26.1.2026

Omavalvontasuunnitelma

Instru Optiikka Oy

1. Palveluntuottajan tiedot

- **Palveluntuottaja:** Instru Optiikka Oy
- **Y-tunnus:** 1789727−2
- **Toimipisteet:** Useita optikkomyymälöitä (omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki toimipaikat)
- **Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja:** Matti Tyynilä, optisen toiminnan johtaja, johtava optikko, matti.tyynila@instru.fi
- **Potilasasiavastaava:** Tiina Toivonen, oikeustieteen maisteri, tiina.toivonen@yrittajat.fi

Palveluntuottaja on rekisteröity Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien rekisteriin (Soteri) ja sillä on asianmukainen lupa yksityisten terveyspalvelujen tuottamiseen. Tämän omavalvontasuunnitelman laatimisvelvoite perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalakiin (741/2023).

Omavalvontasuunnitelma on palveluyksikkökohtainen asiakirja, joka kattaa kaikki palveluyksikköön kuuluvat terveyspalvelut, mukaan lukien palveluntuottajan itse tuottamat sekä ostopalveluna tai alihankintana hankitut palvelut.

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksemme toiminta-ajatuksena on tarjota kattavasti, laadukkaasti ja potilaslähtöisesti kaikki silmien terveyteen ja näkemiseen liittyvät palvelut “saman katon alta”. Optikkopalvelumme toteutetaan optisen myymälätoiminnan yhteydessä, tarjoten asiakkaille kaikki näkemisen ja silmäterveyden palvelut joustavasti yhden organisaation kautta. Tarkoituksena on varmistaa, että asiakkaat saavat sekä näönkorjaukseen liittyvät tuotteet että terveyspalvelut turvallisesti ja tehokkaasti.

Arvot: Toimintaamme ohjaavat keskeiset arvot, kuten asiakaslähtöisyys, laadukkuus, luotettavuus ja potilasturvallisuus. Sitoudumme noudattamaan terveydenhuollon eettisiä periaatteita sekä hyvää palvelua. Jokainen asiakas kohdataan yksilönä kunnioittaen hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tarpeitaan. Laadunhallinta ja jatkuva parantaminen ovat osa organisaatiokulttuuriamme, jotta voimme ylläpitää korkeaa asiakastyytyväisyyttä ja potilaiden turvallisuutta.

Toimintaperiaatteet: Palvelumme ovat koko väestölle suunnattuja ja helposti saavutettavia. Toimimme yhteistyössä asiakkaiden sekä eri terveydenhuollon toimijoiden kanssa siten, että oikea-aikainen hoito ja tarpeenmukainen jatkohoito toteutuvat. Yksiköissämme pyritään mahdollisimman sujuvaan palveluun: ajanvaraus on joustava, odotusajat pidetään lyhyinä ja asiakkaalle annetaan selkeästi tietoa tutkimuksista, löydöksistä ja jatkosuunnitelmista. Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä korkea laatu ohjaavat kaikkia toimintojamme.

3. Omavalvonnan organisointi ja vastuut

Omavalvonta tarkoittaa sosiaali- ja terveyspalveluidemme jatkuvaa ennakoivaa ja toiminnan aikaista laadun- ja riskienhallintaa, jolla varmistetaan palvelujen turvallisuus ja asianmukaisuus. Tämä omavalvontasuunnitelma on käytännön työväline koko henkilöstölle ja ohjaa päivittäistä työtämme. Palveluntuottajan ja jokaisen työntekijän tulee tuntea suunnitelman sisältö ja noudattaa sitä omassa työssään.

Vastuunjako: Yrityksen johto sekä terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja yhdessä vastaavat omavalvontaohjelman toimeenpanosta, henkilöstön riittävyydestä ja osaamisesta sekä siitä, että toiminta täyttää lainsäädännön vaatimukset. Hän huolehtii, että havaitut puutteet korjataan viipymättä ja että omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Jokaisessa toimipisteessä myymäläpäällikkö (tai vastaava esihenkilö) varmistaa omavalvontakäytäntöjen jalkauttamisen arjen työhön ja seuraa niiden toteutumista paikallistasolla. Henkilöstöä rohkaistaan tuomaan esiin kehitysehdotuksia ja poikkeamia, jotta niihin voidaan puuttua ennakoivasti.

