



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Synsam Group Finland Oy

Sisällys

1. Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toiminta	3
1.1. Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2. Palveluyksikön perustiedot	3
1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.1.1. Tehtävä	4
1.1.2. Arvot	4
1.1.3. Palveluyksikön palvelut	4
2 Omavalvonnan organisointi	6
2.1 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen	6
2.2 Omavalvonnan sisäiset mittarit	6
3 Asiakasturvallisuus	7
3.1 Vastuu palveluiden laadusta	7
3.2 Asiakkaan oikeudet	7
3.3 Henkilöstö	8
3.4 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	10
3.5 Toimitilat ja välineet	11
3.6 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	12
3.7 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	13
3.8 Lääkehoito	14
3.9 Lääkinnälliset laitteet	15
4 Riskienhallinta	16
5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi	18

1. Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toiminta

1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Synsam Group Finland Oy,
2445647-2
Porkkalankatu 3
00180 Helsinki

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Synsam Group Finland Oy
Porkkalankatu 3
00180 Helsinki

sekä tytäryhtiö

Wickströms Optik Ab
PB 157
22101 Mariehamn

Synsam Group Finland Oy:n ja Wickströms Optik Ab:n toimitusjohtajana toimii Keijo Vesa Mars.

Palveluyksiköiden vastuuhenkilön tehtävänimike on johtava optometrismi:
Jyri-Valtteri Vestervik
Optometrismi, yleisen optometrian maisteri

Palveluyksikkömme tuottavat palveluja useissa toimipisteissä. Ajantasaiset tiedot palvelupisteistä löytyvät osoitteesta www.synsam.fi/löydä-myymlä. Palveluja tuotetaan Suomessa kaikkien hyvinvointialueiden alueella.

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Synsam on Pohjoismaiden johtava optikkoketju. Synsam tarjoaa laajan valikoiman silmien terveyteen ja silmälasimuotiin liittyviä tuotteita ja palveluja, jotka perustuvat asiakkaiden erilaisiin elämäntyyliin ja tarpeisiin.

Suomessa Synsamilla on yli 750 työntekijää ja yli 70 myymälää. Digitalisaation, sopimusmyynnin ja muiden innovatiivisten konseptien myötä Synsamilla on vahva asema pohjoismaisilla optiikkamarkkinoilla, mm. asiakastytytyväisyydessä, tuotetarjonnassa ja ESG:ssä. Synsam Group on listattu Nasdaq Stockholmiin (SYNSAM).

1.1.1. Tehtävä

Synsamin tehtävänä on luoda yhdessä terävämpää näköä ja edistää silmien hyvinvointia tarjoten tyylikkäitä ratkaisuja.

- Visiomme on olla johtava ja vastuullisin näönhuollon ja silmäterveydenalan Lifestyle-yritys.
- Takaamme jokaiselle asiakkaalle parhaan palvelun. Haluamme tarjota asiakkaalle vastuullisia ratkaisuja. Tavoitteenamme on, että asiakas sekä näkee hyvin että näyttää hyvältä.
- Tarjoamme yrityksille näönhuollon palveluita ja [Valtioneuvoston Päätöksen 1405/1993](#) mukaisia erityistyölaseja.
- Työntekijöillemme tarjoamme merkityksellistä työtä joustavassa ja nuorekkaassa yrityskulttuurissa.

1.1.2. Arvot

Arvot ovat toimintamme ja yrityskulttuurimme ydin

- Asiakslähtöisyys - meillä on aina asiakas keskiössä.
- Vastuullisuus - olemme rehellisiä, ratkaisukeskeisiä ja kestävään kehitykseen tähtääviä. Pidämme lupauksemme ja otamme vastuuta.
- Uudistuminen - olemme rohkeita. Etsimme uusia ideoita ja olemme uudistumiskykyisiä.

Miten käytämme arvojamme, visiomme ja missiomme saavuttamiseksi?

- Olemalla kannattava - toimimme asiakslähtöisesti, tavoitteellisesti, vastuullisesti ja kannattavasti.
- Olemalla asiantunteva - voitamme asiakkaan luottamuksen asiantuntemuksellamme.
- Olemalla laadukas - takaamme korkean laatutason tuotteillamme ja palveluillamme.

Arvot ohjaavat toimintaamme ja Synsamin kannustava ja ratkaisukeskeinen yrityskultturi perustuu arvoihimme. Työntekijöiden hyvinvointi ja mahdollisuus kehittyä ja kasvaa omassa roolissaan on meille tärkeää. Panostamme jatkuvaan osaamisen ja johtamisen kehittämiseen, jokaisen potentiaalin tunnistamiseen ja kehittämiseen.

1.1.3. Palveluyksikön palvelut

Optometristin/optikon palvelut Synsamilla:

- näöntutkimukset
- piilolasisovitukset
- erityistyölasimääräykset
- silmäterveysseulat
- silmänpaineen mittaaminen
- lausunnot näkökyvystä ammatinharjoittamiskysymyksissä
- silmälaboratoriopalvelut: valokerroskuvaus ja kuivansilmäntutkimus, valikoiduissa toimipisteissä

Optometristin/optikon terveystoimet toteutetaan rinnakkain optisen kaupan kanssa.

Silmälääkäripalvelut tuotetaan Mehiläinen Oy:n tarjoamana vastaanottopalveluna, johon sisältyy tavanomainen silmälääkärin polikliininen tutkimus. Yksittäisissä toimipisteissä Mehiläisen ammatinharjoittavat hyödyntävät lisäksi Synsamin silmälaboratoriopalveluita (valokuvaus, valokerroskuvaus, kuivasilmäntutkimus) ja toteuttavat polikliinisiä lasertoimenpiteitä.

