

9Lives konsernin yksityisen terveydenhuollon ensihoidon omaevalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

1. Tiedot palvelujen tuottajasta ja toimipaikoista	(3)
2. Omavalvonnan organisointi ja terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan tehtävät	
2.1 Omavalvonnan organisointi	(5)
3. Toiminnan kuvaus, laadunhallinta sekä riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet	
3.1 Toiminnan kuvaus	(6)
3.2 Laadunhallinta	(7)
3.2.1. Henkilölaatu	(8)
3.2.2. Kaluston laatu	(8)
3.2.3. Toiminnan laatu	(9)
3.2.4. Toiminnan laadun kehittäminen	(9)
3.3 Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet	(10)
4. Henkilöstö	(10)
5. Toimitilat	(13)
6. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	(13)
7. Lääkehoito	(15)
8. Hygieniäkäytännöt	(16)
9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely	(17)
10. Tietoturva ja tietosuoja	(17)
11. Potilasasiamies ja hänen tehtävänsä	(18)
12. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely	(19)
13. Kantelut, muut valvonta-asiat ja toiminnasta saatu palaute	(20)
14. Potilasvahinkoepäilyt	(21)
15. Omavalvonnan asiakirjat	(21)

9Lives konsernin omavalvontasuunnitelma

1. Tiedot palvelujen tuottajasta ja toimipaikoista (15.8.2024 alkaen)

1.1 9Lives Pirkanmaa Oy

Y-tunnus 2517413–8

Kutomotie 2, 00180 Helsinki

Toimipisteet:

Kangasala

Kangasalantie 921, 36200 Kangasala

1.2 9Lives Ensihoito Oy

Y-tunnus 1864320–7

Kutomotie 2, 00180 Helsinki

Toimipisteet:

Pirkanmaa

Kangasalantie 921, 36200 Kangasala

Seinäjoki

Pajantie 16 A, 60510 Seinäjoki

Helsinki

Ormuspellontie 11, 00700 Helsinki

Lohja

Teollisuuskatu 4, 08150 Lohja

Hyvinkää

Lukkokatu 10, 05840 Hyvinkää



Konsernin vastuuhenkilöt:

- Toimitusjohtaja Markus Ulfstedt, markus.ulfstedt@9lives.fi
- Talousjohtaja Katariina Matveinen, katariina.matveinen@9lives.fi
- Terveysthuollon palveluista vastaava johtaja, ensihoito ja potilassiirrot, Teemu Elomaa, teemu.elomaa@9lives.fi
- Lupa-asioista ja laadusta vastaava, liiketoimintajohtaja Jukka Rantala, jukka.rantala@9lives.fi
- Ensihoidon laitteista vastaava, Timo Palo, timo.palo@9lives.fi
- Koulutuksesta ja henkilöstöstä vastaava, liiketoimintajohtaja Timo Palo, timo.palo@9lives.fi

9Lives konserniin kuuluvat yhtiöt:

9Lives Group Oy, 9Lives Pirkanmaa Oy, 9Lives Ensihoito Oy, 9Lives Kotipalvelut Oy. Tätä omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan seuraavissa yrityksissä, 9Lives Pirkanmaa Oy ja 9Lives Ensihoito Oy:ssä.

2. Omavalvonnan organisointi ja terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan tehtävät

9Lives Ensihoidon terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii anestesiologian erikoislääkäri, (ensihoidolääketieteen erityispätevyys) Teemu Elomaa.

2.1 Omavalvonnan organisointi

9Lives Ensihoito toimii laajalla alueella Suomessa. Jokaisella sopimusalueella on tilaajan puolelta nimetty vastuullinen ensihoidon vastuulääkäri, jonka tehtävänä on mm. valvoa henkilöstön osaamistasoa ja hoitotyötä.

9Lives Ensihoidon vastuulääkäri Teemu Elomaa toimii yhteistyössä liiketoimintajohtajien ja toimipisteiden esimiesten kanssa koulutuksien suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä laadun varmistamisessa.

Työntekijöiden perehdytykseen on oma perehdytysuunnitelma, joka kirjallisesti uuden työntekijän kanssa täytetään. Perehdytysten seuranta ja valvontaa suoritetaan mm. sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa. Henkilöstön osaamisen ja pätevyysien hallinnan kirjaukset tehdään Hr -ohjelmaan. Terveysthuollon ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan kootusti kerran vuodessa ja aina työsuostimusta tehdessä Valviran Terhikki järjestelmästä.

Ensihoidolla on käytössään valtakunnallinen sähköinen laadunhallinnan ja toiminnanohjauksen ohjelmisto (IMS), jonka välityksellä vastuulääkäri pystyy ohjeistamaan ja seuraamaan hoitotyön laatua.

Ensihoidon palveluista vastaava johtaja vastaa, että terveydenhuollon palveluja annettaessa:

- toiminta täyttää sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset
- henkilökunnan määrä, koulutus ja ammattitaito ovat riittävät sekä tilat ja laitteet ovat asianmukaisia
- toiminta on lääketieteellisesti perusteltua ja potilasturvallista
- potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti
- muistutukset käsitellään asianmukaisesti
- palvelujen tuottaja tekee yksityisen terveydenhuollon muutosilmoitukset sekä vuosittaisen toimintakertomuksen lupaviranomaiselle.

Käytännön tasolla tämä tarkoittaa seuraavia toimia:

- Ensihoidon palveluista vastaava johtaja osallistuu yrityksen johtoryhmän kokouksiin. Näissä käsitellään yrityksen henkilöstötilannetta, koulutustarpeita, mahdollisia laadullisia poikkeamia, sekä palveluntuotannon tiimoilta esiin tulleita ongelmia tai muutostarpeita. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja pystyy näissä tilaisuuksissa suoraan valvomaan ja antamaan suosituksensa mm potilasturvallisuuteen, henkilöstön koulutustasoon, sekä lainsäädäntöön liittyvistä seikoista.
- Ensihoidon palveluista vastaava johtaja osallistuu henkilökunnan koulutuksen sisällöllisen ja laadulliseen suunnitteluun, sekä vastaa soveltuvasti koulutuksen käytännön toteutuksesta. Ensihoidon palveluista vastaava johtaja on aktiivisesti kehittämässä yrityksen koulutussuunnitelmaa yhdessä alueellisten koulutusvastaavien, sekä konsernin koulutuksesta vastaavan liiketoimintajohtajan kanssa.
- Ensihoidon palveluista vastaava johtaja on perehtynyt yrityksen käytössä olevaan laitekantaan ja osallistuu uusien laitehankintojen suunnitteluun yhdessä laitteista ja tarvikkeista vastaavan liiketoimintajohtajan kanssa. Kts tarkemmin kohta ”terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet”
- Ensihoidon palveluista vastaava johtaja tekee ohjeistukset henkilökunnan osaamisen arvioimiseksi (testaukset) ja osallistuu soveltuvasti näiden suorittamiseen. Ensihoidon palveluista vastaava johtaja valvoo testausten toteutumista, huolehtii tarvittaessa testaajien koulutuksesta, arvioi tuloksia ja tekee suunnitelmat mahdollisten puutteiden korjaamiseen yhdessä 9Lives ensihoidon johdon kanssa.
- Ensihoidon palveluista vastaava johtaja seuraa lääkehoidon toteuttamista, sekä muun toiminnan asianmukaisuutta potilasasiakirjojen (ensihoitokaavakkeet) perusteella ja antaa tarvittaessa palautetta yksikön esimiehelle (yleiset virheet) tai suoraan ensihoitohenkilöstölle. Kts tarkemmin kohta ”henkilöstö”.
- Ensihoidon palveluista vastaava johtaja osallistuu myös potilasvahinkoasioiden käsittelyyn, sekä ottaa tarvittaessa kantaa asiakaspalautteissa ilmenneisiin laadullisiin poikkeamiin.
- Ensihoidon palveluista vastaava johtaja on perehtynyt potilasasiakirjojen säilytykseen ja osallistuu soveltuvasti ensihoitokertomusten täyttämiseen liittyvään koulutukseen, sekä ohjeistuksien päivittämiseen.



Ensihoidon palveluista vastaavan johtajan apuna toimivat 9lives ensihoidon omat hoito- ja lääkevastaavat, jotka on nimetty toimipisteisiin.

3 Toiminnan kuvaus, laadunhallinta sekä riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

3.1 Toiminnan kuvaus

9Lives ensihoito tuottaa ensihoitoa ja potilaskuljetuksia. Ensihoidon kansalaistehtävissä yksiköt toimivat sopimusten mukaisesti valmiusyksiköinä ja ovat hätäkeskusten hälytettävänä. Potilassiirroissa yksiköt ovat hyvinvointialueiden ja 9Lives ensihoidon oman tilannekeskuksen käytettävissä. Ensihoidolla on sekä perus- että hoitotason ambulansseja, jotka on tarkastettu vaatimusten mukaisesti.

9Lives ensihoidolla on laajaa, ammattitaitoista ja kokonaisvaltaista osaamista ensihoito- ja sairaankuljetustoiminnasta aina ajokaluston ylläpitoon ja koulutusjärjestelmään asti. Huomioimme palveluprosessissamme asiakkaiden tarpeet aina loppukäyttäjään asti, ja pyrimme aina luomaan laadukkaan ja miellyttävän potilaskohtamisen. Tällä kokonaisuudella takaamme toimintamme korkean laadun ja osaamisen ensihoito- ja sairaankuljetuspalveluiden tuottamisessa. Konsernin omistajien, johdon ja ensihoitohenkilöstön motivoitunut ja ammattitaitoinen tapa toimia mahdollistaa toiminnan muuttamisen muuttuvien vaatimusten mukaiseksi.

Tavoitteena on huomioida alueelliset erityisvaatimukset yhteistyössä tilaajan kanssa.

3.2 Laadunhallinta

Toimintamme on laatusertifioitu uuden ISO 9001:2015-standardin mukaisesti, jossa on huomioitu terveydenhuollon erityispiirteet. Standardin mukaista toimintaa valvoo täysin ulkopuolinen, riippumaton ja taloudellista voittoa tavoittelematon Suomen Standardoimisliitto SFS ry. ISO 9001 -sertifikaatti myönnettiin konserniin kesällä 2006, ja se sisältyi Inspectan Suomen Sairaan kuljetusliitto ry:lle myönnettyyn sertifikaattiin 2397-02.

9Lives konserni aloitti oman ISO 9001 -standardin mukaiset laadunhallinnan ja toiminnanohjauksen auditoinnit NHG:n (Nordic Healthcare Group) kanssa 1.7.2012. NHG myi oman auditointiliiketoiminnan ja tämän jälkeen yhtiöllä on ollut ulkopuolisena audittoijana DNV (Det Norske Veritas).

Olemme saaneet Suomen ensimmäisenä ensihoitoyrityksenä Det Norske Veritasin kansainvälisen laatusertifikaatin (DNV Business Assurance Management System Certificate). Haluamme olla maailman paras ensihoitoyritys. Siksi teemme joka päivä työtä sen eteen, että tavoitteemme toteutuu kehittämällä palveluprosesseja, valvontaa ja sisäisiä auditointeja. Kaikki konsernin toimipisteet auditoidaan sisäisesti vuosittain ja sen jälkeen osa ulkoisesti DNV:n toimesta erillisen auditointisuunnitelman mukaisesti. Konsernin jokainen toimipiste on mukana DNV:n myöntämässä laatusertifikaatissa.

Seuraavissa kappaleissa eriteltyt toimintaamme liittyvät laadun mittarit henkilöstön, kaluston ja toiminnan osalta sisältyvät laatujärjestelmäämme. Palvelujen ja toiminnan jatkuva kehittäminen sisältyy ISO 9001-laatujärjestelmän vaatimukseen. Konsernilla on käytössään sähköinen IMS laadunhallinnan ja toiminnanohjauksen seurantajärjestelmä.

3.2.1 Henkilölaatu

9Lives ensihoidossa seurataan jatkuvasti henkilöstön laatua – ja osaamista, menetelmistä saadun palautteen pohjalta. Menetelmiä ovat mm.

- kehityskeskustelut
- työstä poissaolot (sairauslomat)
- työsuhteiden kestot
- testaukset
- asiakaspalautteet (jatkuva reaaliaikainen sähköinen palautejärjestelmä)

Henkilöstön työtyytyväisyyttä mitataan vuosittain henkilöstötyytyväisyyskyselyllä. Konsernin työterveyshuolto on ostettu Mehiläiseltä, jonka kanssa on laadittu yhteistyössä toimipisteisiin työpaikkaselvitykset. Ensihoidolla on lisäksi käytössään laaja turvallisuussuunnitelma sekä toimipisteisiin laaditut riskien arvioinnit.