Yhteistyö silmälääkärien kanssa: Toimipisteissämme työskentelee yhteistyökumppaneina itsenäisiä ammatinharjoittajina toimivia silmälääkäreitä. Nämä erikoislääkärit tuottavat silmäterveyden palveluja omaan lukuunsa ja laativat omat erilliset omavalvontasuunnitelmansa lakisääteisesti. Teemme tiivistä yhteistyötä heidän kanssaan potilasturvallisuuden varmistamiseksi – esimerkiksi sovimme yhteisistä toimintaohjeista hätätilanteissa, lähetämme tarvittaessa potilaan jatkohoitoon ja varmistamme tiedonkulun. Tarvittaessa yhteiseen palveluyksikköön kuuluvien eri palveluntuottajien (optikkopalvelut ja lääkäripalvelut) vastuut on määritelty sopimuksin ja niitä koordinoidaan, jotta päällekkäisyyksiä tai aukkoja potilasturvallisuudessa ei synny.

Omavalvonnan dokumentointi ja viestintä: Tämä omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti saatavilla kaikissa toimipisteissämme sekä sähköisesti yrityksemme verkkosivuilla. Suunnitelmasta

on tiedotettu koko henkilöstölle ja uusi henkilöstö perehdytetään siihen työsuhteen alussa. Mahdolliset päivitykset tiedotetaan henkilökunnalle viivytyksettä ja uusin versio saatetaan viipymättä kaikkien saataville. Palveluyksikön asiakkailla ja potilailla on myös mahdollisuus tutustua suunnitelmaan ja he voivat pyytää siihen liittyen lisätietoja henkilökunnalta.

4. Henkilöstö ja perehdytys

Henkilöstörakenne: Palveluksessamme on osaava moniammatillinen tiimi: optikoita (terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä), optisia myyjiä sekä myymäläpäälliköitä. Optikot vastaavat näöntutkimuksista ja muista terveyspalveluista sekä osallistuvat asiakastyöhön asiantuntijaroolissa. Optiset myyjät avustavat asiakkaita silmälasien ja muiden optisten tuotteiden valinnassa sekä huolehtivat myymälän asiakaspalvelusta. Myymäläpäällikkö toimii esihenkilönä vastaten toimipisteen operatiivisesta johtamisesta ja omavalvonnan seurannasta paikallisesti. Tarvittaessa käytämme myös tuntityöntekijöitä tai opiskelijoita (esim. optometristiopiskelijoita) – heidätkin perehdytetään huolellisesti tehtäviinsä.

Osaaminen ja pätevyys: Varmistamme, että kaikilla terveyspalveluita tekevillä optikoillamme on laillistettu optikon (optometristin) pätevyys ja Lupa- ja valvontaviraston rekisteröinti voimassa. Henkilöstön koulutusvaatimukset ja kelpoisuudet tarkistetaan rekrytointivaiheessa. Työntekijöiden lääkintään, tutkimusvälineiden käyttöön ja asiakastietojärjestelmiin liittyvä osaaminen pidetään ajan tasalla jatkuvan koulutuksen kautta. Optikot osallistuvat säännöllisesti täydennyskoulutuksiin (esim. erikoistumista kuivasilmäisyyden hoitoon tai uusien silmälasiteknologioiden koulutuksiin) ja myyjät saavat koulutusta mm. tuotteista ja asiakaspalvelutaidoista.

Perehdytys: Uuden työntekijän perehdytys kattaa yrityksen toimintaperiaatteet, omavalvontasuunnitelman sisällön, potilastietojärjestelmän (Promeda) käytön, tietosuojaohjeet, laitteiden käyttö- ja turvallisuusohjeet, sekä hätätilanne- ja ensiapuohjeet. Erityistä huomiota kiinnitetään lääkehoitosuunnitelmaan (diagnostisten silmätippojen käyttö) sekä aseptiikkaan: optikkojen on hallittava silmänpaineen mittausvälineiden oikea käyttö ja desinfiointi, ja myyjien tunnettava esimerkiksi silmälasien korjaustöissä turvalliset työtavat. Perehdytyksen aikana uusi työntekijä käy läpi myös asiakaspalautteen käsittelyprosessin ja oppii, miten poikkeamat raportoidaan organisaation sisällä. Perehdytyksen onnistumista seurataan ja tarvittaessa perehdytysaikaa jatketaan, kunnes työntekijä suoriutuu tehtävistään itsenäisesti ja turvallisesti.

Henkilöstön riittävyys ja työhyvinvointi: Palveluiden sujuvuuden ja turvallisuuden takaamiseksi mitoitetaan henkilöstön määrä kysyntää vastaavaksi. Optisen alan ammattilaisten määrällä varmistetaan, että asiakaspalvelu ja myymälätyöskentely sujuu jonotilanteita minimoiden. Seuraamme sairauspoissaoloja ja työkuormitusta; tarvittaessa käytämme sijaisia tai muokkaamme työvuoroja ruuhkien tasaamiseksi. Työhyvinvoinnista huolehditaan tarjoamalla työntekijöille työterveyshuolto, mahdollisuus säännölliseen tauotukseen sekä tukea jaksamiseen. Hyvinvoiva henkilöstö on edellytys potilasturvalliselle toiminnalle.