Järjestämme työpaikkakäyntejä optoergonomiaan liittyen. Mahdollistamme yrityskäynnit ja täten näönseulonnat työpaikalla.

Lisäksi tarjoamme tyylineuvontaa sekä silmälasikehysten sovittamiseen liittyviä palveluita.

Asiakaspalvelukeskus palvelee asiakkaita valtakunnallisesti puhelimitse sekä digitaalisissa palvelukanavissa arkisin vastaten asiakkaiden yhteydenottoihin. Silmäterveyteen liittyvät kysymykset asiakaspalvelu uudelleenohjaa hoitaneelle optometristille / optikolle.

Puhelinajanvarauksessa käytämme yhteistyökumppania. Verkkosivuillamme on saatavilla myös jokaisen toimipisteen suorat puhelinnumerot.

2 Omavalvonnan organisointi

2.1 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Synsam Group Finland Oy:lla on 76 toimipistettä, joista 74 toimivat optikkoliikkeinä, yksi aurinkolasimyymälänä ja yksi palvelutoimintojen konttorina. Aurinkolasimyymälässä ei harjoiteta terveyspalveluita.

Wickströms Optik AB:lla on 2 toimipistettä, joista molemmat toimivat optikkoliikkeinä Ahvenanmaalla.

Asiakaspalvelukeskus sijaitsee konsernin (Synsam Group) tiloissa Tukholmassa.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu osana Synsamin laadunvalvontaa ja sen ajantasainen versio on saatavilla Synsamin verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelman laatii ja valvoo Synsamin **terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja**, joka seuraa tiiviisti alan uutisointia ja mm. Näkeminen ja Silmäterveys NÄE ry:n tiedotteita. Terveyspalveluista vastaava johtaja tarkistelee uusien säädösten vaikutusta omavalvontaan. Hänellä on vastuu terveyspalveluiden asiakasturvallisuudesta ja niiden kehittämisestä. Terveyspalvelujohtaja vastaa viranomaisyhteistyöstä, kanteluihin vastaamisesta, potilas- ja asiakaspalautetoiminnasta. Hän raportoi yrityksen johtoryhmälle.

Toimipisteen nimetty **liikevastaava** huolehtii, että toimipisteen henkilökunta noudattaa omavalvontasuunnitelman ohjeistuksia. Liikevastaava, aluejohtaja ja rekrytointikoordinaattori vastaavat henkilökunnan rekrytoinnista. Osana perehdytystään työntekijä tutustuu omavalvontasuunnitelmaan ja sitoutuu noudattamaan sitä. Toimipistekohtaista omavalvontaa toteutetaan myymäläpalaverissa, jossa käsitellään saadut asiakaspalautteet ja poikkeamatilanteet. Mahdolliset kehitysehdotukset kuullaan ja suunnitelmaa kehitetään mahdollisuuksien mukaisesti.

2.2 Omavalvonnan sisäiset mittarit

Synsamin Lifestyle-asiakkaiden tyytyväisyyttä mitataan kvantitatiivisella NPS-mittauksella. Asiakaspalveluprosessia mitataan Mystery Shopping-tuloksin. Vuosittaisesti järjestettävä Synsamin sisäisellä henkilöstökyselyllä mitataan henkilöstön sitoutumista, suositteluhalukkuutta ja johtamisen työn laatua. Saatua palautetta käytetään hyödyksi toimenpiteitä luodessa asiakaspalvelun, laadun ja johtamisen kehittämiseksi. Konsernissa on käytössä whistleblowing anonyymi ilmoituskanava.

3 Asiakasturvallisuus

Asiointi Synsamilla tapahtuu fyysisesti liikkeessä, puhelimitse tai verkkosivuillamme. Synsam tarjoaa päivittäin näöntutkimuksiin liittyviä palveluita ajanvarauksella. Myymäläpalveluja toteutetaan sekä ajanvarauksella, että ilman ajanvarausta.

3.1 Vastuu palveluiden laadusta

Jokaisella Synsamın työntekijällä on vastuu tuottaa palvelua laadukkaasti. Jokainen optometrismi vastaa omalta osaltaan asiakasturvallisuudesta ja sitä edistävistä työtapoista omissa työtehtävissään.

Terveyspalvelujohtaja vastaa viranomaisyhteistyöstä, kanteluihin vastaamisesta, potilas- ja asiakaspalautetoiminnasta. Hän vastaa yhdessä **henkilöstöjohtajan** kanssa optometristien riittävästä täydennyskouluttautumisesta. Terveyspalvelujohtaja vastaa yhdessä **markkinointijohtajan** kanssa sisäisestä ja ulkoisesta asiakasturvallisuusviestinnästä.

Tietosuojavaltuutettu vastaa henkilötietojen käsittelyn, salassapidon ja tietosuojan omavalvonnasta ja poikkeamien käsittelyprosesseista.

Liikevastaavia johtavat **aluejohtajat**. Heidän tehtävänä on varmistaa riittävät resurssit ja edellytykset asiakasturvallisuuden ylläpitoon ja kehittämiseen omilla tulos- ja vastuualueillaan.

Synsam Group Finlandin sisäisen **optometrian ohjausryhmä** rakentuu klinisen optometrian ammattilaisista. He tukevat organisaatiota ja kehittävät näönhuollon palveluita.

Synsamın silmälääkäritoiminnasta vastaavan **Mehiläisen palvelupisteen laatuysteyshenkilön** tehtävänä on palautteiden, poikkeamailmoitusten ja NPS-kyselyjen käsittely sekä raportointi Mehiläisen yksiköiden johtoryhmälle.

