

Omaavontasuunnitelma  
Perusterveydenhuolto  
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveyspalvelut*



## Sisällysluettelo

<b>1. Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toiminta</b> .....	<b>4</b>
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
1.3.1 Tehtävä.....	5
1.3.2 Arvot.....	5
1.3.3 Periaatteet ja politiikat.....	5
1.3.4 Palveluyksikön palvelut.....	6
<b>2. Asiakas- ja potilasturvallisuus</b> .....	<b>14</b>
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	14
2.2 Vastuu palveluiden laadusta.....	16
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	17
2.4 Muistutuksen käsittely.....	18
2.4.1 Suora palaute yksikköön.....	<b>19</b>
2.4.2 Muistutus, palaute ja kantelu.....	<b>20</b>
2.5 Henkilöstö.....	23
2.5.1 Rekrytointi.....	23
2.5.2 Perehdytys.....	24
2.5.3 Koulutus.....	24
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	25
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	25
2.8 Toimitilat ja välineet.....	25
2.8.1 Toimiluvat ja kiinteistöt.....	26
2.8.3 Paloturvallisuus.....	26
2.8.4. Välineet.....	27

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveystalot*



2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologiankäyttö.....	27
2.9.1 Vastuut.....	27
2.9.2 Lääkinnällisten laitteiden hankinta ja käyttöönotto .....	27
2.9.3 Huollot ja jäljitettävyys .....	28
2.9.4 Osaamisen varmistaminen.....	28
2.9.5 Vaaratilanteet .....	29
2.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	29
2.11 Lääkehoitosuunnitelma.....	29
2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	30
2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	32
2.13.1 Palautteiden ja poikkeamien käsittely.....	33
<b>3. Omavalvonnan riskienhallinta .....</b>	<b>33</b>
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskientunnistaminen ja arvioiminen .....	33
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	34
3.2.1 Omavalvontakyselyt.....	34
3.2.2 Sisäiset auditoinnit .....	34
3.2.3 Vaaratapahtumat.....	34
3.2.4 Ilmoitusvelvollisuus .....	35
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	35
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta .....	37
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	37
<b>4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....</b>	<b>37</b>
4.1 Toimeenpano .....	37
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	38



MEHILÄINEN

## 1. Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toiminta

### 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Yhtiön nimi: Mehiläinen Terveyspalvelut Oy  
Y-tunnus: 1723156-9  
Postiosoite: Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki

### 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Mehiläinen Oy, Lääkärikeskus Mehiläinen Töölö, Helsinki.

Y-tunnus: 1723156-9  
Pohjoinen Hesperiankatu 17 C  
00260 Helsinki

Palveluyksikön vastuuhenkilöt:

Liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut:  
Joonas Turunen, [joonas.turunen@mehilainen.fi](mailto:joonas.turunen@mehilainen.fi)  
Koulutus: Kauppatieteiden maisteri

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n julkisten terveystalveluiden johtava lääkäri:  
Henri Ärölä, [henri.arola@mehilainen.fi](mailto:henri.arola@mehilainen.fi)  
Koulutus: Yleislääketieteen erikoislääkäri, Laadun ja Potilasturvallisuuden erityispätevyys

Palvelualue 1: Terveystakeskus Mehiläisen toimipisteet  
Vastuulääkäri: Patrik Währn, [patrik.wahrn@mehilainen.fi](mailto:patrik.wahrn@mehilainen.fi)  
Koulutus: Yleislääketieteen erikoislääkäri

Palvelualue 2: Etälääketieteen keskus  
Vastuulääkäri: Taavi Kaartinen, [taavi.kaartinen@mehilainen.fi](mailto:taavi.kaartinen@mehilainen.fi)  
Koulutus: Lääketieteen tohtori, psykiatrian erikoislääkäri

Palvelualue 3: Suun terveydenhuolto  
Vastuulääkäri: Miia Ehrnrooth, [miia.ehrnrooth@mehilainen.fi](mailto:miia.ehrnrooth@mehilainen.fi)  
Koulutus: Suu- ja leukakirurgian erikoislääkäri

### 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

**Mehiläinen** on tunnettu ja arvostettu yksityinen sosiaali- ja terveystalveluiden tuottaja, joka tarjoaa laadukkaat, kokonaisvaltaiset palvelut Suomessa ja kansainvälisesti. Yli 100-vuotias

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveystalvelut*



Mehiläinen on nopeasti kehittyvä ja kasvava suunnannäyttävä alallaan. Yhtiö panostaa digitalisaation mahdollisuuksiin sekä hoidon vaikuttavuuteen ja laatuun kaikilla liiketoiminta-alueillaan.

