

LÄÄKÄRIKESKUS MINERVA OY

Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

Palvelujen tuottajan nimi: Lääkärikeskus Minerva Oy, Y-tunnus 0648767-3

Toimipaikkojen nimet: Lääkärikeskus Minerva Eura, Lääkärikeskus Minerva Pori, Lääkärikeskus Minerva Rauma

Toimipaikkojen osoitteet:

Satakunnankatu 12, 27510 Eura

Isolinnankatu 15, 28100 Pori

Kalliokatu 4, 26100 Rauma

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja: Pekka Ylitalo, pekka.ylitalo@laakarikeskusminerva.fi

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lääketieteellisessä etiikassa voidaan katsoa olevan kuusi keskeistä arvoa ja periaatetta, joita Lääkärikeskus Minervassa noudatetaan:

- 1) Elämän kunnioittaminen eli lääketieteessä tulee pyrkiä edistämään elämän ja terveyden säilymistä ja välttämään elämää ja terveyttä heikentäviä tekoja.
- 2) Ihmisarvon kunnioittaminen eli jokaisella ihmisellä katsotaan olevan yhtäläinen moraalinen arvo, jota lääketieteessä tulee kunnioittaa.
- 3) Itsemäärääminen eli henkilö on oikeutettu päättämään itseään koskevista asioista, toimimaan vapaasti harkitsemallaan tavalla ja saamaan muilta päätöksen toteuttamisen edellyttämää apua.
- 4) Hoitaminen, joka sisältää kolme keskeistä hyvettä: hyvän tahtominen, hyvän tekeminen ja vahingon välttäminen.
- 5) Oikeudenmukaisuus eli kaikille ihmisille tulee taata yhtäläinen mahdollisuus saada tarvittavaa hoitoa.
- 6) Hyödyn maksimointi eli henkilölle tulee antaa sellaista hoitoa, jonka terveyshyöty suhteessa haittoihin on mahdollisimman suuri eli hoidon vaikuttavuus on mahdollisimman hyvä.

Yksityisenä palveluntuottajana Minervassa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että tutkimus- ja hoitokäytäntöjen tulee olla perusteellisesti harkittuja ja yleisten ja hyväksytyjen käytäntöjen mukaisia.

Lääkärikeskus Minerva Oy tuottaa avoterveydenhuollon palveluja Satakunnan hyvinvointialueella asuville ja työskenteleville yksityishenkilöille. Lisäksi tuotetaan työterveyshuollon palveluja toimialueen yrityksille. Palveluihin kuuluvat yleislääkäreiden vastaanottotoiminnan lisäksi työterveyslääkäreiden ja työterveyshoitajien palvelut sekä erikoislääkäripalvelut. Edellä mainittujen lisäksi tuotetaan diagnostiikka- eli laboratorio- ja kuvantamispalveluja. Vastaanottopalveluita tuotetaan kaikissa toimipisteissä sekä läsnä- että etäpalveluna.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Laatuvaatimukset: Palveluyksikön asettamat laatuvaatimukset perustuvat kansallisiin ja kansainvälisiin standardeihin sekä erityislainsäädäntöön.

Laatuvarmistus: Palveluiden laatua varmistetaan jatkuvalla seurannalla ja kehittämisellä, johon osallistuvat sekä johto että henkilöstö. Laadunhallinnan työkaluina ja mittareina käytetään mm. asiakastytytyväisyyskyselyitä ja auditointeja.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, 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 asianmukaiset
- toiminta on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista
- potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti
- muistutukset käsitellään asianmukaisesti

Lääkärikeskus Minervassa noudatetaan käytäntöä, jossa uuden henkilöstön suhteen lääkäreiden perehdytyksestä vastaa vastaava lääkäri, työterveyshoitajien perehdytyksestä vastaava työterveyshoitaja ja vastaanottohenkilökunnan perehdytyksestä vastaava sairaanhoitaja. Röntgen-yksikön sijaisten perehdyttämisestä vastaa toimipaikan röntgenhoitaja ja laboratoriossa vastaava laboratoriohoitaja. Perehdyttämistä varten on laadittu erilliset perehdyttämissuunnitelmat.

