etätyön keinoin, tällöin korostuu tietoturvallisuus ja yksilön tietosuojaa käsiteltäessä potilastietoja.

2.9. Potilastyössä käytettävät lääkinnälliset laitteet ja tietojärjestelmät

Yrityksellä on käytössään erilaisia kliinisen neurofysiologian alan mittalaitteistoja. Laitteistoja on eri käyttötarkoituksiin: ENMG-tutkimuksiin, EEG-tutkimuksiin ja yöpolygrafiatutkimuksiin. Mittalaitteistojen tarkemmat yksilöinti-, kalibrointi-, huolto- ja seurantatiedot löytyvät yrityksen sähköisestä laatu järjestelmästä ja laiterekisteristä. Laitteistot ja niihin liittyvät ohjelmistot ovat käyttötarkoitukseensa CE-hyväksyttyjä lääkinnällisiä laitteita. Ohjelmistoja päivitetään kulloisenkin tarpeen mukaisesti. Ohjelmistopäivitykset tehdään valmistajan, maahantuojan tai laitetoimittajan ohjeiden mukaisesti. Laitteistojen huollossa käytetään maahantuojaa tai sen valtuuttamaa tahoa. Laitteistoja tarkastusmitataan ja dokumentoidaan laatu järjestelmän kuvausten mukaisesti.

Yritys käyttää potilastietojärjestelmänään Tieto Oyj:n Dynamic Health -järjestelmää (DH), joka on A-luokan sertifioitu potilastietojärjestelmä. Järjestelmä toimii Tieto Oyj:n palvelimella (SaaS-palvelu), josta sitä käytetään kiinteää IP-osoitetta ja salattua VPN-yhteyttä pitkin käyttäjäkohtaisilla salasanoilla.

Yrityksellä on käytössä myös Analystica Oy:n Suomen Neurolaboratoriolle kehittämä UniQ-järjestelmä, jota käytetään tutkimusten yhteydessä esitietojen keräämiseen myöhempää lausuntoa varten. Järjestelmä perustuu SaaS-palveluluun ja se käyttää tietoturvallisia ja salattuja yhteysmuotoja. Järjestelmä ei ole CE-hyväksytty lääkinnällinen laite.

Toimintayksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että laitteita ja tietojärjestelmiä käyttävä henkilöstö perehtyy käytössä oleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin sekä niiden käyttöön.

Yrityksellä on jatkuvasti ylläpidettävä tietoturvasuunnitelma ja tietojärjestelmäkuvaus. Tietoturvasuunnitelman ylläpidosta vastaa toimitusjohtaja. Tietojärjestelmäkuvausta päivitetään, mikäli siihen tulee oleellisia muutoksia.

2.9. Lääkehoitosuunnitelma

Suomen Neurolaboratoriossa ei käytetä tai määrätä lääkelain mukaisia lääkkeitä.

2.10. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yrityksen tai sen lukuun toimivat ammattihenkilöt laativat potilasasiakirjat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain, potilaslain, asiakastietolain ja muiden alempitasoisten säädösten ja ohjeiden mukaisesti. Yritys toimii oman potilastietojärjestelmänsä osalta laatimiensa potilasasiakirjamerkintöjen rekisterinpitäjänä vastaten potilasasiakirjojen laatimisesta ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan. Yrityksen potilasasiakirjat tehdään ja säilytetään Suomen Neurolaboratorion sähköisessä järjestelmässä. Ennen sähköisiä järjestelmiä syntyneitä fyysistä potilasarkistoa säilytetään lukitussa tilassa.

Yritys edellyttää henkilöstöltään sitoutumista tietosuojakäytäntöihin ja samalla kun yritys perehdyttää yrityksen työntekijän potilaskertomusjärjestelmään, perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. Kaikkien yrityksessä työskentelevien tulee allekirjoituksellaan sitoutua tietosuoja-, tietoturva- ja salassapitosopimukseen.

Järjestelmävalvojalla ja potilaalla on mahdollisuus saada lokitiedot, joista näkee, ketkä ovat käsitelleet hänen tietojaan.

Paperisia potilasasiakirjoja pyritään välttämään. Mikäli niitä syntyy, tulee ne käsittelyn päättyessä asettaa lukittuun tietosuojaroskikseen. Materiaalin tuhoamisesta vastaa hyväksytty palvelutuottaja.

2.11. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yritys kerää palautteita eri kanavien kautta asiakkailtaan. Yritys pyrkii hyödyntämään saamansa palautteen toimintansa kehittämiseksi. Keskeisin seurattava palaute on NPS-mittari vapaan palautteen lisäksi.