Työsuojelupäällikön tehtävänä on edustaa työnantajaa työsuojeluasioissa, huolehtia yhteistoiminta- ja viranomaisvelvoitteiden toteutumisesta sekä varmistaa työsuojelusäännösten ja -määräysten noudattaminen. Hänen ja työsuojeluvaltuutettujen keskeisiä tehtäviä ovat työympäristön turvallisuuden ja terveellisuuden seuraaminen, riskien arviointeihin sekä työsuojelutarkastuksiin ja -selvityksiin osallistuminen, kehitysehdotusten esittäminen turvallisuuden ja hyvinvoinnin parantamiseksi sekä työkykyä tukevan toiminnan edistäminen ja henkilöstön hyvinvoinnin tukeminen

3.2 Asiakkaan oikeudet

Asiakasta palvellaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan: hänelle tulee antaa tietoa näkemisen tilasta, sen korjausvaihtoehdoista, hoidoista ja hoitoon liittyvistä riskeistä sekä odotettavissa olevista hoitotuloksista ymmärrettävällä tavalla.

Tilanteessa, jossa saatu palvelu aiheuttaa epäselvyyttä, asiakasta kannustetaan ensisijaisesti ottamaan yhteyttä henkilökuntaan tai toimipisteen liikevastaavaan. Laadunhallintaan ja potilasturvallisuuteen liittyvää palautetta voi antaa suullisesti tai kirjallisesti toimipisteessä ja/tai

verkossa. Ajan tasalla olevat sähköiset yhteystiedot löytyvät palveluntuottajan verkkosivuilta. Toimipisteessä annettavan palautteen käsittelee liikevastaava, tarvittaessa yhteistyössä alueorganisaation kanssa. Sähköisen laadunhallinta- ja potilasturvallisuuspalautteen käsittelee terveyspalveluista vastaava johtaja yhdessä tietosuojavastaavan kanssa. Palautteeseen vastataan joko kirjallisesti tai suullisesti. Saatu palaute pyritään hyödyntämään toiminnan kehittämisessä. Palautteen mahdolliset hyödyt arvioidaan. Mikäli kyseessä on suurempi kehitystarve, järjestetään organisaation johdossa projekti asian tiimoilta.

Tuoterekламаatioita koskevat ohjeistukset löytyvät sisäisesti Synsam.intranetistä.

Asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (Potilaslaki 785/1992) 10 §:n mukaisesti terveydenhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla tai hänen lähiomaisellaan on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän asiakkaan asiaa. Muistutukseen on annettava kirjallinen 1–4 viikossa, jollei ole erityisiä perusteita pidempään käsittelyaikaan. Muistutuskäsittelyssä kuullaan hoitoa/kohtelua antanutta työntekijää ja tarvittaessa esihenkilöä. Mikäli asiakkaan antama muistutus on kirjallinen, annetaan palvelulle työntekijälle mahdollisuus lukea se. Tarvittaessa työntekijä laatii tilanteesta kirjallisen kuvauksen näkökantansa mukaisesti. Asiakasvastineen laatii terveyspalveluista vastaava johtaja. Vastineesta tulee ilmetä lähtötilanne, syy muistutukseen, selitys tapahtuneesta sekä selvitys sen aiheuttamista toimenpiteistä. Muistutusta hyödynnetään palvelun kehittämisessä. Muistutuksen aiheuttamat toimenpiteet käytäntöön pannaan. Tarvittaessa työntekijän esihenkilö valvoo sovittujen toimenpiteiden noudattamista.

Mikäli asiaa ei saada ratkaistuksi, suositellaan yhteydenottoa **potilasasiamieheen**. Potilasasiamies tiedottaa potilaan oikeuksista, toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi, neuvoo potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvissä ongelmatapauksissa ja avustaa muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen teossa. Potilasasiamies ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin, eikä siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko.

Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot:

Toivonen Tiina Oikeustieteen maisteri, Lainopillinen asiamies
Suomen Yrittäjät ry, Mannerheimintie 76a 3.krs, 00250 Helsinki
Puhelin 09 2292 2917, 041 528 5679

tiina.toivonen@yrittajat.fi

Silmälääkäritoiminnan potilasasiamiehenä toimii Mehiläisen asianomaisen alueen potilasasiamies.

Kaikkia Synsam.in asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti. Esteettömyyttä koskevat seikat ovat eritelty kohdassa 3.4 (toimitilat).

3.3 Henkilöstö

Synsam noudattaa toiminnassaan velvoittavia lainsäädäntöjä ja viranomais määräyksiä, sekä työehtosopimuksia. Suomessa Synsamilla on yli 500 työntekijää, joista suurin osa työskentelee

myymälöissä myyjinä ja optikkoina. Luvussa ei ole mukana Mehiläisen kautta vastaanottoa pitäviä silmälääkäreitä.

Toimipisteissämme työskentelee optometristeja, optikkoja, optometristiopiskelijoita sekä tyyli- ja asiakasneuvoja. Arjen työtä ohjaa liikevastaava. Työntekijämme ovat koko- tai osa-aikaisessa työsuhteessa. Toimipisteen koosta ja sijainnista riippuen toimipisteessä työskentelee 2-15 henkilöä.

Kaikilta työntekijöiltämme vaaditaan kyseisen tehtävän edellyttämä riittävä ammatillinen osaaminen sekä kielitaito. Optometristiopiskelijalle on nimetty toimipistekohtainen ohjaaja, joka vastaa opiskelijan ohjauksesta, valvonnasta ja johtamisesta.