Henkilöstölaadun saavuttamiseksi toimipisteissä on käytössä omat perehdytysohjelmat, jotka ovat muokattuja ensihoidon yhteisen perehdytysohjelman pohjalta sekä sähköinen IMS laatujärjestelmä. Järjestelmässä on tallennettu kaikki toimintaan liittyvät asiakirjat ja pysyväisohjeet sekä hyvinvointialueiden antamat hoito- ohjeet ja suositukset. Henkilöstön työhyvinvointia kehitetään yhteydessä työeläkeyhtiö Varman kanssa

3.2.2. Kaluston laatu

Toiminnassa olevan laatujärjestelmän tavoitteina kaluston osalta on puuttua ongelmiin jo ennakolta. 9Lives ensihoidossa seurataan jatkuvasti kaluston laatua eri menetelmin ja mittarein yhdessä sopimuskuoppineiden kanssa, jotta tarkoituksenmukainen kalusto on huollettu ja nykyaikainen sekä vastaa tilaajan asettamia laatuvaatimuksia.

9Lives ensihoidossa on nimetty toimipisteittäin ajoneuvo- ja hoito/lääkintälaitteiden vastuuhenkilöt. Huollot ja kalibroinnit toteutetaan laitevalmistajien määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Laatujärjestelmän mukaisesti kaikista hoito/lääkintälaitteista on laitekortit, joiden avulla huolto- ja kalibrointitarvetta seurataan ennakoivasti ja varmistetaan niiden vastaavan tilaajan asettamia laatuvaatimuksia.

Kalustoon tai hoitovälineistöön tulevista äkillisistä korjaus- tai huoltotarpeista laaditaan kehitysraportit vakavuusasteen mukaan. Vastuuhenkilö saattaa laitteet ja välineet kuntoon raporttien pohjalta. Kaikista poikkeamista kirjataan raportit IMS järjestelmään.

3.2.3. Toiminnan laatu

Toiminnan laatua seurataan konsernin johtoryhmän kuukausipalavereissa, Valvovan viranomaisen ja tilaajan yhteisissä tapaamisissa. Toimipisteisiin suoritetaan vuosittain sekä ulkoisia että sisäisiä auditointeja.

Ensihoidon vastuulääkäri laatii vuosittain henkilöstön koulutus- ja testaussuunnitelman yhdessä ensihoidon esihenkilöiden kanssa.

Jokaisessa toimintayksikössä toimii ensihoitoesimies, jonka vastuulla on laadun valvonta.

3.2.4 Toiminnan laadun kehittäminen

Keräämme asiakkailta palautteita ja pyrimme kehittämään toimintaamme aktiivisesti. Toteutamme asiakaspalautteen lähettämistä tilaajalle sopimuksen mukaisesti.

Yrityksen nettisivuilla <https://9lives.fi/yhteystiedot/palaute> on palautelomake, jonka kautta kuka tahansa voi lähettää palvelustamme palautetta. Lisäksi tilannekeskuksemme toimii 24 h/7, jonne soittamalla puh 020 700 8000 voi myös antaa suullisen palautteen. Palvelun laatua, henkilöstön ammatillisuutta sekä kalustoa ja välineistöä koskevat palautteet tallennetaan IMS järjestelmään. Päivystäjä voi kirjata puhelimitse tulleen palautteen suoraan IMS järjestelmään. Palautteita voidaan koota raporteiksi, tulostaa ja tilastoida.

Kaikki palautteet käsitellään esimiesten toimesta yhdessä palautetta koskevien sairaankuljettajien kanssa. Asiakaspalautteen yhteenveto kuuluu lisäksi jokaisen henkilöstöpalaverin ohjelmaan. Reklamaation tehneelle asiakkaalle ilmoitetaan, mihin toimenpiteisiin hänen palautteensa perusteella on ryhdytty. Palautteita käytetään aktiivisesti myös yrityksen sisäisiin koulutustarkoituksiin. Konsernin laatutyöryhmä käsittelee palautteet kerran kuukaudessa kuten myös henkilöstön tekemät poikkeamailmoitukset. Kehityskeskusteluissa seuraan työntekijän henkilökohtaisia palautteita.

Asiakaspalauttejärjestelmää kehitetään jatkuvasti ja toimintaa ohjataan palautteesta saatavan tiedon pohjalta. Sitoudumme palautteen käsittelyyn ja raportointiin tilaajan edellyttämällä tavalla osana laadunvarmistusta. Olemme valmiit ottamaan käyttöön myös muita asiakastyytyväisyyttä mittaavia menetelmiä, mikäli tilaaja niitä edellyttää.

3.3 Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Terveysturvallisuuden palveluista vastaava johtaja osallistuu potilasturvallisuuden ja työturvallisuuden kannalta keskeisimpien riskien tunnistamiseen yhdessä konsernin johdon kanssa.

Näitä ovat:

- Uhkatilanteet henkilökuntaa kohtaan
- Laitteisiin tai välineisiin liittyvät toimintahäiriöt
- Poikkeamat toimintatavoissa tai ohjeistuksista
- Muista syistä aiheutuneet vaaratilanteet haittatapahtumat
- Fyysinen ja henkinen kuormittuminen
- Osaamisen varmistaminen (koulutus, perehdytys ja testaus))

Jokaiseen toimipisteeseen on laadittu työterveyshuollon kanssa työturvallisuuteen liittyvät riskianalyytit. Lisäksi riskikartoitus on tehty myös vakuutusyhtiön kanssa.

Poikkeamista, läheltä-piti tilanteista sekä vaaratilanteista on konsernilla käytössä oma sähköinen ilmoitusjärjestelmä IMS laadunhallintajärjestelmässä. Mikäli asia vaatii välittömiä toimenpiteitä toimipisteessä, ne toteutetaan esimiesten toimesta.

Konsernin työsuojelupäällikkö ja vastuulääkäri saavat välittömästi ilmoituksen raportin kirjaamisesta. He käyvät tilanneilmoitukset kuukausittain läpi ja laativat tilanteista raportin konsernin johtoryhmälle. Riskien muutoksia seurataan ja niistä raportoidaan vastuulääkärille. Korjaavia toimenpiteitä kehitetään ja parannetaan esimiesten ja liiketoimintajohtajien yhteisessä palaverissa. IMS järjestelmään on luotu myös riskien tunnistamiseen ja havainnointiin liittyvät mittarit.