Palautteiden pohjalta suunnitellaan kehittämiskohteita ja kehittämistoimia. Kehittämistoimista vastaa laatutyöryhmä, jota johtaa laatupäällikkö.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinta on osa yrityksen päivittäistä toimintaa. Palveluyksikön vastuuhenkilö ja toimitusjohtaja (kumpikin oman työnkuvan mukaisesti) vastaavat yrityksen riskienhallinnasta, riskien tunnistamisesta sekä

riskien arvioimisesta jatkuvana toimintana. Riskienhallintasuunnitelman hyväksyy hallitus. Riskienhallinnan onnistumista ja vaikuttavuutta arvioidaan johdonkatselmuksessa.

Osaamisen ylläpito, koulutus, riittävä resursointi, keskustelu ja avoimuus ovat tehokkaita riskien tunnistamisen, mutta myös hallinnan keinoja. Yrityksessä kannustetaan avoimuuteen ja rakentavan keskustelun ilmapiiriin. Jokaisella työntekijällä on vastuu omasta toiminnastaan ja mutta myös vastuu työyhteisön toiminnasta. Jokaisen odotetaan havainnoivan ja raportoivan mahdollista epäkohdista, poikkeamista tai läheltä piti -tilanteista. Säännölliset vertaisarvioinnit yhdessä muun laatutyön ohella tukee tuotettujen palveluiden osalta korkean ja yhtenäisen laadun ylläpitoa.

Asiakaspalautteiden ja poikkeamien juurisyyanalyysien tekeminen auttaa tunnistamaan riskejä. Laatutyö nähdään osana riskienhallintaa. Läheltä piti –tilanteiden kirjaus ja analyysi auttavat kehittämään toimintaa ja ennalta ehkäisemään ei-toivottuja tapahtumia. Ennalta varautuminen ei-toivottuihin tilanteisiin ja näiden harjoittelu luo varmuutta ja osaamista.

Henkilöstöä kannustetaan ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan ja jakamaan sitä myös muille. Hyvään työkykyyn kuuluu myös sopiva työn tauottaminen ja työstä palautuminen sekä hyvä fyysinen ja henkinen kunto. Yritys tarjoaa henkilökunnalleen mm. liikunta- ja kulttuurietuja.

Keskeisimmät palveluyksikön riskeistä ovat asiakkaan kannalta tunnistettu väärän tai puutteellisen diagnoosin saaminen, palvelutapahtuman vuorovaikutuksen epäonnistuminen, tietoturvaan/yksilön suojaan liittyvät riskit, sähköturvallisuuteen liittyvät riskit, lievä kivuliaisuus tai pienet mustelmat tutkimuksen seurauksena.

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Potilasturvallisuuden näkökulmasta on tärkeää, että potilaille tehdään lääketieteellisesti perusteltuja tutkimuksia. Työntekijöiden tulee ymmärtää eri tutkimusmenetelmien riskit, informoida potilasta näistä ja edetä yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Toimipisteen vastuuhenkilö arvioi säännöllisesti tuotettujen palveluiden lääketieteellisiä perusteita, tutkimusten laatua, laajuutta ja onnistumista. Jokaista toimipistettä auditoidaan ja vertaisarvioidaan auditointisuunnitelman mukaisesti.

Poikkeamat ja riskit käydään läpi asianosaisten kanssa ja toimintaan tehdään tarvittavat muutokset riskien hallitsemiseksi ja minimoimiseksi. Korkean riskin toiminnot tulee tunnistaa heti ja näihin on puututtava. Vaaratilanteita pyrkivät tunnistamaan kaikki työntekijät ja nämä arvioidaan viipymättä. Vaaratilanteissa toiminta lopetetaan heti ja tehdään tarvittavat välittömät korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet. Vastuuhenkilö vastaa henkilöstön osaamisesta ja turvallisuusriskien ennakoinnista ja tunnistamisesta.

Yrityksen terveydenhuollon ammattihenkilöt huolehtivat potilaan tiedonsaantioikeudesta koskien potilaan terveydentilaa, hoidon merkitystä, eri hoitovaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia siinä määrin, kun se on kulloisessakin tilanteessa mahdollista. Tällä vähennetään riskiä potilaan väärinkäsityksiin omasta terveydestään.