Optometristin/optikon ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan ennen työsuhteen solmimista [JulkiTerhikistä](#). Ammattioikeudet ja täydennyskoulutuspisteet tarkistetaan sille tarkoitetusta Optometrian Eettisen Neuvoston ylläpitämästä [rekisteristä](#).

Kaikille uusille työntekijöille järjestetään sisäistä koulutusta ennen työn aloittamista sekä perehdytystä työn ohella. Työntekijät perehtyvät mm. silmän fysiologiaan ja tuotetietouteen. Samalla työntekijä suorittaa (esimerkiksi kauppakeskuksen sisäisen) turvallisuuskoulutuksen. Perehdytyksen aikana työssään aloittava optometristi käy läpi potilaskirjausohjeet, jotka ovat aina saatavilla Synsam.in intranetin näöntutkimuskäytännöstä sekä Synsam Academy -koulutusportaalista. Uudessa myymälässä potilasohjelmiston käytön kouluttaa tehtävään nimetty järjestelmäkouluttaja, jonka kanssa tutustutaan myös toimipisteen lääkinnällisiin laitteisiin. Jokainen uusi työntekijä lukee lääkehoitosuunnitelma osana perehdytystä. Lääkehoitosuunnitelma kuitataan luetuksi suunnitelman viimeiselle sivulle nimikirjoituksen ja päivämäärän kera.

Optometristit ja optikot noudattavat lakia terveydenhuollon ammattihenkilöstä (18 §). Terveydenhuollon ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Terveydenhuollon ammattihenkilö on osallistuttava ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja muilla ammatillisen kehittymisen menetelmillä ylläpitää ja kehittää tietojään ja taitojaan voidakseen harjoittaa ammattiaan turvallisesti ja asianmukaisesti.

Optometristin tai optikon tulee täydennyskouluttautua 30 kliinisen optometrian täydennyskoulutuspisteen edestä viiden vuoden periodeissa. Yksi koulutustunti vastaa yhtä pistettä. Optometrismi tai optikko vastaa itse täydennyskoulutuspisteiden hankinnasta, sekä rekisteröinnistä. Synsam käyttää täydennyskoulutuspisteiden seurannassa apuna Optometrian Eettisen Neuvoston (OEN) ylläpitämää [optikoiden ammattioikeus- ja täydennyskoulutusrekisteriä](#).

Jos on perusteltua aihetta epäillä, että optometristin tai optikon ammatinharjoittamistaidoissa tai ammatitiedoissa on puutteita voi Valvira velvoittaa henkilön työkokeiluun, työnäytteeseen tai kuulusteluun ammatitaidon selvittämiseksi. Mikäli henkilö ei suostu em. selvittämiseen voi Valvira kieltää optikkoa harjoittamasta ammattiaan.

Tilanteessa, jossa optometrismi on sairastunut, pyritään tilalle löytämään korvaava työntekijä yhteistyössä alueorganisaation kanssa. Mikäli tämä ei ole mahdollista, asiakkaaseen otetaan yhteyttä ja hänelle tarjotaan uutta aikaa korvaavaan ajankohtaan. Eensisijaisesti tilanne pyritään ratkaisemaan palvelutapahtumaa siirtämättä.

3.4 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Synsam rekrytoi työntekijöitä, antaa heille samat mahdollisuudet ja kohtelee heitä samalla lailla sukupuolesta, siviilisäädystä, etnisestä tai kansallisesta taustasta, seksuaalisesta suuntautumisesta, sukupuoli-identiteetistä, rodusta, uskonnosta, poliittisesta näkemyksestä, iästä tai vammasta riippumatta. Pyrimme monimuotoisuuteen, ja työntekijöillemme on annettava tarvittavat edellytykset korkean osaamisen ylläpitämiseen työssä. Näemme osaamisen kehittämisen strategisena kysymyksenä, pyrimme olemaan koko ajan askeleen edellä kehitystä. Näin varmistamme tulevaisuuden kilpailukyvyyn.

Synsam pyrkii aktiivisesti ennaltaehkäisemään ja poistamaan työntekijöiden syrjintää tai häirintää. Synsamin intranetissä on saatavilla yhdenvertaisuus- ja tasapuolisuussuunnitelma, sekä ohjeistus häirinnän ja epäasiallisen kohtelun tunnistamiseen ja estämiseen.

Synsam sitoutuu toimimaan vastuullisesti sekä edistämään tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta kaikessa toiminnassaan. Kohtelemme kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi riippumatta heidän taustastaan, ominaisuuksistaan tai tilanteestaan. Asiakas on toimintamme keskiössä, ja jokaisella asiakkaalla on yhtäläiset mahdollisuudet saada tarvitsemansa palvelu, tulla kuulluksi ja saada oikeuksiinsa perustuvaa, kunnioittavaa kohtelua.

Tarjoamme palvelua molemmilla Suomen virallisilla kielillä sekä englanniksi. Palvelukäytäntömme ovat johdonmukaisia, läpinäkyviä ja asiakaslähtöisiä, ja henkilöstömme koulutetaan huomioimaan erilaiset asiakkaat ammattitaitoisesti ja ystävällisesti.

Asiakkaalla on tiedonsaantioikeus, ja hän voi pyytää nähtäväksi itseään koskevat palvelutapahtumiin liittyvät kirjaukset ja dokumentit. Asiakasta informoidaan kanta-arkiston käytöstä ennen näöntutkimusta. Asiakkaalla on myös oikeus kääntyä kuluttajaneuvonnan puoleen kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja mahdollisissa riitatilanteissa.