5. Tarjottavat palvelut

Omavalvontasuunnitelma kattaa seuraavat Instru Optiikka Oy:n toimipisteissä tuotettavat terveyspalvelut ja niihin liittyvät toiminnot:

- **Näöntutkimus ja optometriset palvelut:** Optikot suorittavat kattavat näöntutkimukset (silmä- ja näkötutkimukset) asiakkaille. Näöntarkastukseen sisältyy refraktio,

silmälasimääritys, silmien terveydentilan tarkastus sekä tarvittaessa asiakkaan ohjaus jatkotutkimuksiin. Optikoillamme on oikeus kirjoittaa silmälasireseptejä sekä lähettää tarvittaessa silmälääkärille. Mikäli tutkimuksessa havaitaan poikkeamia (esim. kaihin, glaukooman tai verkkokalvosairauden viitteitä), optikko konsultoi yhteistyösilmälääkäriä tai ohjaa potilaan jatkohoitoon silmälääkärille viipymättä.

- **Silmänpaineen mittaus:** Toimipisteissämme mitataan asiakkaiden silmänpaine kevyellä kosketusmittarilla (esim. iCare) tai aplanaatiotonometrilla. Optikot huolehtivat, että mittaus suoritetaan oikein ja hygieniavaatimukset täyttäen. Mikäli silmänpaine on selvästi viitearvoja korkeampi, varmistetaan tulos uudella mittauksella ja asiakas ohjataan tarvittaessa silmälääkärin tarkempaan tutkimukseen.
- **Kuivasilmäisyyden hoito:** Optikot tutkivat ja hoitavat lieviä kuivasilmäisyysoireita. Palveluihin kuuluu kuivasilmäisyyden arviointi (kyselyt, kyynelkalvon tarkastus esimerkiksi silmän pinta värjäämällä) ja hoito-ohjaus. Asiakkaalle annetaan yksilölliset neuvot silmien kostutukseen, silmäluomien hygieniaan ja ympäristötekijöihin (esim. näyttötyön tauotus). Tarvittaessa suosittelemme sopivia kostutustippoja tai -geelejä (myynnissä on vain ilman reseptiä saatavia, lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja kostutustuotteita, ei varsinaisia lääkkeitä). Joissain toimipisteissä on käytössä myös erityislaitteita kuivasilmäisyyden hoitoon, kuten lämmittäviä silmämaskilaitteita tai valohoitoa; näiden käyttö koulutetaan erikseen henkilökunnalle. Mikäli kuivasilmäisyyden taustalla epäillään sairaus (esim. Sjögrenin syndrooma tai vaikea kyyneltieobstruktio), asiakas ohjataan silmälääkärin jatkoarvioon.
- **Silmänpohjan kuvantaminen (OCT & silmänpohjakamera):** Toimipisteissämme on nykyaikaisia silmänpohjakameroita ja useimmissa myös OCT (optinen koherenttitomografia) -laite. Näillä laitteilla optikot ottavat tarvittaessa asiakkaan silmänpohjasta kuvia ja tomografiakuvia esimerkiksi diabeteksen, ikärappeuman tai muiden silmäsairauksien seulontaa ja seurantaa varten. Kuvantaminen tehdään joko optikon itsenäisen harkinnan perusteella (esim. ikääntyneet asiakkaat, joiden verkkokalvo halutaan tarkistaa) tai silmälääkärin lähetteestä. Tulokset analysoidaan huolellisesti: optikko tunnistaa normaalit löydökset ja mahdolliset poikkeamat, mutta lopullinen diagnoosi jää silmälääkärin vastuulle. Kaikki kuvat tallennetaan potilastietojärjestelmään.
- **Piilolinssisovitukset:** Optikot tarjoavat piilolinssien sovitus- ja kontrollipalveluja. Piilolinssisovituksessa arvioidaan asiakkaan näkö ja sovitetaan sopiva piilolinssityyppi huomioiden silmän terveys, kyynelnesteen laatu ja käyttöympäristö. Asiakkaalle annetaan opastus piilolinssien turvalliseen käsittelyyn, käyttöön ja hygieniaan. Jälkitarkastuksissa

varmistetaan, ettei piilolinssien käytöstä aiheudu silmälle haittaa (tarkistetaan mm. sarveiskalvon kunto ja piilolinssien istuvuus). Mikäli piilolinssien käytössä ilmenee ongelmia (silmän punoitus, näön sumeneminen, käytön epämukavuus, tms.), neuvotaan asiakasta lopettamaan käyttö ja tulemaan välittömästi tarkastukseen; tarvittaessa konsultoidaan silmälääkäriä.