Mehiläinen palvelee vuosittain yli 2 miljoonaa asiakasta ja sen yli 800 toimipisteessä palveluita tuottaa yhteensä yli 30 000 työntekijää ja ammatinharjoittajaa.

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy on osa Mehiläinen-konsernia.

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy on johtava suomalainen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottaja. Roolimme on täydentää, tukea ja tehostaa sosiaali- ja terveyspalveluja yhteistyössä julkisen sektorin kanssa. Perustehtävänämmä on luoda yhdessä parempaa terveyttä ja hyvinvointia. Tuotamme perusterveydenhuollon palveluita, mukaan lukien suun terveydenhuolto. Tuotamme myös erikoissairaanhoidon palveluita ml. anestesia- ja leikkaussali-palvelut, geriatria, psykiatria ja silmätaudit. Lisäksi kauttamme toimii lääkäreitä henkilöstövuokrauksena ympäri Suomea.

### 1.3.1 Tehtävä

Mehiläisen tehtävänä on luoda yhdessä parempaa terveyttä ja hyvinvointia.

- Sinulle ja perheellesi tarjoamme yksilöllistä palvelua nopeasti ja sujuvasti.
- Työnantajat pystyvät tukemaan avullamme työntekijöiden terveyttä, työkykyä ja hyvinvointia.
- Julkinen päättäjä järjestää avullamme laadukkaat ja kustannustehokkaat julkiset palvelut.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille tarjoamme merkityksellistä työtä innostavassa ilmapiirissä omaa osaamista kehittäen.

### 1.3.2 Arvot

Arvot ovat Mehiläisen toiminnan perusta. Ne ohjaavat ja antavat suuntaa sekä näkyvät kaikessa tekemisessämme. Mehiläisen arvot ovat:

- tieto ja taito
- välittäminen ja vastuunotto
- kumppanuus ja yrittäjäyys
- kasvu ja kehitys

### 1.3.3 Periaatteet ja politiikat

Toimintaperiaatteet ja politiikat ohjaavat kaikkia Mehiläisessä työskenteleviä. Poliitiikat auttavat varmistamaan yhteisten toimintatapojemme toteutumisen, sekä erilaisten toimintaamme kohdistuvien vaatimuksien ja tavoitteiden täyttymisen.

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveyspalvelut*



Näitä politiikkoja sovelletaan koko konsernissa, kaikissa yhtiöissä ja toiminnoissa. Kaikkien yrityksessä työskentelevien tulee tutustua politiikkoihin ja huomioida ne omassa työssään. Jokaisella on velvollisuus toimenkuvansa ja vastualueensa puitteissa huolehtia, että toimintamme toteutuu politiikkojen mukaisesti.

Lisätietoja mm. <https://www.mehilainen.fi/yritys/politiikat>

### 1.3.4 Palveluyksikön palvelut

Palveluyksikkö tuottaa julkisen terveyshuollon palveluja useissa palvelupisteissä. Ajantasaiset tiedot terveystasemista löytyvät osoitteesta: <https://www.mehilainen.fi/toimipisteet?results=20&locationType=Julkinen%20terveyskeskus>

Lisäksi yksikkö tuottaa suun terveydenhuoltoa, yleislääkäripalveluita ja erikoislääkäripalveluita useissa palvelupisteissä. Tarkemmat tiedot löytyvät Soteri-rekisteristä: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/palveluntuottajarekisteri>

(Julkinen tietopalvelu avataan myöhemmin vuonna 2024)

Toimipistelistaus 22.11.2024:

Palvelupiste	Postiosoite	Postitoimipaikka	Käyntiosoite	Postitoimipaikka	Toimiala
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o TAYS, Yleissairaалapsykiatrian poliklinikka	Finn-Medi 5, Biokatu 6	Tampere	Finn-Medi 5, Biokatu 6	Tampere	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o c/o Uneximed Oy c/o Tampereen kaupungin Suupoli (FinnMedi 1)	Finn-Medi 1 (4. krs), Arvo Ylppön katu 6	Tampere	Arvo Ylppön katu 6	Tampere	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Docrates Oy, Docrates Syöpäsairaala	Saukonpaadenranta 2	Helsinki	Saukonpaadenranta 2	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Esperin Anestesiapalvelut c/o Hammasklinikka Sirius Oy	Isokatu 26 A 7	Oulu	Isokatu 26 A 7	Oulu	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Espoon kaupungin lastenpsykiatrisen yksikkö	Pihatörmä 1 C	Espoo	Pihatörmä 1 C	Espoo	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Etelä-Karjalan keskussairaala, silmätaudit	Valto Käkelän katu 1	Lappeenranta	Valto Käkelän katu 1	Lappeenranta	TH

Päiväys ja versio: 17.02.2025

Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut

Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveyspalvelut





Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, mielenterveys ja päihdepoliklinikka, Kotkan toimipiste	Pohjoinen Hesperiankatu 17c	Helsinki	Turvalantie 2	Kotka	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Lapin sairaanhoitopiiri, Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Valtakatu 11	Rovaniemi	Valtakatu 11	Rovaniemi	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Lohjan keskustan terveysasema	Ojamonkatu 36	Lohja	Ojamonkatu 36	Lohja	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Mehiläinen Oy, Hammas Mehiläinen Helsinki Forum	Esperi Terveyspalvelut Oy c/o Esperi Care Oy, Mannerheimintie 164	Helsinki	Mannerheimintie 20 B 5. krs	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Mehiläinen Oy, Hammas Mehiläinen Rovaniemi	Lampelankatu 6	Rovaniemi	Lampelankatu 6	Rovaniemi	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Mehiläinen Oy, Lääkärikeskus Mehiläinen Lahti	Sibeliuksenkatu 6 C	Lahti	Sibeliuksenkatu 6 C	Lahti	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Mehiläinen Oy, Lääkärikeskus Mehiläinen Lahti	Sibeliuksenkatu 6 C	Lahti	Sibeliuksenkatu 6 C	Lahti	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Mehiläinen Oy, Lääkärikeskus Mehiläinen Leppävaara, Espoo	Panorama Tower, Hevosenkä 3	Espoo	Panorama Tower, Hevosenkä 3	Espoo	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Mehiläinen Oy, Lääkärikeskus Mehiläinen Töölö, Helsinki	Pohjoinen Hesperiankatu 17 C	Helsinki	Pohjoinen Hesperiankatu 17 C	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Mehiläinen Oy, Mehiläinen Kouvola	Kauppamiehenkatu 4	Kouvola	Kauppamiehenkatu 4	Kouvola	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Mehiläinen Oy, Mehiläinen Lappeenranta	Kauppakatu 40 C	Lappeenranta	Kauppakatu 40 C	Lappeenranta	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Mehiläinen Oy, Mehiläinen Ympyrätalo, Helsinki	Siltasaarenkatu 18 A	Helsinki	Siltasaarenkatu 18 A	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Mehiläinen Oy, Mehiläinen, Kuopio	Kauppakatu 39 A	Kuopio	Kauppakatu 39 A	Kuopio	TH

