

Omavalvontaohjelma

PALVELUJEN TUOTTAJA

Ylivieskan hammaslääkärit Oy (Hammaslääkärikeskus Jouheva)

Y-tunnus: 2266296-1

Osoite: Asemakatu 4, 84100 Ylivieska

Puhelin: 040 6533040

Sähköposti: info@jouhevat.fi

Hammaslääkärikeskus Jouheva on yksityisen sektorin hammaspalvelujen tuottaja. Vastaanottoja on yhteensä 3.

Tämä omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmien tiivistelmä kuvaavat toimintaa kaikissa Hammaslääkärikeskus Jouhevan toimipaikoissa.

Tehtävien lainmukainen hoitaminen:

Tuottamamme palvelut täyttävät kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Toiminta on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista. Potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti, sekä muistutukset käsitellään yhdenmukaisesti. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan omavalvonnan, palvelujen tilaajien, viranomaisvalvonnan ja muiden sidosryhmien kautta saadun palautteen perusteella.

Tehtyjen sopimusten noudattaminen:

Hammaslääkärikeskus Jouhevan terveystalouksissa on yksityisasiakkaiden lisäksi useita sopimuskuppaneita, kuten työterveysasiakkaat ja vakuutusyhtiöt. Julkisia terveydenhuollon palveluja koskeva palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla.

Sopimuskauden aikana tapahtuvassa sopimusten noudattamisen seurannassa Hammaslääkärikeskus Jouhevan omavalvonnan työkalut kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta tapahtuu ensisijaisesti kunkin toimintayksikön vastuuhenkilöstön toimesta. Lisäksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toimintaa koskevia seurantatietoja ja raportteja.

Hammaslääkärikeskus Jouhevassa toimivat ammatinharjoittajat ja alihankkijat sitoutuvat sopimuksellisesti osaltaan noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja Hammaslääkärikeskus Jouhevan toimintakäytäntöjä.

Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus

Hammaslääkärikeskus Jouhevalla on kolme vastaanottoa Pohjois-Pohjanmaan alueella. Hammaslääkärikeskus Jouhevan toiminta kattaa laajasti hammaslääkäripalvelut.

Olemme mukana kilpailutuksissa ja tarjoamme palveluitamme myös suorahankintoina. Palvelujen saatavuuden kannalta keskeinen osa-alue on henkilöstömme osaamisen ylläpitäminen, sekä kehittäminen, sekä ammattitaitoisen henkilöstön rekrytointi.

Hoidon jatkuvuuden ja sujuvuuden kannalta on tärkeää, että palvelupolkumme huomioivat asiakkaidemme tarpeet. Keskeistä palveluiden jatkuvuuden kannalta on myös henkilöstön vähäinen vaihtuvuus.

Sopimuskumppanimme kilpailuttavat palveluitaan ajoittain. Tällöin pyrimme osaltamme vaikuttamaan siihen, että tarjoamme palveluntuottajana kilpailukykyisen sopimuksen, jolloin asiakkaiden hoidon jatkuvuus ei katkeaisi.

Jokaisella toimintayksiköstämme on pelastussuunnitelma ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle.

Hammaspalveluiden turvallisuus koostuu potilasturvallisuudesta, tietosuojaturvallisuudesta, työturvallisuudesta, sekä työsuojelusta.

Potilasturvallisuuteen liittyy henkilöstön hyvä perehdytys, johon sisältyvät laitteistoon perehdytys, lääketurvallisuus ja säteilyturvallisuus. Vastaanotoilta löytyy oma tietosuojaseloste, jota 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 työpaikan työympäristön turvallisuutta ja terveellisyyttä sekä työntekijöiden fyysistä ja psyykkistä työkykyä.

Vastuu laadun toteutumisesta arjessa on jokaisella Hammaslääkärikeskus Jouhevalla työskentelevällä työntekijällä. Johtava hammaslääkäri vastaa siitä, että toiminta toteutuu lakien, ohjeistuksien ja viranomais määräysten mukaisesti. Laatua mitataan ja kehitetään saatujen tulosten ja palautteiden perusteella.

Ammattilaisemme kohtaavat jokaisen asiakkaan yksilönä, ja suunnittelevat hoitopolun asiakkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien.

Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Palautteiden kautta keräämme kaikki potilasturvallisuuteen, tietosuojaan ja –turvaan, sekä työturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset. Poikkeamia ovat sekä todetut vaaratapahtumat että havaitut läheltä piti –tilanteet. Henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti tekemään turvallisuushavaintoja ja raportoimaan niistä matalalla kynnyksellä. Vakavat poikkeamat tulevat heti johdon tietoon, jotta korjaavat toimenpiteet voidaan tarvittaessa käynnistää välittömästi. Ilmoitusaktiivisuutta ja poikkeamien perusteella tehtyjä toimenpiteitä seurataan. Myös potilaat ja omaiset voivat tehdä poikkeamailmoituksia.

Potilaat voivat antaa palautetta suullisesti suoraan vastaanotolle, tai kirjallisesti nettisivujemme kautta. Jokaiseen palautteeseen vastataan. Potilaiden apuna on myös tarvittaessa sairaanhoitopiirin potilasasiavastaava, jonka yhteystiedot löytyvät jokaiselta klinikaltamme, sekä netistä.

Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Hammaslääkärikeskus Jouhevan omavalvontaohjelma julkaistaan www.jouhevat.fi -osoitteessa. Nettisivuillamme julkaisemme säännöllisesti mm. NPS- ja asiakastyytyväisyys -mittauksestamme.

14.2.2025 Henri Vanhala ja Jouni Taskila