- **Optisten apuvälineiden myynti ja huolto:** Tarjoamme optisten tuotteiden (silmälasit, aurinkolasit, piilolinssit, ym.) myynnin sekä huollon. Huolehdimme, että asiakas saa oikeilla voimakkuuksilla ja mitoituksilla olevat näönhuollon apuvälineet ja että tuotteet ovat turvallisia käyttää. Silmälasien lujuus, optiikan laatu ja istuvuus tarkistetaan luovutuksen yhteydessä. Tarjoamme myös pieniä korjauksia silmälaseille. Korjaukset, ruuvien kiristykset, ultraäänipuhdistus – näissäkin toimenpiteissä huomioidaan turvallisuus (esim. suojalasien käyttö hionnassa, asiakkaan informointi korjaustoimenpiteiden riskeistä). **Huom:** Silmälasien valmistus tapahtuu keskitetysti. Valmiit silmälasit toimitetaan toimipisteisiin luovutusta varten. Tuotteiden laatu varmistetaan sekä valmistus-, että luovutusvaiheessa.

Palvelujen laajuus ja asiakaskunta: Palvelumme on suunnattu koko väestölle – lapsista ikäihmisiin. Huomioimme erityisryhmien tarpeet: esimerkiksi lasten näöntutkimuksiin varataan riittävästi aikaa ja käytämme lapsille soveltuvia testimenetelmiä, ja ikääntyneiden tai liikuntarajoitteisten asiakkaiden kohdalla pyrimme huolehtimaan tilojen esteettömyydestä. Toimintamme kattaa sekä suomen- että ruotsinkieliset palvelut tarpeen mukaan, ja useissa toimipisteissä pystymme palvelemaan myös englanniksi. Näönhuollon palveluja tarjotaan sekä läsnä-, että etäpalveluina myymälöissä.

6. Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuus on toimintamme keskiössä. Palvelujemme tulee olla laadukkaita, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja alusta loppuun. Olemme tunnistaneet keskeiset toimintaamme liittyvät riskit sekä määritelleet toimenpiteet niiden hallitsemiseksi. Alla on kuvattu, miten varmistamme palveluidemme turvallisuuden ja korkean laadun käytännössä:

- **Riskien arviointi:** Teemme säännöllisesti riskinarviointia kaikista tarjoamistamme palveluista. Tyypillisiä tunnistettuja riskejä ovat esim. virhe silmälasireseptissä, mittauslaitteen virheestä johtuva väärä mittaustulos, diagnostisen silmätipan aiheuttama haittareaktio, puutteellinen tietosuoja tai asiakkaan kaatuminen myymälässä. Riskien hallitsemiseksi on laadittu toimenpiteitä.
- **Turvalliset toimintatavat:** Henkilöstö noudattaa sovittuja työohjeita ja tarkistuslistoja varmistaakseen, ettei potilasturvallisuus vaarannu. Kaikki tutkimukset ja toimenpiteet tehdään huolellisesti aseptiset periaatteet huomioiden. Esimerkiksi silmänpaineen mittauksessa käytettävät kertakäyttöiset osat hävitetään asianmukaisesti jokaisen asiakkaan jälkeen ja laite desinfioidaan valmistajan ohjeiden mukaisesti. Optikoilla on toimintaohje silmätutkimuksen komplikaatiotilanteisiin, joka sisältää ohjeet esimerkiksi siitä, miten toimitaan, jos asiakkaalle tulee yllättävä sairauskohtaus tai silmätipan anafylaktinen reaktio. Myymälöissä on ensiapupakkaus ja henkilökunta on koulutettu antamaan tarvittaessa hätäensiapua. Kiinnitämme huomiota myös fyysisen ympäristön turvallisuuteen: myymälätilat pidetään siisteinä, kulkuesteettöminä ja hyvässä kunnossa; laitteiden sähköjohdot on järjestetty niin, ettei kompastumisvaaraa ole; jokaisessa toimipisteessä on paloturvallisuusvälineet (sammutin, sammutuspeite) ja henkilöstö tuntee pelastussuunnitelman.
- **Laitteiden turvallisuus ja huolto:** Kaikki käytössämme olevat lääkinnälliset laitteet (kuten silmänpohjakamera, OCT, tonometrit) ovat CE-merkittyjä ja tarkoitettu terveydenhuollon käyttöön. Noudatamme lääkinnällisistä laitteista annettua lakia (719/2021) ja siihen liittyviä velvoitteita. Teemme laitteille säännölliset tarkistukset ja kalibroinnit: esimerkiksi silmänpainemittarit kalibroidaan valmistajan suositusten mukaisin väliajoin ja tarvittaessa

useammin, jos mittaustuloksissa havaitaan poikkeamia. Mikäli laitteessa ilmenee vika tai käyttöön liittyvä vaaratilanne, laite poistetaan heti käytöstä ja lähetetään huoltoon. Lisäksi teemme tarvittavat ilmoitukset viranomaisille: esimerkiksi vakavasta laitteen aiheuttamasta vaaratilanteesta raportoidaan Fimealle ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoituksella sekä laitteen valmistajalle, kuten lainsäädäntö edellyttää. Näin varmistamme, että laitteiden käyttö on turvallista sekä henkilöstölle että asiakkaille.