Toiminnassa tapahtuneet mahdolliset poikkeamat (esim. lääkehuollon poikkeamat) hyväksytyistä menettelyistä ja toimintatavoista dokumentoidaan ja käsitellään asianmukaisesti. Poikkeamien käsittelystä vastaa toimipisteen lääkevastaava, joka raportoi asiasta vastuulääkäriä. Vastuulääkäri vastaa toimipisteen esimiehen kanssa, että poikkeaman havaitsemisesta mahdollisiin korjaustoimenpiteisiin, toteutetaan ohjeiden mukaisesti. Tapahtuneiden poikkeamien merkitys potilasturvallisuuteen arvioidaan aina yhdessä palvelun tilaajan, vastuulääkärin ja yksikön esimiehen toimesta.

4. Henkilöstö

Osaamista seurataan esihenkilöiden toimesta. Toimipisteiden koulutusvastaavat taas puolestaan vastaavat toimipisteiden henkilökunnan testaamisesta ja koulutuksen järjestämisestä ja koordinoinnista.

Henkilöstön perus- ja hoitotason testaukset toteutetaan hyvinvointialueiden- ja tai tilaajan ohjeiden mukaan.

9Lives Ensihoito noudattaa työhönotossa voimassa olevia suosituksia ja ohjeita. Opiskelijoiden osalta noudatetaan ohjetta, jossa ensihoitaja AMK:n koulutusohjelmassa olevalla opiskelijalle tulee olla vähintään 140 opintopistettä suoritettuna, jotta hän voi toimia perustason tehtävässä, ellei alueen ensihoidon palvelutasopäätöksessä toisin ole määritelty. Muiden osalta kuten sairaanhoitajat ja ensihoitoon suuntautuneet lähihoitajat tai lääkintävahtimestari-sairaankuljettaja sekä pelastajat, edellytetään opintojen kokonaan suorittamista. Valmistuneilta työntekijöiltä vaaditaan alkuperäinen tutkintotodistus sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston päätös ammattirekisteriin merkitsemisestä. Lisäksi jokaisen työntekijän lupanumero tarkistetaan Terhikki-rekisterin julkisesta tietopalvelusta ja se kirjataan myös työsopimukseen.

Kerran vuodessa 9Lives Ensihoidossa tehdään yhteistyössä Valviran kanssa henkilöstön ammattipätevyyden tarkistus.

Uuden työntekijän työhöntulossa noudatetaan konsernin omaa perehdytysohjetta ja ”tarkistuslistaa”, jolla varmistetaan, että kaikki työn suorittamiseen liittyvät tärkeät asiat erityisesti potilasturvallisuuteen liittyvät on koulutettu ja perehdytetty. Uusi työntekijä toimii aina alussa kolmantena henkilönä yksikössä ja kun toimipisteen esimies on testannut uuden työntekijän osaamiseen, voidaan hänet sijoittaa työpariksi yksikköön. Työtehtävä pyritään aina aloittamaan siirto- tai perustason yksikössä.

Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 18 §:n mukaan ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Työnantajana me luomme edellytykset sille, että ammattihenkilö voi osallistua tarvittavaan ammatilliseen täydennyskoulutukseen sekä tuomme omatoimista kouluttautumista.

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut suosituksen terveydenhuollon täydennyskoulutuksesta (2004:3), joka perustuu Valtioneuvoston periaatepäätökseen 11.4.2002. Periaatepäätöksen mukaan terveydenhuoltohenkilöstölle järjestetään täydennyskoulutusta peruskoulutuksen pituudesta, työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta riippuen keskimäärin 3–10 päivää vuodessa. Viikko-ohjelmaan kuuluu koulutuspäivä, joka on tarkoitettu työvuoron aikana kouluttautumiseen.

Työterveyshuoltolain (1383/2001) 5 § velvoittaa työterveyshuollon asiantuntijan ja ammattihenkilön huolehtimaan työnantajaa siitä, että ammattihenkilöt ja asiantuntijat osallistuvat riittävästi, kuitenkin vähintään kolmen vuoden välein ammattitaitoaan ylläpitävään täydennyskoulutukseen. 9Lives Ensihoidon työterveyshuollon työpaikkakäyneillä käydään säännöllisesti läpi henkilöstön koulutustarpeet. Työterveyshuolto osallistuu mm. henkilöstön ergonomiakoulutukseen ja työkyvyn ylläpidon seurantaan.

Tavoitteena on, että 9Lives Ensihoidon toimipaikoissa toteutetaan suunnitelmallista omavalvontaa, jonka avulla ehkäistään epäasiallinen menettely, havaitaan epäkohdat ja puututaan niihin mahdollisimman nopeasti ja näin varmistetaan toiminnan laatu ja potilasturvallisuus. Työnantajana meillä on velvollisuus puuttua nopeasti ja asiamukaisesti niin päihteiden ja lääkkeiden väärinkäyttötapauxiin kuin muuhunkin ammattihenkilöiden epäasianmukaiseen ja moitittavaan toimintaan. Korostamme myös koulutuksissa ja perehdytyksessä sitä, että jokaisella työntekijällä on osaltaan vastuu potilasturvallisuudesta ja siitä syystä oikeus ja velvollisuus ilmoittaa esimiehelleen havaitsemistaan potilasturvallisuuteen vaikuttavista seikoista. 9Lives Ensihoidolla on laadittu oma varhaisen reagoinnin toimintamalli ja päihdeohjelma sekä hoitoonohjausjärjestelmä.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja/vastuulääkäri seuraa lääkehoidon toteuttamista, sekä muun toiminnan asianmukaisuutta potilasasiakirjojen (ensihoitokaavakkeet) perusteella ja antaa tarvittaessa palautetta yksikön esimiehelle (yleiset virheet) tai suoraan ensihoitohenkilöstölle. Toimipisteistä kerätään kuukausittain satunnainen otos ensihoitokaavakkeita vastuulääkärin arvioitavaksi. Lääkehoidon käytännön toteutuksen osalta vastuu on asiakkaan nimeämällä ensihoitopalvelun vastuulääkärillä.

5. Toimitilat

Yksityisestä terveydenhuollosta annetun asetuksen (1647/2009) 4 §:n mukaan toiminnan aloittamista koskevaan ilmoitukseen on liitettävä terveyskeskuksen vastaavan lääkärin allekirjoittama tilojen ja laitteiden sekä sairaankuljetusajoneuvon ja sen ja sen varustusten tarkastusta koskeva tarkastuskertomus.

