

Optikko Kangasniemi Oy

1.1.2025 – Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottaja

1.2. Palveluyksikkö

1.3. Muut palveluyksikössä toimivat palveluntuottajat

1.4. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

2.2. Vastuu palvelujen laadusta

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.4. Muistutusten käsittely

2.5. Henkilöstö

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

2.8. Toimitilat ja välineet

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

2.11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

3.2. 3.3. 3.4. 3.5. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Ostopalvelut ja alihankinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottaja

Palveluntuottaja: Optikko Kangasniemi Oy

Y-tunnus: 0133453-9

Yhteystiedot: Keskuskatu 40, 38700 Kankaanpää

Puhelinnumero: 02-5721205 (yrittäjä Jukka Kangasniemi)

1.2. Palveluyksikkö

Palveluyksikön nimi: Optikko Kangasniemi Oy

Yhteystiedot: Keskuskatu 40, 38700 Kankaanpää

Vastuuhenkilö: Jukka Kangasniemi (yrittäjä, optometristi), 0443422324, jukkang@gmail.com

1.3. Muut palveluyksikössä toimivat palveluntuottajat

Palveluntuottaja: Onnensilmä Oy / Silmätautien erikoislääkäri Pasi Pöyhönen

Y-tunnus: 2015131-6

Yhteystiedot: Tervapata 15, 60200 Seinäjoki

1.4. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Optikko Kangasniemi Oy tarjoaa monipuolisen valikoiman silmän terveyden ja näönhuollon palveluita.

Palveluihin kuuluvat optometristien tekemät näöntutkimukset, silmänterveyden tutkimukset,

piilolasisovitukset, OCT-kuvantaminen, työnäkötutkimukset,

kuivasilmäisyyden tutkiminen ja hoito, silmälasien reunahionta ja korjaus, sekä silmälasien,

silmäterveyden, piilolasien ja niihin liittyvien tarvikkeiden myynti.

Palvelut toteutetaan Optikko Kangasniemen toimipisteessä, Satakunnan hyvinvointialueella. Asiakas- ja potilasmäärä on

arvioituna noin 500-700 henkilöä vuodessa.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Optikko Kangasniemen perusarvoihin kuuluu laadukas palvelu. Laadun varmistaminen

jokapäiväisessä työssä on jokaisen Optikko Kangasniemen työntekijän vastuulla. Ammattihenkilöillä

on riittävä koulutus ja he toimivat hyvän ja eettisen hoitokäytännön mukaisesti. Henkilökunnalle

tarjotaan säännöllisesti monipuolista koulutusta. Yrittäjä, optometristi Jukka Kangasniemi vastaa siitä, että

toiminta noudattaa voimassa olevia lakeja, ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Laadun kehittämistä ja

mittaamista tehdään tulosten ja asiakaspalautteiden pohjalta. Lisäksi henkilökuntaa kannustetaan tuomaan esiin havaitsemiaan epäkohtia säännöllisissä yhteisissä palaverissa.

2.2. Vastuu palvelujen laadusta

Palvelun laadusta vastaa yrittäjä Jukka Kangasniemi. Palveluyksikön henkilöstön odotetaan perehtyvän

omavalvontasuunnitelmaan ja toimivan sen mukaisesti. Terveystieteiden ammattinimikkeeseen alla työskentelevät ovat velvollisia toimimaan ammattitaitoisesti ja noudattamaan hyväksyttyjä hoitokäytäntöjä. Valvontalain 10 §4 momentin mukaisesti palveluyksikön vastuuhenkilöt johtavat toimintaansa olemalla paikalla ja varmistamalla, että palvelut täyttävät vaaditut kriteerit koko palvelujen toteuttamisen ajan.

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkailla ja potilailla on mahdollisuus saada palveluja ja hoitoja vastiketta vastaan. Optometristin ja silmälääkärin palveluiden saaminen edellyttää asiakkaan tai potilaan suostumusta tietojen tallentamiseen potilaskertomusjärjestelmään sekä niiden siirtämiseen Kanta-järjestelmään.

