

Omavalvontasuunnitelma

Mabel Skincare Oy
Erottajankatu 11
00130 Helsinki

Tehty 29.01.2019
Päivitetty 4.6.2025
ja 9.9.2026

Omavalvontasuunnitelma

Sisällysluettelo

1. Toiminta ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
 - 1.1 Arvot ja toimintaperiaatteet
 - 1.2 Toiminta-ajatus ja perustehtävä
2. Omavalvonnanorganisointi ja johtaminen
 - 2.1 Toimenpiteet ja menettelytavasta vastaavan johtajan velvollisuuksista
 - 2.2 Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvontaan
3. Henkilöstö
 - 3.1 Henkilöstön määrä ja rakenne
 - 3.2 Henkilöstön rekrytointi
 - 3.3 Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttäminen
 - 3.4 Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen sekä osaamisen johtaminen
4. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet
 - 4.1 Tilojen turvallisuus
 - 4.2 Tilojen järjestäminen, kulunvalvonta, murto- ja palosuojaus
 - 4.2 Tilojen siivous, jätehuolto ja ongelmajätteiden käsittely
 - 4.3 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet sekä niiden huoltaminen
 - 4.4 Laitteiden ja tarvikkeiden vaarailmoitusten tekeminen ja määräysten noudattaminen
 - 4.5 Säteilyn käyttö terveydenhuollossa
5. Potilasasiamies
 - 5.1 Potilasasiamiehen tehtävät ja menettelytavat
6. Lääkehoito
 - 6.1 Lääkehoitosuunnitelma
 - 6.2 Lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneista poikkeamistilanteissa
 - 6.3 Asiakkailta palautuneet ja käyttämättä jääneet lääkkeet
 - 6.4 Lääkehoidon toteutuminen ja lääkkeiden kulutuksen seuranta ja valvonta
7. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet
 - 7.1 Kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteiden ennakointi
 - 7.2 Läheltä piti tilanteet ja havaitut epäkohdat
 - 7.3 Menettelytapa, jos epäkohtia huomataan
 - 7.4 Korjaavien toimenpiteiden tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötahoille
8. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely
 - 8.1 Potilastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen
 - 8.2 Henkilöstön perehdyttäminen potilasasiakirjahallintoon ja tietosuojasiioihin sekä osaamisen varmistaminen
9. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely
 - 9.1 Kuvaus potilaan ja lähiomaisen palautteen annosta ja huomautus potilasturvallisuuden puutteesta
 - 9.2 Palautteiden käsittely toimipaikassa ja toiminnan kehittäminen
10. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

1. Toiminta ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Mabel Skincare Oy on suomalainen esteettisiä hoitoja sekä laserhoitoja tarjoava terveysterveystoimialan yritys. Tarjoamme ammattitaitoisia palveluita Helsingin Erottajalla siisteissä ja moderneissa tiloissa. Sekä toimenpiteissä että klinikallamme huolehdimme erinomaisesta hygieniatasosta.

Muutimme uusiin, toimivempiin toimitiloihin kesällä 1.7.2024 alkaen. Toimiala, kunta, toiminta sekä palvelut pysyivät samana.

Mabel Skincaressa toimii kaksi sairaanhoitajaa (omistajat), jotka ovat erikoistuneet esteettisiin hoitoihin. Sairanhoitajat omaavat kokemus taustaa terveydenhuollosta sekä akuuttisairaanhoidosta. Molemmat ovat saaneet koulutusta kaikkiin hoitoihin, joita Mabel Skincaressa tarjotaan ja kokemusta esteettiseltä alalta on kertynyt yli 9v ajalta. Muut klinikalla työskentelevät ovat sopimusyrittäjiä, joista terveydenhuollon ammattilaisilla on omat terveydenhuollon luvat sekä potilasturvavakuutus.

Yritys tarjoaa monipuolisia hoitoja: täyteainehoidot, botuliinihoidot, biostimulaattorit, medikaaliset ihonhoidot, plasmahoidot, laserhoidot ja laitehoidot, kuten IPL ja radiofrekvenssihoidot. Asiakkaille tarjotaan myös konsultaatioita sekä maksuttomia jälkitarkastuksia.

Toiminnassamme on mukana nimetty vastuulääkäri plastiikkakirurgian erikoislääkäri Anna-Stiina Meriläinen. Vastuulääkäri vastaa myös yrityksen lääkehoidon sekä injektio- ja laserhoitojen palveluista.

