

OMAVALVONTASUUNNITELMA

EMA Finland Oy

0758070–6

EMA Koivukummuntie Turvapuhelinpalvelut

Koivukummuntie 10

01510 Vantaa

Lääketieteellinen johtaja Heini Piironen heini.piironen@ema.fi

Operatiivinen johtaja Kimmo Jäppinen kimmo.jappinen@ema.fi

Palvelupäällikkö Tomi Koskinen tomi.koskinen@ema.fi

Potilasasiamies Pia Simon pia.simon@ema.fi

Tietosuojavaltuutettu Matias Lustig matias.lustig@medivida.fi

EMA Finland Oy:n arvot ovat turvallisuus, asiakastyytyväisyys ja toiminnan tehokkuus.

Toimintamme johtoajatus on olla julkisen terveydenhuollon luotettava kumppani. Joka hoitaa tehtävänsä turvallisesti, tehokkaasti ja potilasta kunnioittaen.

Henkilöstö

Turvapuhelinpalvelun henkilöstö muodostuu neljästä vakituisesta lähihoitajasta, sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä, jotka toimivat tarvittaessa töihin kutsuttavalla periaatteella.

EMA:ssa on laadittu perehdytys suunnitelma ja kirjallinen opas muistioineen helpottamaan ja tehostamaan perehdytystä

Rekrytointi on keskitetty Tomi Koskille. Rekrytoinnissa huomioidaan yrityksen tarpeet työvoiman tarpeiden näkökulmasta. Rekrytoinnin aikana pyritään selvittämään rekrytoitavan muodollinen pätevyys, fyysinen ja henkinen työkyky, ammatillinen osaaminen ja motivaatio.

EMA järjestää omia ammatillisia koulutuksia turvapuhelinauttajien ammattitaidon ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.

Lääkehoito

Turvapuhelinauttajat eivät toteuta lääkehoitoa.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet
Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan riskejä työssään, sekä informoimaan niistä kollegoilleen ja esimiehilleen käyttämällä Riskipulssi ohjelmaa.

Läheltä piti tilanteista tehdään ilmoitus esimiehelle (Palvelupäällikkö). Tapaukset käsitellään tapauskohtaisesti ja niistä tehdään koulutuksellinen esimerkki, jossa osallisten henkilötiedot eivät paljastu.

Vaaralliseksi todetut laitteet/välineet poistetaan käytöstä ja informoidaan vastuuhenkilöä. Vastuuhenkilö ryhtyy tilanteen vaatimiin toimiin. Toimia ovat vastuuhenkilön suorittama testaus, huoltoon lähettäminen ja käyttäjä tason osien vaihtaminen johdot/akku)

Tiedottaminen tapahtuu sähköpostitse ja/tai WhatsAppilla

Potilasasiakirjat

Henkilöstö perehdytetään potilasasiakirjahallintoon ja tietosuojaan osana normaalia perehdytystä. Käytössämme on SAHTI-järjestelmä, johon kaikki tehtävät kirjataan.

Potillaan osallistuminen ja muistutusten käsittely

Potilaat ja omaiset voivat reklamoida hoidosta, tai palvelusta sähköpostilla ema@ema.fi
Potilaalle kuitataan viestin saapuminen ja annetaan arvio kauan tietojen käsittely vie. EMA pyrkii mahdollisimman ripeään vastaamiseen. Palaute käsitellään palvelupäällikön toimesta, joka esittelee kuukausittain tulleet reklamaatiot operatiiviselle johtajalle.

Omavalvonnan toteutuminen ja seuranta

Omavalvonnan onnistumista seurataan ja arvioidaan vuosittain johtoryhmässä.
Palvelupäällikkö päivittää omavalvonta suunnitelmaa arvioinnin jälkeen.

Kimmo Jäppinen

Operatiivinen johtaja

EMA Ensihoito

ENMA Finland Oy