9Lives Ensihoidon kaikista toimipisteistä on tehty alueen palvelun tilaajan vastuulääkäriin toimesta asemapaikkojen tarkastukset, joiden tarkastuskertomukset on toimitettu luvan haun yhteydessä Valviraan/Aluehallintovirastoon.

Kaikista ajoneuvoista on tehty tarkastuskertomukset, jotka on toimitettu Valviraan/aluehallintovirastoon. Ajoneuvojen sijoituspaikkakunnat vaihtuvat ajoneuvoihin kertyneiden kilometrien ja ajoneuvojen tarpeen mukaisesti muutamia kertoja vuodessa. Ensihoito päivittää SosTer järjestelmään asemapaikoittain ajoneuvojen sijoitukset. Uudet yksiköt tarkistetaan alueellisen ohjeistuksen mukaisesti tilaajan määrittämän lääkärin toimesta.

Ensihoidon kaikki toimipisteet toimivat vuokratiloissa. Toimitiloissa majoitutaan ajoittain sekä säilytetään ajoneuvot ja hoitotarvikkeet. Ensihoidon turvallisuussuunnitelmassa on ohjeistettu toimitilojen turvallisuus pelastuslain mukaisesti. Henkilöstötiloissa on asianmukaiset palovaroittimet ja ensisammuttimet. Osassa konsernin toimitiloista on sähköiset murto- ja palosuojaukset.

Toimipisteiden koot ja henkilöstömäärät vaihtelevat. Toimipisteiden toimitiloissa ei hoideta potilaita.

6. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteilla tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja/vastuulääkäri on perehtynyt yrityksen käytössä olevaan laitekantaan ja osallistuu uusien laitehankintojen suunnitteluun yhdessä laitteista ja tarvikkeista vastaavan liiketoimintajohtajan kanssa. Vastuulääkäri osallistuu myös laitteiden/tarvikkeiden käyttöön liittyvän koulutuksen suunnitteluun ja toteutukseen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista johtuvista vaaratilanteiden ilmoittamisesta vastaa ensihoidon laitevastaava Timo Palo. Kutomotie 2, 00380 Helsinki. Jokaiseen toimipaikkaan on nimetty laite ja tarvikevastaavat, jotka vastaavat toimipisteissä laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Ensihoidon laitevastaava valvoo, ohjeistaa ja kouluttaa yhdessä vastuulääkäriin kanssa toimipisteiden laitevastaavia. Konsernin laatujohtajan mukaisesti kaikista lääkintälaitteista on laitekortit, joiden avulla huolto ja kalibrointitarvetta seurataan ennakoivasti.

Ammattimaisen käyttäjän on terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 25 §:n ja Valviran määräyksen 4/2012 mukaan ilmoitettava Valviralle vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä tai puutteellisesta käyttöohjeesta. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen osuus tapahtumaan on epäselvä. Tarkemmat ohjeet http://www.valvira.fi/files/files/vaaratilanteista_ilmoittaminen2008-10-24.pdf ja ilmoituslomake <https://tlt.valvira.fi/tltvaara/index.html>
Vaaratilanteesta on ilmoitettava myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen turvallisuudesta sekä mahdollisista korjaavista toimenpiteistä jo

käytössä oleviin laitteisiin. Kaikista vaaratilanteista tehdään myös ensihoidon oma vaaratilanneilmoitus, josta menee sähköisesti ilmoitus ensihoidon laitevastaavalla ja työsuojelupäällikkö Jukka Rantalalle Vaaratilanneilmoitus löytyy IMS – raportit – vaaratilanneilmoitus.

Terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vakavasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Valviralle niin pian kuin mahdollista. Vakavasta vaaratilanteesta ilmoitus tulee tehdä 1 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Ns. läheltä piti - tapauksesta ilmoitus tulee tehdä 3 vuorokauden kuluessa. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Lääkelaitokselle terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksien tai suorituskyvyn muutoksesta tai häiriöstä sekä sellaisista riittämättömistä merkinnöistä tai käyttöohjeista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveydentilan vakavaan heikkenemiseen tai kuolemaan. (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista, 1505/1994, 13§)

7. Lääkehoito

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on perehtynyt yrityksen lääkehoitosuunnitelmaan, sekä osallistuu suunnitelman päivittämiseen ja lääkehoitoon liittyvään koulutukseen yhdessä 9Lives ensihoidon lääkehoidosta vastaavien kanssa.

Ensihoidon yhteistä lääkehoitosuunnitelmaa täydennetään hyvinvointialueiden erityisvaatimusten ja toimintatapojen mukaisesti alueellisesti.

Lääkehoitosuunnitelmaan kuuluvat seuraavat osa-alueet:

- lääkehoidon sisältö ja toimintatavat
- lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja ylläpitäminen
- henkilökunnan vastuut ja työnjako
- lupakäytännöt
- lääkehuolto: lääkkeiden tilaaminen, säilytys, käyttökuntoon saattaminen, palauttaminen, lääkeinformaatio, ohjaus ja neuvonta
- lääkkeiden jakaminen ja antaminen
- potilaan informointi ja neuvonta
- lääkehoidon vaikuttavuuden arviointi
- dokumentointi ja tiedonkulku
- seuranta - ja palautejärjestelmät

9Lives Ensihoidolle on laadittu jokaiselle hyvinvointialueelle lääkehoitosuunnitelmat, jotka on tarkastettu palvelun tilaajan vastuulääkärin kanssa. Alueiden lääkevastaavat päivittävät niitä ensihoidon terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan ohjeiden mukaisesti. Palvelun tilaajaan muuttuvat ohjeet huomioidaan kumppanusneuvotteluissa, joita käydään säännöllisin väliajoin. Näissä neuvotteluissa käydään läpi myös kaikki potilasturvallisuuteen ja potilaan kuljetuksiin liittyvät ohjeet.