1.1 Arvot ja toimintaperiaatteet

Tuotamme laadukkaita ja ammattitaidolla tehtyjä palveluita. Hoitosuunnitelma tehdään asiakkaan kanssa yksilöllisesti ja yhteisymmärryksessä aina ennen hoitojen aloittamista. Kuuntelemme aina ennen hoitojen aloittamista asiakkaiden toiveet ja tavoitteet, jonka pohjalta määrittelemme hoitosuunnitelman. Ennen hoitojen aloittamista tulee asiakkaiden täyttää esitietokaavake ja käydä konsultaatiossa, joka ei velvoita toimenpiteisiin tulemistä. Toiminnassa on ehdottoman tärkeää asiakastytyytyväisyys, jonka mukaisesti pyrimme aina toimimaan. Sen vuoksi asiakkaillemme tarjoamme myös maksuttoman jälkitarkastuksen.

Lopputuloksissa pyrimme aina luonnollisuuteen ja turvallisuuteen, emme tarjoa yliampuvia lopputuloksia.

Käytämme alan parhaimpia ja luotettavia tuotteita toiminnassamme. Käytetyissä tuotesarjoissa ja laitteissa on CE ja/tai FDA merkinnät. Asiakkaille kerromme ennen hoitoja, mitä tuotteita tulemmme hoidossa käyttämään.

1.2 Toiminta-ajatus ja perustehtävä

Mabel Skincare tuottaa kauneudenhoitopalveluita täysi-ikäisille naisille ja miehille. Tuotamme esteettisiä hoitoja sekä myös kevyempiä kosmetologisia hoitoja. Haluamme palveluillamme auttaa asiakkaitamme heidän toiveissa kasvojen ihon hyvinvoinnin parantamisessa sekä kasvojen ilmeen kohentamisessa ja lisäksi teemme myös laserhoitoja kuten tatuoinnin ja ihokarvojen poistoja. Olemme helposti lähestyttäviä ja meillä asiakas saa rauhassa päättää hoitoon tai toimenpiteeseen tulemisesta. Tarjoamme kaikille asiakkaille konsultaation ennen hoitoja. Konsultaatiossa kerromme asiakkaalle kattavasti kyseisestä toimenpiteestä, sen hyödyistä ja riskeistä sekä hinnoittelusta. Tämän jälkeen asiakas voi pohtia tuleeko meille hoitoon vai ei. Asiakas kohdataan yksilönä.

Esteettinen ala on tällä hetkellä Suomessa vielä "lapsen kengissä", mutta nopeaa vauhtia yleistymässä uusien tekijöiden myötä, meille on tärkeää olla tuomassa alaa ja hoitoja helposti lähestyttäväksi ja ammattimaiseksi. Kokemuksemme mukaan monet pelkäävät vielä hoitoja sen vuoksi, että lopputuloksista ajatellaan syntyvän aina luonnottomia ja yliampuvia. Näin ei kuitenkaan

ole. Esteettisiä hoitoja tehdään nykyisin enemmänkin ehkäisemään vanhenemisen merkkejä sekä palauttamaan kasvoille menetettyä ryhtiä, jolloin kasvoille syntyy nuorekasta ja luonnollista muotoa. Kasvojen piirteitä ei ole tarkoitus muuttaa vaan tuoda ne ennemminkin entiselleen. Myös kevyemmät hoitomme kuten mikroneulaus ja kuorintahoidot auttavat ihoa säilyttämään hehkun ja kosteustasapainon sekä poistamaan epäpuhtauksia. Eli palvelumme tuovat myös puhdasta ihon hyvinvointia lähelle asiakkaita.

Toimenpiteitä teemme liiketiloissamme Helsingissä, osoitteessa Erottajankatu 11 A 20, 3. krs., 00130 Helsinki. Toiminnassamme huolehdimme asiakkaan yksityisyydestä. Tarjoamme myös mahdollisuutta yksityistilaisuuksille, jolla tarkoitetaan sitä, että esimerkiksi pieni ryhmä asiakkaita voivat tulla yhdessä kuuntelemaan palveluistamme tietoa. Yrityksemme tarjoaa myös etäkonsultaatioita ja maksuttomia jälkitarkastuksia.

Yrityksemme toiminnan arvot: luotettavuus, asiakaslähtöisyys, ammattitaito, luonnolliset lopputulokset, tyytyväiset asiakkaat.