Päiväys ja versio: 17.02.2025

Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut

Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveystieteet





Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Oral Hammaslääkärit Oy, Oral Qmedical Pikku Huopalahti	Puutarhurinkuja 2	Helsinki	Puutarhurinkuja 2	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Oy Plastic Surgery Center Oulu Oy	Kauppurienväylä 13	Oulu	Kauppurienväylä 13	Oulu	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Oy SAAWI AB, Plastiikkakirurgia W	Hämeenkatu 9, 3 krs.	Tampere	Hämeenkatu 9, 3 krs.	Tampere	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Oy Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Helsinki Kamppi	c/o Esperin Care Oy Mannerheimintie 164	Helsinki	Jaakonkatu 3	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Oy Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Hyvinkää	Laivankatu 3	Helsinki	Ahjonkatu 1	Hyvinkää	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Oy Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Kouvola	Kouvolankatu 20	Kouvola	Kouvolankatu 20	Kouvola	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Paltamon terveysasema	Sairaalatie 7	Paltamo	Sairaalatie 7	Paltamo	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Pansion-Pernon terveysasema	Hyrköistentie 26	Turku	Hyrköistentie 26	Turku	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy, Pihlajalinna Hiiroinen	Esperi Terveyspalvelut Oy, PL 11	Helsinki	Kiilakivenkuja 1	Oulu	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy, Pihlajalinna Kelloportti	c/o Esperin Care Oy Mannerheimintie 164	Helsinki	Kelloportinkatu 1 D	Tampere	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy, Pihlajalinna Pikku Huopalahti	Laivankatu 3	Helsinki	Puutarhurinkuja 2	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Pirkanmaan hyvinvointialue, Valkeakosken psykiatrian poliklinikka	Apiankatu 5	Valkeakoski	Apiankatu 5	Valkeakoski	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Pohjanmaan hyvinvointialue, Maalahden hammashoitola	Tamppitie 2	Maalahti	Tamppitie 2	Maalahti	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Pohjanmaan hyvinvointialue, Mustasaaren hammashoitola	Vanha Karperöntie 17 B	Mustasaari	Vanha Karperöntie 17 B	Mustasaari	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymä, Vaasan keskussairaala	Sarjakatu 2	Vaasa	Sarjakatu 2	Vaasa	TH

Päiväys ja versio: 17.02.2025

Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut

Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveyspalvelut



Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Pohjois-Karjalan keskussairaala, aikuispsykiatrian poliklinikka	Tikkamäentie 16	Joensuu	Tikkamäentie 16	Joensuu	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Pohjois-Savon hyvinvointialue, Kuopion psykiatrian keskus	Pohjoisen Hesperiankatu 17 C	Helsinki	Viestikatu 1	Kuopio	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Pohjois-Savon hyvinvointialue, KYS Puijon sairaala	Pohjoisen Hesperiankatu 17 C	Helsinki	Puijonlaakson tie 2	Kuopio	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Pohjois-Savon hyvinvointialue, Varkauden psykiatrian poliklinikka	Pohjoisen Hesperiankatu 17 C	Helsinki	Savontie 55	Varkaus	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä, Päijät-Hämeen keskussairaala	Pohjoisen Hesperiankatu 17 c	Helsinki	Keskussairaalan katu 7	Lahti	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Ranuan terveyskeskus	Sairaalatie 4	Ranua	Sairaalatie 4	Ranua	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Riihimäen Nuorisopsykiatrian klinikka	Penttilänkatu 5	Riihimäki	Penttilänkatu 5	Riihimäki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Sairaala Eira Oy	Laivakatu 3	Helsinki	Laivurinkatu 29	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Siuntion Aleksis Kiven koulu	Puistopolku 4	Siuntio	Puistopolku 4a	Siuntio	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Siuntion terveysasema	Charlotta Lönnqvistin tie 5	Siuntio	Charlotta Lönnqvistin tie 5	Siuntio	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Siuntion äitiys- ja lasteneuvola	Flemingintie 2	Siuntio	Flemingintie 2	Siuntio	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Sjundea Svenska Skola	Koulutie 3	Siuntio	Koulutie 3	Siuntio	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Sotkamon terveysasema	Keskuskatu 9	Sotkamo	Keskuskatu 9	Sotkamo	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveyspalvelut Oy, Terveystalo Lapua	Alangontie 4	Lapua	Alangontie 4	Lapua	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Alajärvi	Yrittäjätie 5	Alajärvi	Yrittäjätie 5	Alajärvi	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Flamingo	Tasetie 8, 3. krs	Vantaa	Tasetie 8	Vantaa	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Heinola	c/o Espero Care Oy Mannerheimintie 164	Helsinki	Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo	Heinola	TH