- **Lääkehoidon turvallisuus:** Toimintayksikössämme käytetään vain rajatusti lääkkeitä, pääosin diagnostisia silmätippoja optikon ja silmälääkärin tutkimuksissa. Palveluyksiköllä on erillinen lääkehoitosuunnitelma, jonka vastuuhenkilönä toimii yhteistyösilmälääkäri. Lääkehoitosuunnitelma kattaa käytettävät lääkkeet, käyttöaiheet, annostelun, säilytyksen ja henkilöstön koulutuksen. Käytössä olevia diagnostisia silmävalmisteita ovat esim. puudutteellinen fluoreseiini (sarveiskalvon värjäykseen ja kyynelnesteen tarkasteluun), pupillin laajentajat (tropicamid 0,5–1 % sekä fenylefriini 10 %) ja tarvittaessa sykloplegiset tipat (syklopentolaatti) lapsipotilaiden taittovirheen mittausta varten. Näitä lääkkeitä saavat käyttää vain koulutuksen saaneet henkilöt: silmälääkäri ja optikko, jolla on Lupa- ja valvontaviraston myöntämä laillistus ja oikeudet kyseisiin valmisteisiin. Ennen tipan laittoa varmistetaan, ettei potilaalla ole tiedossa allergiaa valmisteelle. Diagnostiset lääkkeet säilytetään valmistajan ohjeiden mukaisesti ja niiden viimeiset käyttöpäivämäärät tarkastetaan säännöllisesti sekä aina ennen käyttöä. Kirjaamme ylös annetut lääkkeet potilasasiakirjoihin.
- **Hygienia ja infektioiden torjunta:** Jokaisessa toimipisteessä on kirjalliset hygieniaohjeet. Laitteiden osat, jotka koskettavat ihoa tai silmää (esim. leuan- ja otsatuet tutkimuslaitteissa), puhdistetaan jokaisen asiakkaan jäljiltä sopivalla desinfiointiaineella. Yleispintojen siivouksesta huolehditaan säännöllisesti: myymäläpinnat, odotustilat ja tutkimushuoneet siivotaan. Oireisia asiakkaita pyydetään siirtämään aikaansa. Työntekijät eivät tule töihin sairaana, ja tartuntatautitilanteissa toimimme viranomaisohjeiden mukaisesti (esim. kausi-influenssa- tai korona-aaltojen aikana tehostetaan hygieniakäytäntöjä).
- **Potilaan oikeudet ja turvallinen hoito:** Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet ovat meille ensisijaisen tärkeitä. Noudatamme lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) kaikessa toiminnassa. Jokaiselle asiakkaalle kerrotaan ymmärrettävästi suunnitelluista tutkimuksista tai toimenpiteistä ja niiden tarkoituksesta, ennen kuin ne tehdään. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä toimenpiteestä tai keskeyttää se, ja tällöin optikko selittää mahdolliset vaikutukset jatkohoitoon. Henkilöstö varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt ohjeet (esim. silmätippojen käytön jälkeen annetaan kotihoito-ohjeet, kuten “älä aja autoa 4 tuntiin

pupillien laajennuksen jälkeen”). Jos tutkimuksissa löydetään poikkeamia, asiakas saa selkeät tiedot löydöksistä ja suositellusta jatkohoidosta. Kaikilla asiakkailla on oikeus nähdä omat potilastietonsa ja halutessaan saada niistä kopiot. Potilasasiavastaava on käytettävissä avustamaan asiakasta oikeuksiinsa liittyvissä asioissa.

- **Poikkeamien käsittely:** Mikäli toiminnassa tapahtuu potilasturvallisuutta vaarantava poikkeama (esim. väärän vahvuisten linssien toimittaminen, kaatumistapaus liikkeessä tai tietoturvapoikkeama), se raportoidaan välittömästi esihenkilölle ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Henkilöstö on ohjeistettu matalalla kynnyksellä ilmoittamaan myös läheltä piti -tilanteista. Jokainen poikkeamaraportti käsitellään esihenkilöiden toimesta: selvitetään tapahtumien kulku, korjaavat toimet tehdään heti (esim. virheellinen tuote vaihdetaan viipymättä oikeaan, loukkaantunut asiakas ohjataan jatkohoitoon) ja juurisyyt analysoidaan, jotta vastaava ei toistu. Tarvittaessa laaditaan kirjallinen selvitys ja ilmoitus viranomaisille, esimerkiksi jos potilas on vaarantunut vakavasti. Poikkeamien perusteella päivitämme tarvittaessa ohjeistuksia ja omavalvontasuunnitelmaa.