Asiakkaalla ja potilaalla on aina oikeus kaikkeen hänestä tallennettuun informaatioon. Asiakkailla ja potilailla on oikeus saada osallistua palveluidensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteutukseen. Hoitoja ja tutkimuksia tehdään ainoastaan asiakkaan tai potilaan omalla suostumuksella. Ainoastaan viranomaisen asettaman ilmoitusvelvollisuuden piirissä oleviin asioihin ei ole mahdollisuutta puuttua tai estää tietojen luovuttamista viranomaistaholle lain edellyttämällä tavalla. Asiakkailla ja potilaalla on oikeus vaatia virheellisten merkintöjen oikaisua.

Jos asiakas tai potilas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua, tilanteisiin puututaan heti tilanteen vaatimalla tavalla. Vakavista rikkomuksista ja ilmoitusvelvollisuuden alaisista laiminlyönneistä raportoidaan viranomaisille. Jos asiakkaan tai potilaan oikeuksia loukataan, heille tiedotetaan mahdollisuudesta ottaa yhteyttä kuluttaja- tai potilasasiamieheen.

Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan aina, eikä oikeustoimikelpoisen henkilön itsemääräämisoikeutta rajoiteta. Myös alaikäisten ja holhouksen alaisten henkilöiden itsemääräämisoikeus huomioidaan hoitotilanteissa.

Optometristit ja silmätautien erikoislääkärit vastaavat omista kirjauksistaan. Yrittäjä Jukka Kangasniemi on vastuussa itsemääräämisoikeuden toteutumisen ja lakisääteisten potilaan ja asiakkaan kohtelunvalvomisesta, sekä ajantasaisten lakimääräysten ja ohjeistusten toimeenpanosta ja henkilöstön ohjauksesta.

Toimipaikan potilasasiamiehenä toimii Suomen Yrittäjien lainsäädäntöasioiden päällikkö Tiina Toivonen.

2.4. Muistutusten käsittely

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen.

Muistutus voidaan lähettää vapaamuotoisena kirjeenä, jossa selvästi ilmoitetaan, että kyseessä on muistutus. Kirje toimitetaan yrittäjä Jukka Kangasniemelle joko sähköpostitse tai postitse. Muistutukseen

vastataan kirjallisesti 1–4 viikon sisällä sen vastaanottamisesta. Muistutukset käsitellään aina aiheesta riippuen koko henkilöstön tai asianomaisen kanssa ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan.

2.5. Henkilöstö

Optikko Kangasniemi Oy:ssä on kaksi vakituista työntekijää, molemmat optometristejä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan JulkiTerhikki-rekisteristä, ja tarvittaessa pyydetään esittämään tarvittavat todistukset, jotka osoittavat pätevyyden. Palvelua tuottavilla työntekijöillä on oltava tehtäviinsä sopiva koulutus ja laillistettu asema. Työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämisestä huolehditaan, työntekijöille tarjotaan säännöllisesti pakollisia ja vapaaehtoisia koulutuksia vähintään ammatillisen osaamisen viranomaismääräyksen mukaisesti.

Henkilöstön osaamista ja toiminnan asianmukaisuutta arvioidaan jatkuvasti, ja mahdollisiin puutteisiin puututaan tarpeen mukaan. Toiminnan luonne ei vaadi rikostaustan selvittämistä lasten kanssa työskentelevien osalta (lain 504/2002 ja valvontalain 28 § mukaisesti).

Yksikköön on mahdollisuus ottaa optometristi opiskelijoita harjoitteluun. Ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden tarvittava opintosuoritusmäärä tarkistetaan opiskelulaitokselta. Harjoittelijalle määrätään aina vastaava ohjaaja, joka ohjaa ja valvoo oikeanlaisiin toimintatapoihin. Jos vastaava ohjaaja ei ole paikalla, määrätään toinen vastaava ohjaaja.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluyksikön toimintaan ei ole vaatimusta henkilömitoitusmääräyksiä.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluyksikössä tehdään monialaista yhteistyötä kouluterveydenhoitajien ja työterveyspalveluntuottajien kanssa. Kaikki yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan aina potilaan tai asiakkaan kirjallisella luvalla.