Päiväys ja versio: 17.02.2025

Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut

Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveyspalvelut



			Oy, Ter- veystalo Heinola		
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Helsinki Malmi	Malmin kauppa- tie 18	Helsinki	Malmin kauppatie 18	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Hyvinkää	Esperi Ter- veyspal- velut Oy c/o Es- peri Care Oy, Manner- heimin- tie 164.	Helsinki	Ahjonkatu 1	Hyvinkää	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Järvenpää	Laiva- katu 3	Helsinki	Sibeliuksen- katu 15	Järvenpää	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Kaari	Kante- lettaren- tie 1	Helsinki	Kanteletta- rentie 1	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Kauhajoki	c/o Es- peri Care Oy Manner- heiminti e 164	Helsinki	Topeeka 52	Kauhajoki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Kauhava Niko- laintie	c/o Es- peri Care Oy, Manner- heiminti e 164	Helsinki	Nikolaintie 6 A, 2. krs	Kauhava	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Kerava	Kulta- sepän- katu 8	Kerava	Kultasepän- katu 8	Kerava	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Kotka	Keskus- katu 10 C	Kotka	Keskuskatu 10 C	Kotka	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Lahti	c/o Es- peri Care Oy Manner- heiminti e 164	Helsinki	Aleksante- rinkatu 13 A	Lahti	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Lappeenranta	c/o Es- peri Care Oy Manner- heiminti e 164	Helsinki	Brahenkatu 3	Lappeen- ranta	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Leppävaara	c/o Es- peri	Helsinki	Alberganes- planadi 1	Espoo	TH

Päiväys ja versio: 17.02.2025

Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut

Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveyspalvelut



	Care Oy Mannerheimintie 164				
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Myyrmäki	Iskoskuja 3	Vantaa	Iskoskuja 3	Vantaa	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Pitäjänmäki	Hiomotie 8	Helsinki	Hiomotie 8	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Porvoo	Mannerheiminkatu 9-11	Porvoo	Mannerheiminkatu 9-11	Porvoo	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Porvoo Kilpilaiti	Kulloonlahdentie 17	Kulloo	Kulloonlahdentie 17	Kulloo	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Riihimäki	Laivakatu 3	Helsinki	Temppellinkatu 10 B	Riihimäki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Savonlinna	c/o Esperin Care Oy Mannerheimintie 164	Helsinki	Kirkkokatu 7 B	Savonlinna	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Seinäjoki	c/o Esperin Care Oy Mannerheimintie 164	Helsinki	Vapaudentie 24-26	Seinäjoki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Tikkurila	Esperin Terveyspalvelut Oy c/o Esperin Care Oy Mannerheimintie 164	Helsinki	Ratatie 11 A, 7 krs	Vantaa	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Tripla	Pasilan asemakatu 1 C, 5. krs	Helsinki	Pasilan asemakatu 1 C, 5. krs	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Vaasa	Pitkätie 28-30	Vaasa	Pitkätie 28-30	Vaasa	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Vantaa Korso	c/o Esperin Care Oy Mannerheimintie 164	Helsinki	Metsolantie 1	Vantaa	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Vantaa Työterveys Vantaanportti	Laivakatu 3	Helsinki	Äyritie 8	Vantaa	TH

Päiväys ja versio: 17.02.2025

Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut

Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveyspalvelut



Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Turun yliopistollinen keskussairaala, Psykiatria, akuuttityöryhmä 1	Kunnallissairaalan tie 20 rak. 9	Turku	Kunnallissairaalan tie 20 rak. 9	Turku	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Uneximed Oy c/o Pihlajalinna Hammasklinikka Tampere	Suivantokatu 10	Tampere	Suivantokatu 10	Tampere	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö sr, Turun toimipiste	Kirkkotie 13	Turku	Kirkkotie 13	Turku	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Dentopolis	Aapistie 3	Oulu	Mehiläinen Terveyspalvelut Oy	Aapistie 3	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Lapinjärven siviilipalveluskeskus	Latokartanontie 79	Ingermanninkylä	Latokartanontie 79	Ingermanninkylä	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Mannerheimintie 164	PL 11	Helsinki	Mannerheimintie 164	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Mehiläinen Terveyskeskus Ruoholahti	Tallberginkatu 2	Helsinki	Tallberginkatu 2	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Oma Lääkärisi Hervanta	Pietilänkatu 2	Tampere	Pietilänkatu 2	Tampere	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Oma Lääkärisi Karjalohja	Tallaantie 4	Karjalohja	Tallaantie 4	Karjalohja	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Oma Lääkärisi Korpilahti	Virastokuja 2	Korpilahti	Virastokuja 2	Korpilahti	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Oma Lääkärisi Pulkvila	Savonojantie 2	Pulkvila	Savonojantie 2	Pulkvila	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Oma Lääkärisi Pusula	Arvelankuja 1	Pusula	Arvelankuja 1	Pusula	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Oma Lääkärisi Rantsila	Keinontie 12	Rantsila	Keinontie 12	Rantsila	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Oma Lääkärisi Sammatti	Kalevantie 2 B	Sammatti	Kalevantie 2 B	Sammatti	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Oma Lääkärisi Säynätsalo	Parviaisentie 7	Säynätsalo	Parviaisentie 7	Säynätsalo	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Oma Lääkärisi Tampere Keskusta c/o Mehiläinen Oy, Lääkärikeskus Mehiläinen Tampere	Itäinenkatu 3	Tampere	Itäinenkatu 3	Tampere	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Oma Lääkärisi Tesoma	Tesomanvaltatie 35	Tampere	Tesomankatu 4A	Tampere	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Oma Lääkärisi Tikkakoski	Kirkkokatu 3	Tikkakoski	Kirkkokatu 3	Tikkakoski	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Säynätsalon yhtenäiskoulu	Koulutie 12	Säynätsalo	Koulutie 12	Säynätsalo	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Terveyskeskus Mehiläinen Espoontori	Kamreerintie 7	Espoo	Kamreerintie 7	Espoo	TH