Yllä kuvattujen toimenpiteiden avulla varmistamme, että palvelumme ovat laadukkaita, asiakaslähtöisiä ja turvallisia jokaisessa vaiheessa. Laadun ja turvallisuuden valvonta on jokapäiväistä työtämme, ja omavalvonta on luonteva osa toimintakulttuuriamme.

7. Asiakas- ja potilastietojen käsittely sekä tietosuoja

Käytössämme on sähköinen potilastietojärjestelmä Promeda, johon rekisteröidään kaikki optikko- ja silmälääkäripalveluiden potilastiedot. Järjestelmä täyttää Kansallisen terveysarkiston (Kanta) vaatimukset ja on sertifioitu käytettäväksi Suomessa. Promeda-järjestelmän kautta tiedot siirtyvät asianmukaisesti Kanta-arkistoon, jotta potilaan hoitoketju voi tarvittaessa jatkua muissa terveydenhuollon yksiköissä.

26.1.2026

Rekisterinpito ja vastuut: Instru Optiikka Oy toimii potilasrekisterin rekisterinpitäjänä. Olemme tehneet asianmukaisen tietosuojaselosteen ja nimenneet tietosuojavastaavan. Rekisterinpitäjä varmistaa, että henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR) sekä kansallista lainsäädäntöä (mm. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä). Tietosuojavastaava seuraa henkilötietojen käsittelyä ja auttaa tietosuojasäännösten noudattamisessa. Koko henkilöstö on perehdytetty tietosuojakäytäntöihin, ja jokainen työntekijä on työssään salassapitovelvollinen potilaisiin liittyvistä potilasasiakirjoista sekä vaitiolovelvollinen työssä näkemästään ja kuulemastaan.

Potilasrekisteriin tallennettavat tiedot: Keräämme ja käsittelemme vain hoidon kannalta tarpeellisia henkilötietoja. Potilastietoja ovat esimerkiksi asiakkaan nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, asiakas-/potilaskäynnin kirjaukset (anamneesi, tutkimustulokset, diagnoosit, toimenpiteet, silmälasireseptit, lausunnot), mahdolliset kuvatut silmäkuvat sekä ajanvaraustiedot. Suostumus tietojen tallentamiseen potilasrekisteriin pyydetään hoitosuhteen alussa lakisääteisesti. Tietojen kirjaamisessa noudatetaan potilasasiakirja-asetusta ja hyvää kirjaamistapaa: merkinnät ovat viivytyksettömiä, totuudenmukaisia ja asiallisia. Ajanvarausten käsittelystä ja tietojen oikeellisuudesta vastaavat koulutetut työntekijät (optikot, toimipisteiden myyjät), ja merkintöjä potilaskertomukseen tekevillä on oltava lain edellyttämä koulutus.

Tietojen käyttö ja luovutus: Potilasrekisteriin tallennettuja tietoja käyttävät vain ne työntekijät, joilla on työtehtäviensä puolesta oikeus ja tarve tietoihin. Jokaisella käyttäjällä on henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään ja käyttöoikeuksia on rajattu roolikohtaisesti. Myyjillä on pääsy vain ajanvaraus- ja yhteystietoihin. Kaikki tietojen katselut ja muokkaukset kirjautuvat lokiin. Potilastietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman potilaan nimenomaista suostumusta tai lakiin perustuvaa pyyntöä. Poikkeuksena ovat tilanteet, joissa potilas on lähetehoidossa tai jatkohoitoon ohjattu – tällöin tarvittavat tiedot toimitetaan jatkohoitopaikkaan potilaan suostumuksella tai potilas itse vie tiedot mukanaan (esim. optikon tutkimustiedot lähetetään silmälääkärille jatkoarvioon). Tietosuojaselosteessa, joka on asiakkaiden nähtävillä verkkosivuillamme ja myymälöissä, kerrotaan tarkemmin rekisterin käyttötarkoitus, tietojen säilytysajat ja rekisteröidyn oikeudet.

Säilytys ja tietoturva: Sähköiset potilastiedot säilytetään turvallisesti Promeda-järjestelmässä, jossa tietojen varmuuskopiointi on toteutettu säännönmukaisesti. Kaikki tiedonsiirto on salattua (esim. Kanta-yhteydet ja kirjautumiset suojattu vahvasti). Potilasasiakirjojen lakisääteinen säilytysaika on toteutettu: keskeiset potilasasiakirjat säilytetään vähintään 12 vuotta potilaan kuolemasta (tai 120 vuotta syntymästä) tai pidempään, mikäli lainsäädäntö niin määrää, ja tämän jälkeen hävitetään tietoturvallisesti.