Ajanvarausjärjestelmä: Käytössä on helppokäyttöinen ajanvarausjärjestelmä, joka mahdollistaa asiakkaiden ja potilaiden nopean pääsyn palveluihin. Järjestelmässä on mahdollisuus varata aikoja sekä puhelimitse että verkossa.

Päivystyskäytännöt: Päivystyspalvelut ovat saatavilla kiireellisiä tapauksia varten. Päivystysaikoja pidetään vapaana äkillisten tarpeiden varalta.

Esteettömyys: Toimitilat ovat esteettömiä ja saavutettavia kaikille asiakkaille ja potilaille, mukaan lukien liikuntarajoitteiset henkilöt.

Tiedonsaantioikeus: Kaikki potilaat saavat selkeää ja ymmärrettävää tietoa tarjolla olevista hoitovaihtoehdoista, hoidon etenemisestä ja mahdollisista riskeistä. Tämä varmistetaan kirjallisilla potilasohjeilla ja suullisilla selostuksilla vastaanottokäyntien yhteydessä.

Osallisuus: Potilaat osallistuvat aktiivisesti hoitosuunnitelmien laadintaan. Potilaan mielipiteet ja toiveet otetaan huomioon suunnittelussa ja päätöksenteossa. Heitä kannustetaan esittämään kysymyksiä ja antamaan palautetta.

Asiallinen kohtelu: Kaikille asiakkaille ja potilaille taataan asiallinen, kunnioittava ja oikeudenmukainen kohtelu. Henkilökunta saa säännöllisesti koulutusta ammattimaisesta käytöksestä ja potilaan oikeuksista.

Menettelytavat epäasiallisessa kohtelussa: Epäasiallisen kohtelun tapauksessa potilas voi tehdä kirjallisen tai suullisen valituksen. Kaikki valitukset käsitellään viipymättä, ja tarvittaessa ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin. Valitusten käsittelyprosessista tiedotetaan potilaille selkeästi.

Itsemääräämisoikeus: Potilaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Potilasta kuullaan ja hänen mielipiteensä otetaan huomioon hoitopäätöksiä tehtäessä. Potilaan suostumus hankitaan aina ennen hoitotoimenpiteitä.

Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Omavalvontasuunnitelman päivitystarpeet, omavalvonnan organisointisuunnitelmat ja johtamisrakenteet käsitellään vuosittain esihenkilöiden ja johdon järjestämässä tilaisuudessa. Esihenkilöt vastaavat omavalvontasuunnitelman ja sen päivitysten perehdyttämisestä henkilöstölle.

Henkilöstö

Lääkärikeskus Minervassa työskentelee yksi työterveyshuollon erikoislääkäri, kaksitoista työterveyshoitajaa, kaksi kokoaikaista sihteerä, viisi laboratoriohoitajaa, kaksi röntgenhoitajaa sekä kaksitoista vastaanoton sairaan-/terveydenhoitajaa. Toimintavarmuus äkillisissä poissaolotilanteissa varmistetaan muun muassa käyttämällä sijaisina muiden palveluyksiköiden työntekijöitä.

Palveluyksikön henkilöstön määrä ja rakenne suunnitellaan vastaamaan palvelutarvetta ja asiakasmäärää. Tilapäistä työvoimaa käytetään tarpeen mukaan varmistamaan toiminnan sujuvuus.

Henkilöstöä rekrytoitaessa heidän kelpoisuutensa varmistetaan viranomaisrekisteristä, koulutodistuksista ja sen lisäksi huolellisella haastattelulla.

Perehdyttäminen tapahtuu edellä mainituiden henkilöiden toimesta. Se käsittää henkilökohtaisen ohjauksen tiloihin, työtehtäviin, laitteisiin, sairaskertomusjärjestelmään, henkilötietojen käsittelyyn ja salassapitosäännösten noudattamiseen. Perehdytyksen tavoitteena on toiminnan laadun ja potilasturvallisuuden varmistaminen.

Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään säännöllisellä täydennyskoulutuksella ja osaamisen kehittämällä. Koulutusohjelmat räätälöidään henkilöstön tarpeiden mukaan.

Lääkäreille järjestetään tilaisuus osallistua jatkokoulutukseen useita kertoja vuodessa. Työterveyshuollon henkilöstöltä edellytetään työterveyshuoltolain (1383/2001) mukaista osallistumista alan täydennyskoulutukseen vuosittain tehtävän kirjallisen koulutus suunnitelman mukaan.

Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelussa käytetään päteviä, alaan perehtyneitä, suunnittelijoita, millä varmistetaan tilojen soveltuvuus käyttötarkoitukseensa.

Kulunvalvontaa tehdään videovalvonnalla. Tilat pidetään lukittuina aina, kun ne eivät ole käytössä. Avainrekisteri on ajan tasalla ja kulkuoikeudet ovat työtehtävien mukaiset. Tiloissa ovat murtohälytysjärjestelmät hätähälytyspainikkeineen. Tiloissa on asianmukaiset ensisammutusvälineet.

Tartuntavaaralliset jätteet kerätään asianmukaisesti keräilyastioihin ja hävitetään riskijätehuoltoliikkeen toimesta. Siivouksen hoitaa siivousliike. Ongelmajätteitä ei nykyisellään synny.

Vastaanottohuoneissa on tavanomainen yleislääkäritasoinen perusvarustus. Kuvantamisessa on röntgenkuvauslaitteisto ja UÄ-tutkimuslaitteisto. Rauman ja Porin laboratorioissa on kliinisen kemian analysaattorit ja kaikissa laboratorion toimipisteissä on hematologian analysaattorit. Lisäksi jokaisessa toimipisteessä on vierianalytiikkaa päivystystutkimuksiin. Laboratorio osallistuu ulkopuolisen tahon laaduntarkkailukierroksille.

Laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoitetaan vastaavalle lääkärille, joka edelleen ilmoittaa asiasta Valviralle määräysten mukaisesti.

Porin palvelupisteen säteilyturvallisuuslupa on myönnetty 11.8.2022, jolloin Lääkärikeskus Minervan jo voimassa olevaan säteilyturvallisuuslupaun lisättiin uusi käyttöpaikka IsoKarhu ja uusi tavanomainen röntgenkuvauslaite.

Lääkärikeskus Minervalla on kliinisen mikrobiologian valvontasopimus SYNLAB Suomi Oy:n kanssa. Valvontasopimus on jätetty Etelä-Suomen aluehallintovirastoon.

Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaavana toimivat Satakunnan hyvinvointialueen potilasasiavastaavat: Tiina Sianoja, Marketta Varho ja Päivi Pärssinen.

Yhteystiedot: potilasasiavastaava@sata.fi, p. 02 627 6078

Lääkehoito

Lääkärikeskus Minerva ei toteuta potilaiden lääkehoitoa. Poikkeuksena ovat elvytyksen ja anafylaksian kaltaiset tilanteet, joita varten on olemassa akuuttihoitolääkkeet. Akuuttihoitolääkevaraston sisällyksestä, täydennyksestä ja säilymisestä vastaavat Pekka Ylitalo ja Sofia Kalasniemi.

Lääkärikeskus Minerva ei myöskään ota vastaan käyttämättä jääneitä lääkkeitä, vaan potilaat ohjataan palauttamaan lääkkeet apteekkiin.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Lääkärikeskus Minervassa ei suoriteta potilasturvallisuuden kannalta korkean riskin toimintoja, kuten esimerkiksi leikkauksia ja suuria toimenpiteitä tai akuuttia ensihoitoa.

Potilasturvallisuuden kannalta jossain määrin kriittisiä toimintoja, kuten siedätyshoitoa, altistuksia, rokotuksia sekä lääk injektioiden antamista suorittavat vain siihen nimetyt hoitajat, jotka on ohjeistettu vaaratilanteiden varalta. Esimerkiksi allergiatestejä tehdään vain silloin, kun lääkäri on paikalla ja anafylaksian hoitoon tarvittavat lääkkeet ovat käden ulottuvilla.