Poikkeamia, läheltä piti- ja vaaratilanteita varten on laatujärjestelmässä sähköinen ilmoitusmenettely, jossa asian havainnut työntekijä voi tehdä ilmoituksia potilas-, henkilö- ja tietoturvatilanteista. Nämä käsitellään yksikössä viipymättä ja tehdään vaadittavat korjaavat toimet.

Yrityksellä on mm. hygieniaohteet tartuntojen ehkäisemiseksi ja neulanpistotapaturmaohjeistus. Nämä perehdytetään myös yrityksen työntekijöille.

Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti elvytysharjoitukset/-koulutus ja pelastusharjoitukset, joihin yrityksen työntekijöiden tulee osallistua.

Asiakas, potilas tai hänen läheisensä voivat antaa palautetta havaitessaan puutteita laadunhallinnassa tai potilasturvallisuudessa. Palautetta voi antaa suoraan yrityksen henkilökunnalle, paperisena palautteena toimipisteessä, puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai täyttämällä asiakaspalautelomake yrityksen www-sivuilla.

Palautteet kirjataan ja käsitellään viipymättä. Asiakaspalautte/haittatapahtuma, siihen johtaneet tekijät ja sen mahdolliset seuraukset käydään läpi potilaan ja/tai läheisen kanssa keskustelemalla tai kirjallisesti. Asiakas voi tehdä muistutuksen tai ottaa yhteyttä hyvinvointialueen potilasasiavastaavaan, tässä häntä auttaa yrityksen potilasyhteyshenkilö.

Mahdolliset viranomaisten tai potilasasiavastaavien tekemät selvityspyynnot otetaan viipymättä käsittelyyn ja niihin vastataan määräajan puitteissa. Toimintaa koskevia lakeja, asetuksia ja muita viranomaisten ohjeistuksia pyritään aktiivisesti seuraamaan ja näistä kommunikoidaan organisaatiossa.

3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yritys ylläpitää laatujärjestelmässä riskienhallintasuunnitelmaa. Riskienhallintasuunnitelman hyväksyy hallitus. Riskienhallinnan onnistumista ja vaikuttavuutta arvioidaan johdonkatselmuksessa.

Yritys käsittelee viipymättä toimintaansa koskevat palautteet ja reklamaatiot laatujärjestelmämenettelyiden mukaisesti.

Yrityksen henkilökunta ja sen lukuun toimivat seuraavat alansa kehitystä ylläpitämällä osaamistaan kouluttautumalla sekä seuraamalla ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä. Yrityksen vastuuhenkilö informoi tarvittaessa muita. Yritys edellyttää vähintään säädösten mukaista osallistumista täydennyskoulutukseen. Jatko- ja täydennyskoulutustietoja kerätään omaraportointiin perustuen. Vastuuhenkilö arvioi tarvittaessa henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja työ- ja potilasturvallisia toimintatapoja. Toimitusjohtaja pitää henkilöstölle säännölliset kehityskeskustelut. Yritys vastaa henkilöstönsä työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti.

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Suomen Neurolaboratorio käyttää palvelujensa tuottamiseen osin ostopalvelua. Ostopalvelutoimintaa tuotetaan sekä yrityksen omissa että asiakkaiden toimitiloissa.

Ostopalvelua tuottavat sopimusperusteisesti sekä alihankintayritykset että ammatinharjoittajat (kts. kohta 1.1). Alihankkijoiden omavalvonta toteutuu yhdenmuotoisena tämän omavalvontasuunnitelman mukaisesti kaikissa yrityksen toimipisteissä. Kaikki alihankkijat ovat sitoutuneet noudattamaan yrityksen

laatujärjestelmää, käytänteitä, muita ohjeistuksia sekä osallistumaan sekä vertaisarviointeihin että toimipisteiden auditointeihin.

3.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Osana yrityksen laatujärjestelmää ylläpidetään jatkuvuus- ja valmiussuunnitelmaa, jota päivitetään aina tarvittaessa.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 1.5.2025 ja astuu voimaan välittömästi. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Muutoksia tehdään, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Muutoksista tiedotetaan henkilöstä viipymättä.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla yrityksen palveluyksikössä Yliopistonkatu 19 A, 20100 Turku. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös yrityksen www-sivuilla kohdassa Yritys - Laatu- Omavalvonta. Lisätietoja yrityksen omavalvonnasta saa yrityksen nimetyltä palvelujen vastuuhenkilöltä.

Omavalvontasuunnitelma on aina henkilöstön saatavilla tukemassa arkista työtä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvana prosessina osana laatutyötä. Suunnitelman toteutumisesta raportoidaan vähintään neljän kuukauden välein.