Rekisteröidyn oikeudet: Kerromme asiakkaille heidän oikeuksistaan tietosuojaan liittyen. Potilaalla on esimerkiksi oikeus tarkastaa omat tietonsa, ja tarkastuspyynnöt ohjataan tietosuojavastaavalle. Mahdolliset virheet tiedoissa korjataan viipymättä asiakkaan pyynnöstä. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä kantelu tietosuojavaltuutetulle, mikäli hän kokee henkilötietojen käsittelyn tapahtuneen lainvastaisesti. Näistä oikeuksista informoidaan tietosuojaselosteessa ja tarvittaessa suullisesti asiakkaan niitä kysyessä.

Yhteenvetona, noudatamme kaikessa asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä voimassa olevaa lainsäädäntöä ja hyviä tietosuojakäytäntöjä. Tietoturva on olennainen osa potilasturvallisuutta, ja pidämme sitä yllä teknisin, hallinnollisin ja organisatorisin keinoin. Henkilötietojen käsittelyä koskevat toimintatapamme päivitetään, mikäli lainsäädäntö muuttuu tai jos havaitsemme kehitystarpeita (esim. tietoturva-auditointien pohjalta).

8. Asiakaspalaute ja jatkuva laadun parantaminen

Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen on keskeinen osa omavalvontaamme. Palvelujen käyttäjien kokemukset antavat arvokasta tietoa siitä, miten voimme kehittää toimintaamme entisestään. Keräämme palautetta systemaattisesti: jokaiselle silmälasit ostaneelle asiakkaalle lähetetään käynnin jälkeen sähköinen asiakastyytyväisyyskysely (esimerkiksi NPS-mittaus, Net Promoter Score) palvelukokemuksen arvioimiseksi. Kyselyssä asiakas voi antaa numeerisen palautteen lisäksi sanallisia kommentteja.

Palautteen käsittely: Kertyneet asiakastyytyväisyysmittarit ja palautteet käydään läpi säännöllisesti. Mikäli yksittäisessä palautteessa ilmenee konkreettinen kehitysehdotus tai epäkohta, siihen puututaan heti: esimerkiksi jos asiakas raportoisi epäkohdan hygieniassa tai palvelun hitaudessa, selvitetään tapaus ja tehdään korjaavat toimet (kuten henkilöstön kertauskoulutus hygieniasta tai resurssien lisäys ruuhka-aikaan). Myös positiivinen palaute käsitellään – jaamme kiitokset henkilöstölle ja hyviä käytäntöjä pyritään monistamaan kaikkiin toimipisteisiin. Asiakaspalautteiden pohjalta voimme tarvittaessa päivittää omavalvontasuunnitelmaa tai toimintaprosesseja, jos niissä havaitaan muutostarpeita. Lupa- ja valvontaviraston määräyksen mukaisesti huomioimme omavalvonnan suunnittelussa ja päivittämisessä säännöllisesti kerätyn palautteen asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä.

Reklamaatiot ja muistutukset: Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai palveluun, hänellä on oikeus tehdä kirjallinen muistutus yrityksemme johtajalle. Tiedotamme tästä oikeudesta palvelutilanteessa (esim. sopimus- ja hoitokäytännöt esitteenä). Jokainen muistutus käsitellään huolellisesti ja kirjallisesti vastataan asiakkaalle lain edellyttämässä ajassa. Tarvittaessa potilasasiavastaava avustaa asiakasta muistutuksen teossa. Jos asiakkaan kokema epäkohta on vakava tai emme pysty sitä ratkaisemaan, informoimme asiakasta hänen oikeudestaan kääntyä valvovan viranomaisen (Aluehallintovirasto tai Lupa- ja valvontavirasto) puoleen. Asiakaspalvelumme käsittelee reklamaatiot mahdollisimman nopeasti sekä ystävällisellä ja asianmukaisella tavalla, jotta asiakkaan luottamus palveluihimme säilyy.

Sisäiset auditoinnit: Laadun varmistamiseksi toteutamme sisäisiä auditointeja. Yrityksellämme on lisäksi sisäisen tarkastuksen myymälätarkastustiimi, joka kiertää toimipisteissämme noin 1–3 vuoden välein. Nämä myymälätarkastukset kattavat myymälätoiminnan keskeisimmät prosessit. Myymälätarkastuksista tehdään raportti, joka käydään läpi toimipisteen henkilöstön ja johdon kesken. Mahdolliset poikkeamat tai kehityskohteet korjataan sovitussa aikataulussa, ja niiden toteutumista seurataan. Näin varmistamme, että omavalvontakäytännöt eivät jää vain suunnitelman tasolle, vaan näkyvät myös arjen toiminnassa yhtenäisesti kaikissa pisteissämme.