Toimipisteemme suunnitellaan mahdollisimman esteettömiksi. Suurin osa näöntutkimusyksiköistämme on esteettömiä ja mahdollistaa näöntutkimuksen toteuttamisen esimerkiksi pyörätuolista käsin. Vain harvoissa toimipisteissä tilaratkaisut rajoittavat tutkimusyksikön siirrettävyyttä.

Seuraamme ja arvioimme toimintaamme säännöllisesti varmistaaksemme palvelun laadun, yhdenvertaisuuden ja luottamuksellisen asiakaskokemuksen kaikille asiakkaillemme.

3.5 Toimitilat ja välineet

Synsam myymälät sijaistevat joko omissa liiketiloissaan tai kauppakeskusten yhteydessä. **Hallintojohtaja** vastaa siitä, että käytössä olevat tilat ovat toimintaan soveltuvia, täyttävät turvallisuus- ja muut lakisääteiset tai viranomaisvaatimukset. Kaikki Synsamin myymälät noudattavat sille määriteltyä myymäläkonseptia. Konseptiin kuuluu 1–6 näöntutkimushuonetta, myymälätila, työpaja silmälasien kokoamiselle, varastotilaa sekä henkilöstön taukotilat. Kaikissa toimipisteissä noudatetaan kyseisen tilan turvallisuussuunnitelmaa. Mahdollisesta kameravalvonnasta viestitään asiakkaalle kameravalvontatarran avulla. Kauppakeskuksen myymälätiloissa on vartijapainikkeet sekä tuotesuojajärjestelmä. Näöntutkimushuoneet ja taukotilat ovat lukittavia. Toimipisteissä on saatavilla yleiset hätänumerot sekä pelastussuunnitelmat.

Kaikki toimipisteemme ovat rekisteröity asianmukaisesti ja niille on haettu, sekä saatu tarvittavat viranomaisluvut ennen toiminnan aloitusta. Synsamilla on käytössä näöntutkimushuoneiden tilojen standardi, jossa määritellään mm. näöntutkimusvälineistö ja ergonomiset työvälineet. Synsam vastaa myös Mehiläisen vastaanottotoiminnan laitteista toimipisteissään. Synsamin näöntutkimushuoneet soveltuvat Mehiläisen vastaanottotoimintaan. Synsamilla käytetään laadukkaita terveydenhuollon laitteita, jotka täyttävät vaaditut MDR- ja laatustandardit. Näöntutkimushuoneen ja myymälätilan lääkinnällinen laitelista on saatavilla sisäiseen käyttöön myymäläkohtaisesta lääkehoitosuunnitelmasta. Lääkinnällinen laitelista sisältää näöntutkimushuoneen kaluston, pieninstrumentit, diagnostiset työkalut sekä optiset näönkorjausvälineet. Synsam käyttää tekoälytyökaluja näöntutkimuksen sujuvoittamiseksi valituissa myymälöissä.

Näöntutkimushuoneen ja laitteiston puhtaudesta huolehditaan laitteille suunnitellun pintapuhdisteen ja säännöllisen ulkoistetun siivoamisen avulla. NC-tonometrin käytetyt neulat säilötään sille tarkoitettussa punakeltaisessa säiliössä, jotka löytyvät näöntutkimushuoneen pöydiltä. Synsamilla ei käsitellä tartuntavaarallista jätettä. Kaikissa toimipisteissä on käsienpesumahdollisuus sekä asiakkaille että henkilökunnalle. Lisäksi käytössä on käsidesinfiointiaineet. Laitteet ja välineet desinfioidaan jokaisen asiakaskontaktin välillä.

Näöntutkimushuoneisiin on asennettu tehokas ilmanvaihto ja tarvittaessa ilmanlämpöpumppu lämpötilan viilennykseksi. Huoneen äänieristys on rakennettu niin, ettei asiakkaan kanssa käydyt yksityiset keskustelut kantaudu näöntutkimushuoneen ulkopuolelle. Tutkimushuoneissa on säädettävä valaistus. Tilanteessa, jossa näöntutkimushuoneessa havaitaan rakenteellisia puutteita, liikevastaava ottaa yhteyttä kiinteistön huoltoyhtiöön ja/tai hallintojohtajaan. Kiinteistön omistajan ja Synsamin välinen vastuunjako eritellään kunkin toimipisteen vuokrasopimuksessa.

Suurin osa näöntutkimusyksiköistämme ovat esteettömiä ja mahdollistavat näöntutkimuksen tekemisen mm. pyörätuolista käsin. Vain muutamissa toimipisteissä, joissa näöntutkimushuoneen kapeus rajoittaa yksikön tutkimustuolin siirrettävyyttä, on käytössä kiinteä yksikkö.

Mahdolliset näöntutkimushuoneen puutteet ja/tai korvattavat tutkimusvälineet ilmoitetaan terveystalouden- tai konseptijohtajalle. Ilmoituksen voi antaa niin aluejohtaja, liikevastaava, Mehiläisen silmälääkäri kuin näöntutkimushuoneessa työskentelevä optikkokin. Instrumenttihuolto järjestetään toimittajan kautta.

Henkilökuntaa ohjeistetaan tunnistamaan riskitilanteet ja toimimaan tilanteen edellyttämällä tavalla, omaa tai asiakkaan turvallisuutta vaarantamatta. Kaikki tutkimuslaitteemme ovat noninvasiivisia, eikä niihin asetu terveydellistä uhkaa. Optometristin työkaluarsenaaliin ei kuulu välitöntä uhkaa aiheuttavia työvälineitä. Tilanteessa, jossa välineen tai työntekijän toiminta vaarantaa turvallisuutta, tehdään ilmoitus johtavalle optometristille, joka raportoi tilanteesta tarvittaessa eteenpäin.