2.8. Toimitilat ja välineet

Toiminnassa käytettävät toimitilat noudattavat kaikkia optikkoliikettä koskevia yksityisen terveydenhuollon palvelua määrittäviä määräyksiä. Tilat on tarkistettu Kankaanpään Ktt ky:n Ympäristöterveydenhuollon toimesta. Käytettävät välineet ja laitteet ovat turvallisuusmerkittyjä ja niiden käyttö tapahtuu niille tarkoitetulla tavalla. Henkilöstö on saanut kirjallisen ja suullisen koulutuksen laitteiden maahantuovien yritysten edustajilta, lisäkoulutusta ja opastusta on tarvittaessa saatavilla. Laitteisto huolletaan maahantuojiin ohjeiden mukaisesti. Osaa tutkimuslaitteista ohjataan tietokoneella omassa tietojärjestelmässä, näihin järjestelmiin pääsee sisään käyttöoikeudella ja salasanalla, nämä ovat tiedossa vain laitteita operoivilla ammattihenkilöillä.

Liikehuoneistoa huolletaan jatkuvasti asianmukaisesti ja sen siisteydestä huolehditaan.

Liikehuoneisto irtaimiston kuntoa ja turvallisuutta tarkkaillaan koko ajan. Huonokuntoinen tai muuten epäsoveltuvat irtaimisto, välineet tai laitteet poistetaan välittömästi käytöstä.

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisiä laitteita käytetään lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisesti. Vain laitteiden toiminnan tuntevat henkilöt osallistuvat niiden käyttöön. Ammattilaiset vastaavat laitteiden huollosta ja teknisestä ylläpidosta. Palveluyksikössä käytetään asiakastietolain mukaista optikkoliikkeille suunniteltua

potilastietojärjestelmä Promedaa, joka soveltuu palveluntarjoajan toimintaan ja on rekisteröity Valviran tietojärjestelmärekisteriin. Potilastiedot tallentuvat tietojärjestelmään asiakastietolain mukaisesti. Asiakastiedoista luodaan varmuuskopio, jolloin asiakastietolain mukaiset säilytysmääräykset täyttyvät myös vikatilanteissa. Promeda-järjestelmässä on jokaiselle työntekijälle oma käyttäjä, jolla on oikeudet potilastietoihin omien ammattioikeuksiensa mukaisesti. Ohjelmaan kirjaututaan henkilökohtaisella salasanalla tai sote- ammattikortilla. Uusille käyttäjille tarjotaan perehdytys järjestelmän käyttöön.

Palveluyksikön tietosuojavastaavana toimii yrittäjä optometrismi Jukka Kangasniemi.

Asiakastietolain 90 § edellyttää ilmoittamaan tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten

poikkeamista sekä tietoturvaongelmista, ja tällöin otetaan yhteys asiakastietojärjestelmän palveluntarjoajaan.

Palveluyksikössä käytetään ainoastaan yleisesti hyväksyttyjä laitteita ja järjestelmiä. Jos laitteessa ilmenee tekninen vika, sitä ei käytetä ennen kuin se on korjattu. Tarvittaessa palvelutuotanto keskeytetään, kunnes laite on saatu kuntoon tai korvaava laite on hankittu.

2.10.Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu 1.1.2017. Sen laatimisesta ja päivittämisestä sekä lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa yrittäjä optometristi Jukka Kangasniemi.

2.11.Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 § mukaisesti palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja valvonnasta vastaa tietosuojavastaavana toimiva yrittäjä optometristi Jukka Kangasniemi. Palveluyksikössä noudatetaan tietosuojalainsäädäntöä sekä asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevia määräyksiä ja ohjeita.

EU yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR, (EU) 2016/679) mukaisia tietosuojaperiaatteita ja rekisteröidyn oikeuksia noudatetaan palveluyksikön toiminnassa. Potilasrekisterin käyttö on rajattu ainoastaan rekisterinpitäjälle, ja rekisterin ylläpidossa

noudatetaan potilasasiakirjoista annettua lakia. Potilasasiakirjoja voivat olla esimerkiksi sähköiset potilaskertomukset ja sähköiset optikkokortit. Käsittelyperusteina ovat GDPR artikkelit 6 ja 9.