Me haluamme tehdä työtä, josta voimme olla ylpeitä!

2. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

2.1 Toimenpiteet ja menettelytavasta vastaavan johtajan velvollisuuksista

Omavalvontasuunnitelman tekoon ovat osallistuneet molemmat omistajat. Muut yrityksessä työskentelevät ovat sopimusyrittäjiä. Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja tarkastetaan säännöllisesti asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja omistajien palautteiden pohjalta. Viimeisin, laajempi, palautekysely on laadittu asiakkaille keväällä 2025.

Omistajilta, vastuulääkäriltä ja sopimusyrittäjiltä kerätään palautetta ja toimenpide-ehdotuksia, jotka lisäävät työ- ja potilasturvallisuutta, infektioiden torjuntaa ja työssä jaksamista sekä viihtymistä. Omavalvontasuunnitelmaa toteuttaa ja valvoo terveydenhuollonpalveluista vastaava johtaja Ida Ryhänen yhdessä toisen omistajan Jenny Mäki kanssa.

Toimimme tällä hetkellä Lupa- ja valvontaviraston alla. Yksityisen terveydenhuollon lääkäripalveluista vastaa plastiikkakirurgian erikoislääkäri Anna-Stiina Meriläinen ja yksityisen terveydenhuollon muista palveluista vastaa terveydenhoitaja/sairaanhoitaja Ida Ryhänen. Yksikkömme toiminnan laajuuden huomioiden vastuuhenkilöitä on riittävästi ja he pystyvät tosiasiallisesti vastaamaan toiminnan sisällöstä ja ovat pääsääntöisesti asiakkaiden ja valvontaviranomaisten tavoitettavissa.

2.2 Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvontaan

Yksikön omistajat tekevät uusille ammattilaisille perehdyttämissuunnitelman sekä neuvovat tiimikansion käytössä josta löytyy yleisiä ohjeita. Perehdytys ja laadunvalvonta kuuluvat omistajille ja yksikön vastaavalle johtajalle. Vastuulääkäri kouluttaa ja varmistaa hoitojen laadun perehtymisjakson jälkeen etenkin injektiohoitojen ja lääkinnällisten palvelujen osalta. Vastuulääkäri toimii lääkäreiden tiiminvetäjänä.

3. Henkilöstö

3.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Tämän hetkisen Mabel Skincare Oy:n kaikilla työntekijöillä eli kahdella omistajilla on sosiaali- ja terveydenhuollon rekisteröity ja laillistettu ammattitutkinto. Toiminnassa mukana on myös vastuulääkäri, plastiikkakirurgian erikoislääkäri Anna-Stiina Meriläinen. Muut sopimusyrittäjät, joita ovat lääkäri, hammaslääkäri, sairaanhoitajat ja kosmetologit sekä klinikan assistentti toimivat yrityksessä itsenäisenä ammatinharjoittajana. Vastuulääkäri vastaa yrityksen lääkehoidosta, injektiohoitojen ja laserhoitojen suorittamisesta sekä tekee toimipisteessä konsultaatioita.

3.2 Henkilöstön rekrytointi

Haemme mahdollisesti myöhemmin toimintaamme mukaan lisää terveydenhuollonammattilaisia. Emme ota tällä hetkellä klinikalle työharjoittelijoita.

3.3 Henkilöstön perehdyttäminen

Uusi henkilöstö perehdytetään aina kirjallisesti ja käytännössä. Kirjallisesta perehdytyksestä vastaa omistajat. Perehdytyksessä kerrotaan yleisiä asioita ja klinikan toimintaan liittyviä yleisiä asioita.

3.4 Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen sekä osaamisen johtaminen

Henkilöstö ylläpitää ja vahvistaa omaa osaamistaan säännöllisesti alan koulutuksissa sekä sisäisesti että ulkoisesti. Omistajat ovat ajan tasalla alan lakisääteisistä vastuista ja velvollisuuksista sekä toimialan lainsäädännön muutoksista. Työviihtyvyyteen ja hyvinvointiin kiinnitetään säännöllisesti huomiota sekä toiminnan kehittämisestä voidaan keskustella kuukausittaisissa kokouksissa.

4. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

4.1 Tilojen turvallisuus

Tilat ovat riittävät ja soveltuvat Mabel Skincare Oy:n toimintaan. Tila sijaitsee 3. kerroksessa ja siinä on noin 180 neliötä, joka koostuu vastaanotosta sekä neljästä hoituhuoneesta sekä kahdesta konsultaatiohuoneesta. Yrityksen tiloissa tehdään mm. kasvohoidollisia toimenpiteitä, pientoimenpiteitä kuten injektiohoitoja ja yleisiä konsultaatiota. Hoituhuoneissa on huomioitu riittävä äänieristys ja yksityisyydensuoja.

Vastaanottotilan ulko-ovi on aina lukittuna, asiakas pääsee sisään ovisummeria soittamalla. Yrityksen tiloissa on hätäpoistumistie sekä myös hälytysjärjestelmä mahdollisia hätä- ja uhkatilanteita varten.

Tilojen suunnittelussa on huomioitu Valviran yleiset ohjeistukset yksityisen terveystalouden vastaanotto toimintaan.

4.2 Tilojen järjestäminen, kulunvalvonta, murto- ja palosuojaus

Yrityksessä ei ole laboratoriotiloja eikä lääkehuoltotiloja. Lääkekaappi on lukollinen, jonne pääsy on vain asianomaisilla. Henkilöstöllä on avaimet yrityksen tiloihin. Paloturvallisuus on huomioitu ja henkilökuntaa ohjeistetaan asiassa säännöllisesti. Tilassa on sammutuspeitteet, jauhosammutin sekä kaksi hätäuloskäyntiä. Yrityksen perehdytyskansiosta löytyvät taloyhtiön Pelsu-ohjeet. Tilassa ovat Verisure-hälytysjärjestelmät.

4.2 Tilojen siivous, jätehuolto ja ongelmajätteiden käsittely

Henkilöstön kanssa on käyty läpi toiminnan yleisimmät riskit ja niiden ennaltaehkäiseminen. Toiminnassa kiinnitetään huomiota aseptiikkaan ja puhdistusaineiden turvalliseen käsittelyyn. Puhdistusaineet ja siivoustarvikkeet ovat lukollisen kaapin takana. Käytettävissä olevista aineista löytyy käyttöturvallisuustiedotteet ja -ohjeet. Ylläpitosiivous tehdään päivittäin henkilöstön toimesta ja joka viikko ulkopuolisen siivousyrityksen toimesta. Neuloja ja ruiskuja varten on jokaisessa toimenpidehuoneessa oikeanlainen ja kannellinen särmäjäteastia. Ongelmajäte, kuten esimerkiksi patterit toimitetaan niihin kuuluviin keräyspisteisiin ja särmäjätteelle tilaamme säännöllisesti oman hävityspalvelun. Jätehuolto ja ulkotilan ylläpito sekä siivous järjestyy kiinteistön taloyhtiön toimesta.

4.3 Terveystalouden laitteet ja tarvikkeet sekä niiden huoltaminen

Yrityksellä on luokan 4 laserlaitteita, jotka huolletaan säännöllisesti maahantuoja ohjeiden mukaisesti. Huolto ja laitetiedot ovat kirjattu tiimikansion protokolla-ohjeisiin. Laitteita käyttää terveydenhuollon ammattilaiset. Toimenpiteen aikana huomioidaan aseptiikka, suojalasien käyttö ja työergonomia. Laitteiden kalibroinnista ja huollosta vastaavat yrityksen omistajat tai nimetyt laitteiden vastuuhenkilöt.

4.4 Laitteiden ja tarvikkeiden vaara ilmoitusten tekeminen ja määräysten noudattaminen

Mikäli laitteessa tai sen käytössä ilmenee vikaa tai muita häiriöilmoituksia, olemme yhteydessä maahantuojaan sekä tiedotamme asiasta koko henkilökuntaa.

4.5 Säteilyn käyttö terveydenhuollossa

Laserlaitteista ja laiteohjeistuksesta on oltu yhteydessä STUK:n eli säteilyturvakeskukseen sekä Valviraan. Laitteet tilataan EU-alueelta. Laserlaite kuuluu STUK:n luokkaan 4, joka ylittää ihoaltistuksen enimmäisarvot, joten sitä voi käyttää ihon käsittelyyn terveydenhuollon ammattilaisten toimesta. Olemme saaneet Valviralta ja STUK:lta ohjeeksi, asiakkaalle tehdään konsultaatio ennen ensimmäistä hoitoa. Lähetämme asiakkaalle ennen hoitoa ja konsultaatiota myös esitietokaavakkeen sekä tietoa hoidosta, sen riskeistä ja jälkihoito-ohjeista.