3.6 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Synsam käsittelee asiakkaiden henkilötietoja huolellisesti pitäen huolta vastuullisena terveydenhuoltoalan toimijana tietosuojaan liittyvistä velvollisuuksistaan. Noudatamme EU:n yleistä tietosuojat-asetusta, sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöä sekä muuta voimassa olevaa toimintaan sovellettavaa lainsäädäntöä. Kiinnitämme huomiota henkilötietojen huolelliseen ja tietoturvaliseen käsittelyyn.

Potilastiedot käsitellään ensisijaisesti hoidon toteuttamiseen, järjestämiseen, suunnitteluun, seurantaan ja muihin potilasasiakirjoja ja -tietoja sääntelevän lainsäädännön mukaisiin tarkoituksiin. Lisäksi potilastietoja voidaan käyttää esimerkiksi tietojohdantamiseen, toiminnan kehittämiseen, seurantaan, tilastointiin sekä tutkimustarkoituksiin sovellettavan tietosuojatäätelyn mukaisesti.

Asiakastiedot, jotka eivät koske asiakkaan terveydentilaa, käsittelemme muun muassa asiakkuuden, asiakaspalvelun ja asiakastytytyväsyyden hoitamisen, seurannan ja kehittämisen tarkoituksiin.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja ja tietosuojavastaava, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta, on Helena Koski-Väänänen. Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä työntekijät kääntyvät tietosuojavastaavan puoleen.

Synsamilla on käytössä sähköinen potilastietojärjestelmä Promeda ([SOTE-tietoturvaluokka B](#)), johon kirjaudutaan sote-kortilla tai käyttäjätunnuksella sekä vahvalla salasanaalla. Kantaan kirjaaminen tapahtuu A-luokkaan kuuluvalla [eRA-järjestelmällä](#). Promedassa on mahdollisuus käyttölokin jälkikäteisvalvontaan. Tarvittaessa tarkastetaan asiakirjojen avaukset, katselut sekä

ajankohta. Työntekijällä on pääsy vain välttämättömään potilastietoon työntekijän toimenkuvan mukaisesti. Esimerkiksi myyntityötä tekevä työntekijä ei pääse käsiksi potilastietoihin. Työasemat on suojattu salasanoilla ja näytöillä käytetään näkösuojia. Salasanat päivitetään kolmen kuukauden välein. Promedan asiakas- ja potilastiedot ovat tarvittaessa saatavilla eri toimipisteiden välillä. Potilastiedot ovat arkistoitu keskitetylle palvelimelle.

Potilastietotulosteet tulostuvat paikkoihin, joihin ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Mahdollisia papereita säilytetään lukitussa tilassa. Terveystietoja sisältävät silmälasityöpussit säilytetään lukitussa kaapissa. Kaikki tietoturvajäte tuhotaan silppurilla. Tietokoneissa on yksityisyydensuojakalvot ja järjestelmiin kirjaudutaan vahvoin salasanoin. Tietokoneet lukitaan aina niiltä poistuessa.

Asiakkaan saatavilla on tietosuojaseloste, joka löytyy [Synsamin verkkosivuilta](#). Sisäisessä käytössä on 'Henkilötietojen käsittelyyn liittyvät toimintatavat' -ohjeistus, jossa eritellään sähköpostien, valokuvien, tulosteiden ja mobiililaitteiden käsittelyohjeet. Dokumentti sisältää tietoturvaloukkaus ilmoituksen ohjeistuksen. Osanaan uuden työntekijän perehdytystä henkilö perehtyy Synsamin tietosuojakäytäntöön.

Henkilökunta veloitetaan osallistumaan Potilastiedonarkiston verkkokouluun sekä tietoturvaverkkokouluun ennen Kanta-palveluihin liittymistä. Jokainen uusi työntekijä suorittaa koulutuksen osana perehdyttämisohjelmaa, mikäli ei ole sitä edellisessä työssään suorittanut. Tällöin työntekijän tulee esittää todistus koulutuksen suorittamisesta. Optometrismi / optikko veloitetaan perehtymään palveluntarjoajan potilaskirjauksenkäytäntöihin.

Synsamin henkilökunnalla ei ole pääsyä Mehiläisen potilastietojärjestelmään, ajanvarausjärjestelmään tai muuhunkaan Mehiläisen sisäiseen järjestelmään. Synsamin palveluksessa oleva henkilöstö voi käsitellä työtehtävissään Mehiläisen ja ammatinharjoittajien rekisterinpitöön kuuluvaa välttämätöntä potilastietoa, kuten ajanvaraustietoa tai silmälasimääräystietoa, mikäli käsittelystä on sovittu potilaan kanssa. Ensisijaisesti silmälääkäripalvelujen tukipalvelut, kuten ajanvaraus, toteutetaan Mehiläisen lääkärikeskusten ja asiakaspalvelukeskuksen toimesta.

Tilanteessa, jossa asiakas haluaa tarkastaa ja tarvittaessa korjata omat tietonsa, otetaan yhteyttä lähimpään Synsam myymälään. Myymälä tekee tietojen noutopyynnön tietosuojavaltuutetulle, joka noutaa tiedot yhdessä johtavan optometristin kanssa.

3.7 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietoturva ja asiakastietojen turvallisuus sekä luottamuksellisuus ovat Synsamin toiminnan

kriittinen perusta. Tietoturvamme on rakennettu yhteistyössä emoyhtiömme kanssa mahdollisimman korkeaksi esimerkiksi verkkoyhteyksien, salauksien, käyttäjätunnistuksen, sovellusten sekä osaamisen osalta.