Henkilökuntaa on koulutettu ja ohjeistettu kohtaamaan vaaratilanteita asiakkaiden taholta.

Radiologisiin tutkimuksiin liittyvien riskien hallinta on ohjeistettu kuvantamisyksikön auditoinnin yhteydessä.

Läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään kaikkien siihen osallisten kanssa esihenkilön ja terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan johdolla. Käsittelyn jälkeen kyseisen yksikön esihenkilö ohjeistaa henkilökunnan vastaisuuden varalle ja korjaa mahdollisen tilanteeseen johtaneen epäkohdan.

Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Rekisterinpitäjänä Lääkärikeskus Minerva vastaa kaikkien ammatinharjoittajien käyttämästä potilasasiakirjajärjestelmästä. Käytössä oleva järjestelmä on Dynamic Health, TietoEvy. Potilastietojen kirjaamista, käsittelyä ja salassapitosäädösten noudattamista valvoo terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja. Lokitiedostoja seurataan säännöllisesti. Ulkopuolisille tahoille ja potilaille itselleen tietoja luovuttaa pääsääntöisesti terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja. Hän on kaiken aikaa konsultoitavissa tietosuojaan liittyvissä asioissa. Koko henkilökunta ja lääkärit on perehdytetty salassapitosäädöksiin.

Henkilötietolain (523/1999) mukainen rekisteriseloste on laadittu ja se on nähtävillä odotustiloissa.

Henkilöstölle on järjestetty koulutusta tietosuojaan ja potilasasiakirjahallintoon. Myös lääkäreille on järjestetty koulutusta tietosuojasta ja erityisesti tietojen luovuttamiseen liittyvästä lainsäädännöstä. Osaamista varmistetaan päivittäisessä konsultoinnissa ja konsultaatiokynnys on pidetty tämän takia matalana.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Pekka Ylitalo, pekka.ylitalo@laakarikeskusminerva.fi

Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Koko henkilökunta on tietosuojakoulutuksessa perehdytetty muun muassa muistutusten vastaanottamiseen sekä potilaiden tiedonsaantioikeuksiin ja menettelytapoihin näissä tilanteissa. Asiasta tiedustelevat potilaat ohjataan potilasasiavastaavalle ja muistutukset toimitetaan palveluista vastaavalle johtajalle.

Palveluista vastaava johtaja käsittelee muistutukset ja antaa tietoja potilaalle häntä mahdollisesti kohdanneen haittatapahtuman jälkeen. Potilas informoidaan aina hänen mahdollisuudestaan saattaa muistutusasia halutessaan Aluehallintokeskuksen tai Potilasvakuutuskeskuksen käsiteltäväksi.

Tietojen luovuttamisesta muun muassa Potilasvakuutuskeskukselle vastaa palveluista vastaava johtaja.

Palautteet toimitetaan ainoastaan palveluista vastaavalle johtajalle ensivaiheessa ja vasta hän ottaa yhteyttä asianosaisiin tutustuttuaan ensin palautteeseen. Kaikki muistutukset käsitellään kaikkien tapahtumaketjuun osallistuneiden kanssa henkilökohtaisesti ja jokaisesta pyydetään kirjallinen vastine asiaan ennen kuin palveluista vastaava johtaja käsittelee muistutuksen ja vastaa siihen. Vastine saatetaan kaikille asianosaisille tiedoksi.

Muistutukseen liittyvät asiakirjat arkistoidaan.

Muistutuksia on esimerkinomaisesti käyty läpi anonyymeinä henkilökunnan yhteisissä tilaisuuksissa muun asiaan liittyvän koulutuksen lisäksi. Tällä on pyritty turvaamaan välttyminen muistutukseen johtaneista tapahtumista vastaisuudessa.

Omaavalvonnin toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omaavalvonnin toteuttamista seuraa ja valvoo terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Omaavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ohjeistusten muuttuessa ja se vahvistetaan vuosittain. Päivittämisestä ja vahvistamisesta vastaa palveluista vastaava johtaja.