Lääkevarastot on asianmukaisesti tarkastettu ja lukittu ja lääkkeiden jakamisesta vastaa vastuuhenkilöt. Lääkekulutukset seurataan lääkekorteilla, joita mm. palvelun tilaajan vastuulääkärit ja apteekin edustajat tarkastavat. Osa toimipisteistä hankkii lääkkeet ja kaasut itse vastuulääkärin määräämillä resepteillä ja osa saa lääkkeet, kaasut ja hoitotarvikkeet palvelun

tilaajan varastoista. Osa lääkkeitä (huumaavat lääkkeet) on sijoitettu määräysten mukaisesti kahden lukon taakse. Palvelun tilaajan vastuulääkärit ovat tarkastaneet lääkevarastot, ja ensihoidon oma vastuulääkäri ohjeistaa toimipisteiden lääkevastaavia lääkkeiden säilytykseen liittyvissä asioissa. Toimipisteiden lääkevastaavat vastaavat lääkkeiden kulutuksen seurannasta ja puuttuvat tarvittaessa epäkohtiin. Poikkeamatilanteista lääkevastaavat tekevät IMS raportin, josta menee automaattisesti ilmoitus esimiehelle ja ensihoidon vastuulääkärille. Vanhentuneet ja käyttämättömät lääkkeet palautetaan alueiden ohjeiden mukaisesti joko apteekkiin, jotka merkitään lääkekorteille asianmukaisin merkinnöin.

8. Hygieniakäytännöt

Hygieniasuunnitelma on sisällytetty toimipisteiden turvallisuussuunnitelmiin ja niissä on kuvattu hygieniakäytännöt, joista ilmenee soveltuvin osin käsihygieniaan, aseptiseen toimintaan, välineiden huoltoon ja sterilointiin, siivoukseen, pyykkihuoltoon, potilaiden eristämiseen ja infektioiden seurantaan liittyvät seikat.

Ensihoidolla on myös oma erillinen tartuntatauti-ohje, joka on IMS- järjestelmässä. Myös muita erillisiä ohjeita on laadittu toimipisteisiin mm. pyykki- ja suojavaatehuollosta sekä hoitovälineiden ja autojen desinfioinnista. Osa hyvinvointialueista ohjeistaa hyvinkin tarkasti ambulanssien hygieni- ja desinfiointiohjeet, jossa on määritelty käytettävät puhdistusaineet ja desinfiointiaineet. Osa hyvinvointialueista toimittaa myös viruslöydösraportit ensihoitoyksiköille. Toimipisteisiin on nimetty päivittäisestä infektioiden torjuntatyöstä vastaavat henkilöt. Päivittäistä ja sekä viikoittaista hygieniakäytäntöjen toteutumisen seuranta toteutetaan kirjaamalla ajoneuvojen ja välineiden puhdistukset päivä- ja viikkotarkastuslistoihin. Asemien siivous tapahtuu viikko-ohjelmien mukaisesti työntekijöiden toimesta.

Terveydenhuollon jätteiden käsittelyssä tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä. Terveydensuojelulaki (763/1994) edellyttää, että jätteet säilytetään, kuljetetaan ja käsitellään siten, ettei niistä aiheudu terveyshaittaa.

Ongelmajätteet kuten kanyylit hävitetään ohjeiden mukaisesti joko palvelun tilaajan ongelmajätepisteeseen tai julkiselle ongelmajätepisteelle. Astioina käytetään tarkoitukseen kehitettyjä terävien esineiden säilytysrasioita. Toimipisteen turvallisuuskävelyillä, tarkastetaan ja seurataan ongelmajätteiden säilytystä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus on julkaissut oppaan terveydenhuollon jätteiden pakkaamisen, merkinnän ja käsittelyn ohjeistuksen yhtenäistämiseksi (STTV:n oppaita 3:2006). Terveydenhuollon yksiköiden jäteohjeissa on lisäksi otettava huomioon käytettävissä olevat loppusijoitusmahdollisuudet, paikalliset olosuhteet, tarvittavat työsuojelulliset toimet sekä kunnalliset jätehuoltomääräykset.

Asemien jätehuolto toteutetaan paikkakuntien jätehuoltosopimusten mukaisesti. Asemilla on erilliset astiat kaatopaikkajätteelle. Mahdollisuuksien mukaan tartuntajätteet ja ongelmajätteet jätetään sairaaloiden ja terveyskeskusten astioihin potilaiden luovutuksen jälkeen.

9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Terveydenhuollon ammattihenkilö on terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 16 §:n mukaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), jäljempänä potilaslaki, 12 §:n perusteella velvollinen pitämään potilasasiakirjoja.

Potilaslain mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön on merkittävää potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot. Potilasasiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä säädetään tarkemmin sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön potilasasiakirjoista antamassa asetuksessa (298/2009).

Potilasasiakirjat muodostavat henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitetun henkilörekisterin. Potilasasiakirjojen rekisterinpitäjänä toimii terveydenhuollon palvelujen tuottaja tai itsenäisesti ammattiaan harjoittava terveydenhuollon ammattihenkilö, jonka toiminnassa potilasasiakirjat syntyvät. Terveydenhuollon ammattihenkilön toimiessa palvelussuhteessa yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottajaan on potilasasiakirjojen rekisterinpitäjänä kyseinen palvelujen tuottaja. Jos taas terveydenhuollon ammattihenkilö toimii itsenäisenä ammatinharjoittajana yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajan tiloissa, on potilasasiakirjojen rekisterinpitäjänä itsenäinen ammatinharjoittaja. Rekisterinpitäjä vastaa potilasasiakirjajärjestelmän suunnittelusta, toteuttamisesta, säilyttämisestä sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteista.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on laatinut kirjalliset ohjeet potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen käsittelystä ja tietojen luovuttamisesta.

Eriyistä huomiota on kiinnitettävä menettelyihin, jotka liittyvät rekisteröidyn oikeuteen tarkastaa ja oikaista itseään koskevat tiedot sekä rekisteröidyn informoinnin järjestämiseen.

Rekisterinpitäjän velvoitteista säädetään tarkemmin henkilötietolaissa. Edellä mainitut ohjeet liitetään omavalvontasuunnitelmaan.

9Lives Ensihoidolla on käytössään Codea -laskutusjärjestelmä ja Kelan SV-210 lomake.

Molemmista on tehty rekisteriselosteet Valviralle. Lomakkeet säilytetään lukituissa kaapeissa ja tiloissa toimipisteiden toimistoissa. Toimipisteiden esimiehet vastaavat lomakkeiden asianmukaisesta säilytyksestä. Ensihoidon keskusarkisto sijaitsee Helsingissä, jossa säilytetään mm lakkautettujen toimipisteiden sekä muiden toimipisteiden yli viikon vanhoja SV- lomakkeita.