Synsamilla on sisäisessä käytössään oma IT- ja IT-turvallisuuspolitiikkaohje koskien kaikkien laitteiden käyttöä. Ohjeistus on luotu ja päivitetään yhdessä emoyhtiön kanssa. Viimeinen versio on päivätty 18. marraskuuta 2024. Ohjeistus on saatavilla intranetistä. Oheistuksessa eritellään toimitavat laitteille, sovelluksille, tileille ja salasanoille, dokumenttien ja tiedonhallinnalle sekä IT-turvallisuudelle.

3.8 Lääkehoito

Jokaiselle toimipisteelle on määritelty yksilöllinen lääkehoitosuunnitelma, joka luodaan yhteistyössä terveystalvasta vastaavan johtajan, liikevastaavan ja lääkehoidosta vastaavan optometristin kanssa. Suunnitelman hyväksyy toimipisteen vastaava lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Ennen vuosittaista päivitystä liikevastaaville järjestetään verkkokoulutus aiheesta. Koulutus järjestetään yhteistyössä Mehiläinen Oy:n kanssa. Jokainen toimipisteen työntekijä lukee lääkehoitosuunnitelman osana perehdytystään ja kuittaa suunnitelman luetuksi lukukuittaussivulle.

Synsamin optometristen käytössä olevien lääkkeiden valikoima rajautuu optometristin diagnostisiksi lääkeaineiksi rajattuihin silmätippoihin (Pro Auctore). Optometristin rajallinen lääkkeenmääräämisoikeus estää lääkkeiden määräämisen toimitilojen ulkopuolelle. Mehiläisen silmälääkärin käytössä olevista lääkeaineista tarkennetaan toimipistekohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa. Silmälääkäri vastaa lääkkeenmääräämisestä, hoidon tarpeen arvioinnista, lääkehoidon ohjauksesta, neuvonnasta ja vaikuttavuuden arvioinnista. Silmälääkäri arvioi hoidon toteutettavuuden ja allekirjoittaa reseptilääkkeet.

Poikkeamista, kuten lääkeaineiden aiheuttamasta haittavaikutuksista tai lääkinnällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta ilmoitetaan johtavalle optikolle, joka ilmoittaa haittavaikutuksista eteenpäin Fimealle. Toimipisteen käytetyimpien lääkkeiden riskit ovat tunnistettu lääkehoitosuunnitelman taulukossa 13.

Optometristin käyttämät Pro Auctore-lääkitykset kestävät avattuna kolme kuukautta. Vanhentuneet lääkkeet palautetaan toimipisteen yhteistyöapteekkiin. Lääkkeiden säilytyksen seurannan laadunvarmistus tapahtuu viikoittaisella lämpötilaseurannalla. Toimipisteen lääkevastaava optikko vastaa lääkeaineiden säilytyksestä ja inventaariosta.

Tarkempi kuvaus lääkehoidosta ja sen seurannasta on saatavilla sisäiseen käyttöön toimipistekohtaisesta lääkehoitosuunnitelmasta.

3.9 Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilönä toimii johtava optometrismi Jyri Vestervik. Toimipisteen lääkinnällisten laitteiden laitevastuuhenkilöt, useimmiten liikevastaavat, ovat nimettyinä jokaisen toimipisteen lääkehoitosuunnitelmassa.

Merkittävä osa optometristin käytössä olevista lääkinnällisistä laitteista kuuluu optometristin tutkinto-ohjelman perusopetuksen piiriin. Niissä tilanteissa, joissa käytetään perehdytystä vaativaa laitteistoa, se järjestetään osana työhön perehtymistä tai erillisenä koulutuspäivänä.

Optometristin modernit diagnostiset mittalaitteet ovat digitaalisia. Näitä ovat mm. silmänpohja- ja OCT-kamera sekä kuivasilmätyökalut. Digitaalisten diagnostisten mittalaitteiden päivitykset asennetaan keskitetysti IT-hallinnon kautta. Perinteiset manuaaliset mittalaitteet, kuten silmämikroskooppi, huolletaan laitevastuuhenkilöiden pyynnöstä.

Kaikissa laitteissa on sarjanumerot, jotka ovat dokumentoituna liikkeen lääkehoitosuunnitelman lääkinnällisten laitteiden listauksessa. MRD-vaatimusten mukaisesti laitteen alkuperä on jäljitettävissä tavarantoimittajan kautta.

Optometristin lääkinnälliseen laitteistoon ei kuulu välitöntä vaaraa aiheuttavia laitteita. Mahdollinen sivuvaikutus, esimerkiksi piilolinssinesteeseen ärsytys silmänpinnalla, kirjataan potilaskortistoon tiedoksi. Mahdollisen vaaran aiheuttamasta läheltä piti -tilanteesta ilmoitetaan toimipisteen liikevastaavalle, joka raportoi johtavalle optometrismille. Tilanteessa, jossa tarvitaan toimia, saatetaan vaaran aiheuttanut laite valmistajan arvioon.

4 Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa jokapäiväistä työtä, ja sen tavoitteena on varmistaa toiminnan turvallisuus ja laatu kaikissa tilanteissa. Toiminta ei saa vaarantaa asiakasturvallisuutta.

Operatiivisia toimintaan liittyviä riskejä arvioidaan jatkuvasti osana normaalia toimintaa. Käytössä olevat lääkinälliset laitteet ylläpidetään ja huolletaan säännöllisesti, jotta niiden toimintavarmuus säilyy. Lääkehoitoon liittyvät riskit on tunnistettu erillisessä lääkehoitosuunnitelmassa. Näöntutkimushuoneet pidetään lukittuina niiden ollessa tyhjiä, mikä ehkäisee asiattoman pääsyn tiloihin. Näöntutkimushuoneen suunnittelussa pyritään esteettömyyteen.