Henkilökunta on saanut laitteen käyttöön koulutuksen maahantuojan ohjeiden mukaisesti. Toimenpidettä suorittavat ovat laillistettuja terveydenhuollon ammattilaisia. Toimenpiteen aikana huomioidaan aseptiikka, suojalasien käyttö (asiakas ja henkilökunta) ja työergonomia. Hoitoja emme tee raskaana oleville tai imettäville.

5. Potilasasiamies

Jokaisella terveydenhuollon toimintayksiköllä on oltava potilasasiamies, joka antaa tietoa potilaan/asiakkaan oikeuksista ja toimii hänen oikeuksiensa edistämiseksi. Tiedottamis- ja neuvonta tehtävien ohella potilasasiamiehen tehtäviin kuuluu lain mukaan avustaminen muistutuksen tekemisessä.

Potilasasiamies auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.

Potilasasiamiehen tehtäviin ei kuulu ottaa kantaa potilaan taudinmäärityksen tai hoidon sisältöön. Hän ei myöskään ota kantaa siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai virhe.

Potilasasiamiehenä Mabel Skincaressa on sairaanhoitaja Heidi Mäkelä (puh nro: 050-4142821) ja hänen yhteystiedot (sähköposti) luovutetaan asiakkaalle, joka yhteystietoa kysyy tai jolla on tarvetta olla häneen yhteydessä. Ilmoitus asiasta myös klinikan omistajille.

6. Lääkehoito

6.1 Lääkehoitosuunnitelma

Mabel Skincare Oy:ssa on sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön sekä Apteekkariliiton lääkehoitosuunnitelman pohjalta laadittu ja sen kanssa linjassa oleva lääkehoitosuunnitelma, joka soveltuu työyksikköön ja sen lääkehoidon riskeihin.

Vastuulääkäri on tehnyt esimerkiksi botuliinihoitoihin protokolla ohjeet, Kanta- kirjausohjeet sekä hätätilanteiden varalta ohjeistus ja protokolla-ohjeistukset tiimille, jotka löytyvät myös tiimikansiosta.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun työyksikön toiminta muuttuu.

6.2 Lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneista poikkeamistilanteissa

Lääkehoitoa toteutettaessa huomioidaan riskit ja pyritään minimoimaan ne. Jos perehdytyksestä, lääkehoitosuunnitelmasta ja koulutuksesta huolimatta lääkehoidossa tapahtuu poikkeamia tai virheitä,

otetaan heti yhteys vastuulääkäriin. Vastuussa oleva henkilö arvio ja vastaa ilmoituksen jälkeen toimenpiteistä. Jokainen poikkeama ja haattatilanne kirjataan ja dokumentoidaan huolellisesti, niin asiakkaan asiakirjoihin kun yrityksen lääkehoitosuunnitelman poikkeuskaavakkeeseen. Lääkepoikkeamat kerätään talteen ja käydään läpi vastuulääkärin ja sairaanhoitajien kanssa.

Klinikalla on varauduttu myös mahdollisiin pistotapaturmiin. Henkilökuntaa on ohjeistettu pistotapaturmien ennaltaehkäisyssä, tilanteen hoidossa sekä jälkihoito-ohjeistuksessa. Klinikalla henkilökunta perehdytetään myös veriteitse tarttuvia tauteja sairastavien asiakkaiden hoitamiseksi.

Klinikalla huolehdimme hyvästä hygieniasta, jolloin käymme läpi ammattilaisten kanssa oikeaoppisen ja aseptisen lääkehoidon, käsihygienian, suojakäsineiden käytön sekä hoitotoimenpiteet. Hyvillä ja aseptisillä työmenetelmillä vältämme myös riskejä lääkehoidossa.

6.3 Käyttämättä jääneet ja vanhentuneet lääkkeet

Vanhentuneet ja käyttämättä jääneet lääkkeet toimitamme apteekkiin. Klinikalla lääkekaapista löytyy lääkejätettä.

6.4 Lääkehoidon toteutuminen ja lääkkeiden kulutuksen seuranta ja valvonta

Sairaanhoitajien peruskoulutus antaa valmiuksia lääkehoidon toteuttamiseen ja näitä valmiuksia täydennetään tarvittaessa täydennyskoulutuksen avulla. Sairaanhoitajat tarkistavat säännöllisesti lääkkeiden oikean säilytyksen ja päiväykset sekä hoitaa apteekkiasioinnit.