10. Tietoturva ja tietosuoja

Tietoturva kattaa kaiken sen, mikä liittyy tietojen saatavuuteen, oikeellisuuteen sekä tietojen luottamukselliseen säilyttämiseen käsittelyn, säilytyksen ja tiedonsiirron aikana. Tiedon käytön mahdollistaminen ja turvaaminen ovat tietoturvan tärkeimpiä vaatimuksia. Lähtökohtana tiedon turvaamiselle on tietojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys. Tietosuoja kuuluu jokaisen kansalaisen perusoikeuksiin. Se määrittää osaksi sosiaali- ja terveydenhuollon laatutyötä.

Henkilökunnan koulutuksessa ja perehdytyksessä painotetaan tietosuojan merkitys potilaiden osalta. Henkilökunta ei saa antaa potilaista muille tietoa kuin viranomaiselle hoitotyön aikana ja siinäkin vain jatkohoidon kannalta oleelliset tiedot. Vain konsernin lupa-asioista vastaava laatujohtaja ja terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja voivat antaa virallisia lausuntoja Aville tai Valviralle niitä pyydettyä. Kun koulutuksissa käydään läpi erilaisia tehtäviä ja niissä suoritettuja hoitotoimenpiteitä, potilaat ovat aina anonyyminä. Henkilökuntaa muistutetaan

koulutuksessa mm. vaitiolovelvollisuudesta. Jokainen 9Lives Ensihoidon työntekijä on suorittanut GDPR- vaatimusten mukaisen sähköisen tietosuojatentin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) mukaan jokaisella palvelujen antajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Tietosuojavastaavan tehtävänä on lisätä henkilökunnan tietämystä asiakastietojen sähköiseen käsittelyyn liittyvistä tietosuojanäkökohdista ja tuoda esille mahdollisia puutteita käytännöissä. Konsernin tietosuojavastaavana toimii Marko Limnell, marko.limnell@9lives.fi. Kutomotie 2, 00380 Helsinki.

11. Potilas- ja sosiaalivastaavien toiminta järjestetään kokonaan julkisena palveluna

Hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki järjestävät potilas- tai sosiaaliasiavastaavien toiminnan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa. HUS-yhtymä järjestää potilasiasiavastaavien toiminnan järjestämässään ja tuottamassaan terveydenhuollossa.

Yksityiset terveydenhuollon palveluntuottajat eivät jatkossa järjestä potilasasiamiestoimintaa toimintayksiköissään, mutta niiden tulee jatkossakin muun muassa viestiä potilailleen mahdollisuudesta tehdä muistutus, käsitellä saapuneet muistutukset ja vastata palvelujensa omavalvonnasta. Ensihoitajat viestittävät ensihoidon potilaille mahdollisuudesta antaa palautetta heitä koskevasta terveydenhuollon toiminnasta. Ensihoidon potilaille on mahdollisuus jättää muistutus konsernin internet sivujen kautta, omasta hoidostaan.

Lääketieteellisiin asioihin antaa oman lausunnon aina Ensihoidon terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, anesthesiologian erikoislääkäri Teemu Elomaa.

Potilaslain 10§ perusteella 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 pitää 2–4 viikon vastausaikaa, jollei ole erityisiä perusteita pidempään käsittelyaikaan. Terveydenhuollon palveluista vastaava (lääketieteellinen) 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 tulleensa kuulluksi.

12. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Potilaslain mukaan potilaalla on tiedonsaantioikeus, jonka mukaisesti hänelle on annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista.

Potilaat sekä läheiset voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteista sekä menettelytavoista, joilla potilaalle ja hänen läheiselleen on annettu tietoa ja tukea häntä kohdanneen haittatapahtuman jälkeen mm. www.9lives.fi sivuston kautta palautelomakkeella.

Lisäksi 9Lives Ensihoidolla on ns. Callcenter (tilannekeskus) joka päivystää 24/7 numerossa 020-700 8000. Tilannekeskuksessa puhelut taltioidaan ja he välittävät soittopyynnöt sille toimipisteelle, jonka alueelta asiakas on soittanut sekä potilasasiamiehelle. Jokainen reklamaatio kirjataan IMS järjestelmään. Konsernin laatutyöryhmä seuraa ja käsittelee kuukausittain mahdolliset raportit.

Potilaan osallistumisesta hoidon arviointiin ja hänen kuulemisestaan, hoidon päättyessä on kiinnitettävä huomioita. Kuulemisen kautta palvelujen antaja saa arvokasta tietoa toiminnan sujuvuudesta, henkilökunnan osaamisesta ja käyttäytymisestä sekä hoidon laadusta. Henkilökuntaa koulutetaan kysymään asiakkailta heti kuljetuksen päättyttyä hoidon ja palvelun onnistumisesta. Henkilökunta neuvoo myös asiakkaita, miten heillä on mahdollisuus antaa palautetta palvelusta. Palvelun tilaajaa arvioi myös hoidon ja palvelun laatua omin kyselyin.

Potilaslain 10 §:n perusteella terveyden- ja sairaanhoitoon tai 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 pitempään käsittelyaikaan. Mikäli sairaanhoitopiirien toimintatapa ja ohjeistus poikkeavat tästä yleisestä käytännöstä, toimitaan niiden vaatimusten mukaisesti. Konsernissa muistutuksiin vastataan seuraavan protokollan mukaisesti.

1. Kirjataan muistutus IMS järjestelmään ja pyydetään lausunnot vastuulääkäriltä ja tehtävällä olleita työntekijöiltä
2. Toimipisteen esimies laatii oman lausunnon yhdessä kyseissä tehtävässä olleiden työntekijöiden kanssa ja tallentaa sen IMS järjestelmään.
3. Vastuulääkäri laatii oman lausunnon ja tallentaa sen IMS järjestelmään. Lisäksi vastuulääkäri arvioi tarvitaanko hoito-ohjeisiin ja toimintatapoihin välittömiä toimenpiteitä ja tiedottaa niistä toimipisteiden esimiehiä.
4. Potilasasiamies antaa tarvittaessa oman lausunnon ja tallentaa sen IMS järjestelmään.
5. Ensihoidon terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja ja laatujohtaja koostavat tehdyistä selvityksestä virallisen vastineen muistutukseen ja lähettävät sen asianomaiselle sekä sairaanhoitopiirien vastuulääkärille.
6. Mikäli kysymyksessä on selkeä työntekijän laiminlyönti tai virhe, alueen liiketoimintajohtaja ja yksikön esimies vastaavat jatkotoimenpiteistä.
7. Saapuneet muistutukset käsitellään alueen henkilöstöpalavereissa. Mikäli muistutus edellyttää välittömiä toimenpiteitä, toimipisteiden esimiehet vastaavat niiden täytäntöönpanosta.
8. Laatujohtaja seuraa ja valvoo raportteja ja esittelee ne johtoryhmän kokouksissa kuukausittain sekä johdon katselmuksessa.
9. Ulkoisissa ja sisäisissä auditoineissa tarkastetaan ja arvioidaan kaikki toimipisteen raportit.
10. Konsernin laatutyöryhmä arvioi ja seuraan säännöllisesti kaikkia raportteja ja tekee niiden perusteella tarvittavat toimintatapamuutokset tai ohjeiden päivitykset.