Henkilötiedot kerätään joko suoraan henkilöltä itseltään tai tarvittaessa hänen huoltajaltaan tai edunvalvojaltaan. Joissakin tapauksissa tiedot voidaan hankkia henkilön hoitopaikan edustajalta tämän suostumuksella. Potilasrekisterin säilytysaika määräytyy lain mukaan ja se on elinikäinen.

Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman asianomaisen suostumusta, ja niitä käsittelee vain tarpeellinen henkilöstö. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on omat henkilökohtaiset salasanalla suojatut käyttäjätunnukset, joilla on rajattu pääsy henkilö- potilastietoihin ammattioikeuksien mukaisesti.

Manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa arkistokaapissa palveluyksikön tiloissa. Sähköistä potilasrekisteriä ylläpitää Promeda Oy. Ulkopuolisilla ei ole pääsyä rekisteritietoihin. Automaattista päätöksentekoa ei käytetä. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa omat tietonsa EU tietosuoja-asetuksen 15 artiklan mukaisesti sekä oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle asetuksen 77 artiklan mukaisesti.

2.12.Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään ei kerätä säännöllisesti palautetta. Palautteen antaminen on vapaaehtoista ja mahdollista milloin tahansa. Palautteen voi antaa vapaamuotoisesti. Henkilöstöltä kerätään palautetta säännöllisesti pidettävissä palavereissa. Saatu palaute käytetään osana omavalvontaa ja toiminnan kehittämistä, jotta voidaan ylläpitää ja parantaa asetettuja laatutavoitteita.

3.Omavalvonnan riskienhallinta

3.1.Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnasta ja riskien tunnistuksesta vastuussa on yrittäjä Jukka Kangasniemi, sekä koko Optikko Kangasniemi Oy:n henkilöstö. Riskien tunnistamisen työkaluna käytetään SWOT-analyysiä, joka tehdään vuosittain yhdessä koko henkilöstön kanssa. Lisäksi riskien tunnistamiseen ja hallintaan kiinnitetään jatkuvasti huomiota ennaltaehkäisevästi palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa koko henkilöstön toimesta. Palveluyksikön toiminnan merkittävimmät riskit asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta liittyvät tietosuojaan, siksi tähän kiinnitetään erityisen paljon huomiota.

3.2.Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Omavalvonnassa havaittuihin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan viipymättä tilanteen vaatimalla tavalla. Sitoudumme noudattamaan palveluntuottajan ja henkilöstön valvontalain 29 § mukaista ilmoitusvelvollisuutta ja -oikeutta sekä muita lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevia ohjeita. Valvovien viranomaisten esittämät selvityspyynnöt, käydään aina läpi viipymättä asianomaisen henkilöstön kanssa ja niihin reagoidaan tilanteen vastaamalla tavalla.

3.3.Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallintaa tarkkaillaan ja arvioidaan jatkuvasti osana jokapäiväistä toimintaa.

Hygieniaoheiden ja infektiotorjunnan noudattamista valvotaan jatkuvasti, ja mahdolliset puutteet korjataan tarvittavin toimenpitein. Vaara- ja haittatapahtumat raportoidaan viranomaisohjeiden mukaisesti yrittäjä optometristi Jukka Kangasniemen toimesta. Henkilöstön riskienhallinnan osaamista

varmistetaan osallistamalla henkilökunta riskien tunnistamiseen vuosittain SWOT-analyysin muodossa.

3.4.Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikön ulkopuolella tapahtuvaa alihankintaa tai ostopalveluja ei ole. Palveluyksikössä toimivia palveluntuottajia veloitetaan tutustumaan ja sitoutumaan omavalvontasuunnitelmaan.

Ostopalveluna/alihankintana palveluyksikössä toimii Onnensilmä Oy

3.5.Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa yrittäjä optometristi Jukka Kangasniemi.