Tämän hetkessä toiminnassa toiminta ei edellytä iv-lääkkeiden antoa. Sairaanhoitajien lisäksi konsultoinnista vastaa vastuulääkäri, joka kirjoittaa myös tarvittavat reseptit. Lääkinnällisten botuliinihoidot ja niiden diagnosoinnit toteuttavat lääkärit. Yhteistyötä teemme yhteistyöapteekin proviisorin kanssa.

7. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

7.1 Kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteiden ennakointi

Jokainen asiakas kirjoittaa konsultaatiolomakkeen, ennen hoitojen aloittamista.

Konsultaatiokaavakkeessa kysytään hoitoja koskevat olennaiset esitiedot ja kaavake käydään asiakkaan ja hoitajan kanssa vielä yhdessä läpi ja varmistetaan, että hoidot on turvallista toteuttaa. Asiakas allekirjoittaa lomakkeen. Konsultaatiokäynti on edellytyksenä ennen hoitojen aloittamista. Käynnillä kerrotaan toimenpiteeseen valmistautumisesta, toimenpiteestä ja sen jälkihoidosta sekä riskeistä.

Terveystieteiden ammattilaiset ja kosmetologit ovat saaneet asianmukaiset koulutukset kaikkiin toimenpiteisiin, joita Mabel Skincaressa harjoitetaan. Ammattilaiset osaavat antaa asianmukaisen tiedon hoidoista asiakkaille ja toimimaan muuttuvissa tilanteissa. Asiakkaat saavat mukaansa kirjalliset jälkihoito-ohjeet.

Mabel Skincaren henkilökunta on sitoutunut työhönsä ja tekee sen vastuullisesti. Ajanvarauksiin käytettävä aika pyritään suunnittelemaan realistiseksi ja oikean aikaiseksi, jotta kiireen tuomilta virheiltilä vältetään. Sairastapauksissa pyritään jo varatut ajat paikkaamaan toisella yrityksen henkilökunnan työpanoksella tai siirtämään samalle ammattilaiselle toiseen ajankohtaan. Emme ota ulkopuolisia sijaisia.

Keskitämme apteekkiasioinnit yhteen apteekkiin jouhevan yhteistyön takaamiseksi.

7.2 Läheltä piti tilanteet ja havaitut epäkohdat

Toimimme klinikalla vastuulääkärin tekemän hätäprotokolla ohjeistuksen mukaisesti ja ensiapua vaativissa tilanteissa olemme yhteydessä hätäkeskukseen.

Läheltä piti tilanteet käydään läpi Mabel Skincaren ammattilaisten kesken ja epäkohtiin puututaan samantien ja näitä lähdetään korjaamaan. Kaikki yrityksen asiat käydään läpi yhdessä omistajien kanssa.

Asiakasta ohjataan tarvittaessa kääntymään yrityksen potilasasiamiehen puoleen.

7.3 Menettelytapa, jos epäkohtia huomataan

Mikäli epäkohtia huomataan, puututaan niihin samantien. Epäkohdat käydään yrityksen henkilökunnan kanssa läpi ja epäkohtaan mietitään sopiva ratkaisu sen uudelleen syntymisen välttämiseksi.

7.4 Korjaavien toimenpiteiden tiedottaminen henkilöstölle ja yhteistyötahoille

Korjaavien toimenpiteiden tiedotuksesta vastaa yrityksen hallituksen puheenjohtaja sekä toimitusjohtaja. Akuutit tilanteet ilmoitetaan puhelimitse tai tekstiviestitse. Ei akuutit tapaukset käydään läpi klinikan kokouksessa, jolloin pohditaan tilanteeseen myös parannuskeino. Korjaavat toimenpiteet myös kirjataan ja tarvittaessa ollaan yhteydessä maahantuojaan.

8. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Asiakkailla tehtävät konsultaatiot ja toimenpiteet kirjataan potilastietojärjestelmään, joka noudattaa GDPR tietosuojaa- asetusta. Käytämme sähköistä järjestelmää potilastietojen kirjaamiseen.