Ensihoidon palveluista vastaava johtaja/vastuulääkäri vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Oleellista tässä on asianomaisten puolueeton ja luottamuksellinen kohtelu. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja käy laadulliset ja organisaation toimintaan liittyvät poikkeamat läpi yrityksen johdon kanssa, sekä ohjeistaa tarvittavat jatkotoimenpiteet näiden korjaamiseksi.

Muistutuksen takia annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, ja asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja- arkistosta. Mikäli ne sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin. Valviran antamassa ohjeessa 8:2010 on tarkemmat ohjeet muistutuksen käsittelemisestä.

13. Kantelut, muut valvonta-asiat ja toiminnasta saatu palaute

Terveydenhuollon ammattihenkilöiden ja palvelujen tuottajan toiminnan asianmukaisuutta ryhdytään usein selvittämään joko kanteluiden tai valvontaviranomaiselle tehtyjen ilmoitusten perusteella.

9Lives konsernissa nämä pyritään välttämään hyvällä ja laadukkaalla laadunhallinnalla ja koulutuksella, jota tukee IMS järjestelmä. Sisäisten ja ulkopuolisten auditointien kautta, pyrimme ennakoivasti korjaamaan ja muuttamaan potilasturvallisuuteen ja hyvää hoitoon liittyviä tekijöitä.

Valvonta-asiassa annettujen ratkaisujen käsitteleminen ja toiminnan ohjaaminen niiden mukaisesti on ennaltaehkäisevää ohjausta. Myös muu negatiivinen palaute käsitellään vastuulääkärin ja esimiesten kanssa työyhteisössä sekä analysoidaan mistä mahdolliset ongelmat ovat johtuneet ja miten niitä voisi ehkäistä tulevaisuudessa.

Asiakaspalautetta voidaan antaa meille monin tavoin:

- Yrityksen Internet-sivujen kautta - palautelomake
- Puhelimitse tilannekeskus 24 h/7

Palautteiden käsittely

Kaikki palautteet käsitellään yrityksen johdon ja esimiesten toimesta yhdessä palautetta koskevien ensihoitajien kanssa. Asiakaspalautteen yhteenveto kuuluu lisäksi jokaisen henkilöstöpalaverin ohjelmaan. Reklamaation tehneelle asiakkaalle ilmoitetaan, mihin toimenpiteisiin hänen palautteensa perusteella on ryhdytty.

Palautteita käytetään aktiivisesti myös yrityksen sisäisiin koulutustarkoituksiin. Esimiehet seuraavat reaaliaikaista ja sähköistä palautteiden järjestelmää ja lisäksi työntekijät saavat henkilökohtaisen raportin joka kuukausi. Palautteiden koosta informoidaan joka viikko toimipisteiden viikkotiedotteessa.

14. Potilasvahinkoepäilyt

Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyy aina riskejä, joiden toteutumisesta ei kaikissa tapauksissa voida välttää parhaalla mahdollisella hoidolla. Potilasvakuutus korvaa potilasvahinkolain (879/1998) mukaisesti potilaalle terveydenhoidon yhteydessä aiheutuneita henkilövahinkoja.

Ensihoidon palveluista vastaava johtaja huolehtii asian käsittelyyn liittyvästä ohjeistuksesta, sekä valvoo että vahinkoepäilyt käsitellään yrityksen sisällä asianmukaisesti ja puolueettomassa hengessä.

15. Omavalvonnan asiakirjat



Ensihoidon palveluista vastaavan johtaja Teemu Elomaa ja lupa-asioista vastaava liiketoimintajohtaja Jukka Rantala vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla oleva asiakirja. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät asiakirjat ovat esillä jokaisessa toimipisteessä sekä lähetetty terveydenhuollon valvontaviranomaisten käyttöön ja sopimuskumppaneille. Omavalvontasuunnitelma on myös tallennettu IMS järjestelmään ja jokainen työntekijä on varmistanut sen lukemisen sähköisellä lukukuittauksella. Omavalvonnan asiakirjat ovat osa 9Lives konsernin laadunhallintajärjestelmää.

Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajaa tarpeellisin toimenpitein huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työturvallisuuslain 9 §:n mukaan työnantajalla on oltava työturvallisuuden ja terveellisyyden edistämiseksi ja työkyvyn ylläpitämiseksi työsuojelun toimintaohjelma. Työturvallisuutta koskevaa toimintaa valvovat työsuojeluviranomaiset. Toimintayksilön työturvallisuutta koskevat asiakirjat ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Ensihoitoon on laadittu oma työsuojelun toimintaohje sekä toimenpideohjeet erilaisissa työtapaturmissa ja onnettomuustilanteissa. Toimipisteissä on tehty työturvallisuustarkastukset Avin toimesta sekä työpaikkaselvitykset työterveyshuollon toimesta. Työturvallisuus on oma kokonaisuus IMS laadunhallintajärjestelmässä. Ensihoidon työsuojelupäällikkönä toimi liiketoimintajohtaja Jukka Rantala.

Palvelujen tuottajan turvallisuussuunnittelua koskeva velvollisuus perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön ja sen noudattamista valvovat pelastusviranomaiset. Pelastussuunnitelman laatimisesta säädetään pelastuslain (379/2011)15 §:ssä. Ensihoidon jokaiseen toimipisteeseen on laadittu oma turvallisuus – ja pelastussuunnitelma. Tämänhetkisessä toiminnassa ei ole palvelua, jossa asiakkaita hoidettaisiin meidän tiloissamme.

Jukka Rantala
liiketoimintajohtaja
laatupäällikkö, työsuojelupäällikkö