Potilastietoturvaan liittyvät riskit on eritelty tietoturvasuunnitelmassa, ja mahdolliset ongelmatilanteet, kuten verkko- tai tietoliikennehäiriöt, järjestelmän käyttöön liittyvät häiriöt tai tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät uhkat käsitellään palveluntuottajan kanssa kuukausittaisissa palaverissa. Jos korjaava toimenpide johtaa uuteen linjaukseen, siitä tiedotetaan henkilöstölle sähköisesti intranetissä julkaistavilla ohjeilla ja sähköpostitse. Silmälääkäritoiminnasta vastaavien Mehiläisen palvelupisteiden vastuuhenkilöiden tehtävänä on varmistaa, että yhteisesti sovitut riskienhallintakäytännöt ovat osa silmälääkärivastaanottojen päivittäistä toimintaa. Silmälääkäritoiminnan yhteydessä tapahtuvat vaaratapahtumat raportoidaan Mehiläisen poikkeamajärjestelmään.

Jokaisella Synsamin työntekijällä on velvollisuus ja oikeus minimoida havaitsemiaan riskejä ja ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, niiden uhista ja muista lainvastaisuuksista valvontalain 29 §:n mukaisesti. Esihenkilö huolehtii ilmoitusvelvollisuuskäytäntöjen tunnetuksi tekemisestä ja noudattamisesta. Epäkohdat tuodaan tietoisuuteen, niihin etsitään ratkaisumahdollisuuksia ja ne kirjataan asianmukaisesti. Tilanteet tai epäkohdat käsitellään kuukauden sisällä tapahtuneesta, ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan viivyttelämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa työpaikalla kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Asiakkaan kanssa tapahtuvat läheltä piti -tilanteet kirjataan asiakkaan potilaskortistoon ja niistä kerrotaan sekä asiakkaalle että johtavalle optometristille. Mahdollisia potilasvahinkoja varten palvelun tuottajalla on potilasvahinkovakuutus. Potilasvahinkoepäilyn yhteydessä asian käsittelee palvelun tuottajan hallintojohtaja, joka toimittaa potilasvakuutuskeskuksen pyytämät tiedot. Synsam edistää avointa viestintää ja virheistä oppimista ilman pelkoa rankaisusta, mikä tukee hyvää turvallisuuskulttuuria.

Epäkohtien tutkinnasta saatu tieto hyödynnetään omavalvonnan ja palveluiden kehittämisessä siten, että havaitut puutteet korjataan konkreettisesti prosessi-, ohje- ja koulutusmuutoksilla, ottamalla käyttöön teknisiä tuki- ja varmistusratkaisuja sekä johtamismuutoksilla. Tarvittaessa vaikutuksia seurataan mittareilla ja auditoinneilla. Tulokset ja opit jaetaan henkilöstölle, palvelunjärjestäjälle ja tarvittaessa viranomaisille.

Muistutuksissa, kanteluissa ja potilasvahinkoilmoituksissa esiin tulleet epäkohdat ja puutteet otetaan huomioon toiminnassa ja sen kehittämisessä. Palautteet ja reklamaatiot kerätään

systemaattisesti, kanavat pidetään henkilöstön tiedossa ja asiakkaalle näkyvinä, ja palaute yhdistetään omavalvonnan seurantaan, jotta toimenpiteet kohdennetaan oikein.

5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelma on saatavilla Synsamin verkkosivuilla, ja sitä ylläpidetään sekä päivitetään yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajia koskevien määräysten mukaisesti. Suunnitelmaan perehtyminen kuuluu henkilöstön perehdytysohjelmaan, jotta jokainen työntekijä tuntee sen sisällön ja merkityksen.

Synsamin johtava optometrismi vastaa omavalvontasuunnitelman noudattamisesta ja sen seurannasta. Koko henkilöstö, mukaan lukien palvelutoiminnot, on velvoitettu ilmoittamaan huomioistaan asiakasturvallisuuteen ja omavalvonnan toteutumiseen liittyen.

Omavalvontasuunnitelma katselmoidaan säännöllisesti johtavan optometristin toimesta, jolloin tunnistetaan tarvittavat muutokset, korjataan puutteet ja viedään parannukset käytäntöön.

Suunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivityksen yhteydessä terveystaloudesta vastaava johtaja konsultoi tarvittavia tahoja, kuten tietosuojavastaavaa. Päivitetty omavalvontasuunnitelma annetaan tiedoksi henkilökunnalle sekä Mehiläisen silmälääkäritoiminnan yhteyshenkilölle.

Palveluntuottajalla on lisäksi työturvallisuuslain mukainen työsuojelun toimintaohjelma, jonka tavoitteena on edistää työturvallisuutta ja ylläpitää työkykyä.

Synsamin optometristit tarkkailevat hoitoprosesseja jatkuvasti ja ilmoittavat poikkeamista sekä läheltä piti -tilanteista esihenkilölleen. Tämä koskee myös asiakasturvallisuutta vaarantavia epäkohtia, joita ei voida korjata omavalvonnan keinoin. Prosessin ydinvastuu on johtavalla optometristilla. Tarvittaessa havaittuun poikkeamaan reagoidaan välittömästi ja luodaan turvallisempia toimintatapoja. Kehittämisen- ja korjaamistoimenpiteet toteutetaan mahdollisuuksien mukaan heti ilmoituksen antaneessa toimipisteessä. Mikäli tilanne edellyttää laajempia toimenpiteitä, annetaan kaikkia myymälöitä koskeva ohjeistus, ja viestin läpimeno varmistetaan alueorganisaation kautta.