Kirjauksissa tulee ilmi toimenpide, mitä ainetta käytetty ja kuinka paljon, miten toimenpide sujui, oliko ongelmia, mahdolliset jatkohoitosuunnitelmat. Näiden lisäksi kirjauksissa tulee ilmi päivämäärä, kellonaika, koko nimi sekä ammattinimike. Asiakkaan esitiedot kirjataan myös potilastietoihin, olennaiset taustatiedot, jotka on tärkeä ottaa hoidon kannalta huomioon.

8.1 Potilastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Potilastietojärjestelmän käyttöön tarvittava koulutus on järjestetty kaikille Mabel Skincaren ammattilaisille.

Toiminnassamme painotetaan salassapitosäännöstä ja miten asiakkaan tietoja säilytetään sekä miten suojataan matkapuhelin ja kannettava tietokone tarpeeksi vahvalla suojauksella, että kukaan ulkopuolinen ei pääse asiakastietoihin käsiksi. Käytämme vain sähköisiä lomakkeita, joihin pääsee käsiksi vain henkilökunta henkilökohtaisten käyttäjätunnusten kautta. Mahdolliset paperiset lomakkeet säilytetään ja arkistoidaan asianmukaisesti.

8.2 Henkilöstön perehdyttäminen potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin sekä osaamisen varmistaminen

Henkilöstö perehdytetään käyttämään potilastietojärjestelmää. Toiminnassamme noudatetaan potilastietolakia. Jokaisen kirjauksen suhteen pitää myös olla tarkkana ja ilmoittaa olennainen tieto hoidosta. Jokaiseen kirjaukseen kirjataan, kuka on kirjauksen tehnyt.

9. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

9.1 Kuvaus potilaan ja lähiomaisen palautteen annosta ja huomautus potilasturvallisuuden puutteesta

Asiakkaalta tiedustellaan haluaako hän antaa palautteen potilasasiamiehelle tai toimitusjohtajalle.

Asiakkaalle kerrotaan ja annetaan kirjallisesti potilasasiamiehen rooli ja valtuudet. Asiakkaan palaute potilasturvallisuuden puutteista tai laadunhallinnasta tulee joka tapauksessa antaa myös Mabel Skincaren johtajille. Palautteen voi jättää anonymisti tai henkilökohtaisesti joko kirjallisesti, suullisesti

tai sähköisesti. Palautteen antamisessa matalaa kynnystä korostetaan ja kunnioitetaan asiakkaan antamaa palautetta.

Reklamaatiotilanteissa edetään klinikan protokolla mukaisesti.

9.2 Palautteiden käsittely toimipaikassa ja toiminnan kehittäminen

Palautteen käsittelyt toimipaikassa:

1. Asiakas antaa palautteen kirjallisesti, sähköisesti tai suullisesti (potilasasiamiehelle, toimitusjohtajalle tai hallituksen puheenjohtajalle).
2. Potilasasiamies käy palautteen läpi Mabel Skincaren johtajien kanssa. (Mikäli palaute on annettu vain potilasasiamiehelle.)
3. Mabel Skincaren johtajat (hallituksen puheenjohtaja sekä toimitusjohtaja) käyvät prosessin läpi yhdessä, konsultoivat tarvittaessa muita klinikan asianomaisia tai lääkäreitä ja tekevät toimenpide-ehdotukset ja vastineen asiakkaalle.
4. Käydyn palautteen jälkeen kerrataan toimintaohjeet ja ne tarkistetaan ja tehdään tarvittavat korjaukset hoitosuunnitelmaan ja toimintaohjeisiin. Muutokset tehdään myös omavalvontasuunnitelmaan.

10. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja toteutumisen arviointi tapahtuu toimitusjohtajan ja hallituksen puheenjohtajan säännöllisessä tapaamisessa. Omavalvonta suunnitelma annetaan myös tuleville sopimusyrittäjille luettavaksi ja se löytyy myös tiimikansiosta, jolloin koko yksikkö ymmärtää sen ohjausvaikutuksen. Tällöin jokainen Mabel Skincaressa työskentelevä on vastuullinen arvioimaan omaa työtään suunnitelman mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on jatkuvaa. Se ohjaa Mabel Skincaren toimintaa. Toimitusjohtajan ja hallituksen puheenjohtajan vastuulla on yhteistyössä päivittää omavalvontasuunnitelmaa automaattisesti, kun yrityksen toiminta muuttuu, tarkentuu tai selkeytyy. Kerran vuodessa omavalvontasuunnitelma käydään läpi hallituksen kokouksessa.