Jatkuva parantaminen: Henkilöstömme on sitoutunut toiminnan jatkuvaan parantamiseen. Pidämme säännöllisesti sekä koko yrityksen laajuisia että toimipistekohtaisia palavereja, joissa käymme läpi palvelun laadun tunnuslukuja, asiakaspalautteita ja poikkeamia. Tuloksia verrataan asetettuihin tavoitteisiin (esim. asiakastyytyväisyysprosentti tai tiettyjen poikkeamatyyppien määrä) ja pohditaan yhdessä parannustoimia. Johto seuraa prosessien laatumittareita myös kvartaaleittain johtoryhmätasolla. Tällöin varmistetaan, että mahdolliset ongelmatilanteet tunnistetaan ajoissa ja niihin reagoidaan tehokkaasti.

9. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Omavalvontasuunnitelma on jatkuvasti kehittyvä dokumentti, joka elää toiminnan mukana. Vastuuhenkilön (palveluista vastaavan johtajan) tehtävänä on seurata suunnitelman toteutumista ja huolehtia sen ajantasaisuudesta. Suunnitelman toteutumista arvioidaan jatkuvasti osana organisaation johtamisjärjestelmää. Käytämme monia edellä kuvattuja keinoja – asiakaspalaute, poikkeamailmoitukset, auditoinnit, henkilöstöpalaverit – kerätäksemme tietoa siitä, miten hyvin käytännöt toimivat. Jos havaitsemme puutteita tai muuttuvia olosuhteita, päivitämme suunnitelmaa viivytyksettä.

Päivitysaikataulu: Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan jokaisen vuoden tammikuussa. Vuosipäivityksen yhteydessä käydään läpi mm. mahdolliset lainsäädännön muutokset, uudet palvelut, organisaation muutokset sekä edellisen kauden palautteet ja poikkeamat. Mikäli toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia (esim. uusia palveluja otetaan käyttöön tai havaitsemme turvallisuutta koskevan epäkohdan), suunnitelma päivitetään heti ilman vuosipäivityksen odottelua.

Päivitysprosessi: Omavalvontasuunnitelman päivityksen valmistelee palveluista vastaava johtaja. Myös henkilöstön ja asiakkaiden antama palaute otetaan huomioon päivityksiä suunniteltaessa. Luonnos päivitetyksi suunnitelmaksi käydään läpi johdossa ja hyväksytään virallisesti. Tämän jälkeen päivitetty suunnitelma julkaistaan viivytyksettä kaikissa toimipisteissä ja verkkosivuilla, ja henkilöstölle tiedotetaan muutoksista. Vanhentuneet versiot poistetaan käytöstä, ja vain ajantasainen versio pidetään esillä (arkistointia varten vanhat versiot säilytetään yrityksen sisäisesti sovitun aikaa).

Suunnitelman toimeenpano ja sitoutuminen: Johdon lisäksi koko henkilöstöllä on vastuu omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta arjessa. Varmistamme, että työntekijät ymmärtävät omavalvonnan merkityksen ja tavoitteet – aihetta kerrataan säännöllisesti esim. vuosittaisessa koulutuspäivässä. Henkilöstöltä odotetaan aktiivisuutta: heidän tulee tuoda esiin, jos suunnitelman noudattamisessa on ongelmia tai jos havaitsevat sellaisia riskejä, joita suunnitelma ei kata. Tiedon kulku pidetään kaksisuuntaisena: johto informoi henkilöstöä laadun ja turvallisuuden kehityksestä, ja henkilöstö voi antaa palautetta suunnitelman toimivuudesta.

Yhteenvetona, omavalvontasuunnitelman seuranta on jatkuva prosessi, jossa tieto kerätään, analysoidaan ja muutokset viedään käytäntöön viiveettä. Näin varmistetaan, että omavalvonta pysyy tehokkaana ja oikeasti edistää toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta, kuten sen on tarkoitus. Suunnitelman ajantasaisuus ja toteutuminen on myös osa viranomaisvalvontaa: tarvittaessa raportoimme hyvinvointialueille tai Lupa- ja valvontavirastolle omavalvonnan toteutumisesta.

26.1.2026

Olemme sitoutuneet pitämään tämän suunnitelman ajan tasalla ja toimintamme läpinäkyvänä niin henkilöstölle, asiakkaille kuin viranomaisillekin.

Tämä omavalvontasuunnitelma on julkinen dokumentti ja se on nähtävillä toimipisteissämme sekä verkkosivuillamme. Sen tarkoitus on osoittaa, miten huolehdimme palvelujemme laadusta ja turvallisuudesta päivittäin.