Päiväys ja versio: 17.02.2025

Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut

Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveyspalvelut



Mehiläinen Terveyspalvelut Oy Oulunkylän terveysaseman hammashoitola	Kylänvanhimantie 25	Helsinki	Kylänvanhimmantie 25	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy Paloheinän terveysaseman hammashoitola	Paloheinäntie 22	Helsinki	Paloheinäntie 22	Helsinki	TH
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Suun terveydenhuolto	Pohjoinen Hesperiankatu 17C	Helsinki	Kotiin vietävät palvelut	Helsinki	TH

## 2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

### 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Yleistietoa Mehiläisen toiminnasta: <https://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehilainen-yrityksena>

Mehiläiselle on myönnetty ISO9001 laatu- ja johtamisjärjestelmän, ISO14001 ympäristöjärjestelmän sekä ETJ+ energiatehokkuusjärjestelmän sertifikaatit osoituksena siitä, että palvelumme vastaa näiden laatustandardien asiakas- ja lainsäädäntövaatimuksia. Palveluiden ja tuotteiden laatua kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella.

Johtamisjärjestelmä toimii ennakoivasti, itseohjautuvasti ja täyttää näin asiakas- ja lainsäädäntövaatimukset. Kokonaisuudessaan se kuvaa Mehiläisen tapaa toimia. Laatuvastuut yhtiön eri tasoilla on selkeästi määritelty ja laadun tuottamisvastuu on jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä. Jokainen ammattihenkilö vastaa omalta osaltaan potilasturvallisuudesta ja potilasturvallisuutta edistävästä työtavoista omissa työtehtävissään.

Laatutavoitteiden toteutumista seuraamme säännöllisesti kattavien potilasturvallisuus- ja vaikuttavuusmittareiden avulla, säännöllisillä omavalvontakyselyillä, sekä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla.

Mehiläisen palvelut perustuvat näyttöön sekä hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Potilasturvallisuudella tarkoitetaan kaikkien Mehiläisessä toimivien ammattihenkilöiden, yksiköiden ja konsernin periaatteita sekä toimintakäytäntöjä, joilla varmistetaan potilaiden/asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon palvelujen turvallisuus.

Mehiläisen toiminnan laatua seurataan sovittujen mittareiden avulla systemaattisesti neljällä eri tasolla: strategisella, operatiivisella, prosessi- ja laatutasolla. Mittaritasot vaikuttavat toisiinsa ja näin luovat kuvan suoriutumisesta kokonaisuutena. Mittaritulokset toimivat toiminnan arvioinnin pohjana ja tarvittaessa myös muutostoimenpiteiden käynnistäjinä.

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveyspalvelut*



**Operatiivisilla mittareilla** seurataan toiminnan kehitystä tavoitteisiin ja ennusteisiin nähdessä. Tavoitetasot määritellään vuosisuunnittelun yhteydessä vuodeksi kerrallaan. Operatiivisella mittariseurannalla varmistetaan, että toiminnan kehitys kulkee kohti pitkän tähtäimen strategisia tavoitteita.

**Prosessimittareilla** seurataan prosessien tiettyjen vaiheiden toteutumista. Seurannalla pyritään varmistamaan, että prosessin toteutuminen johtaa haluttuun tulokseen eli toiminnalle asetetut tavoitteet saavutetaan ja toiminta toteutuu kerralla oikein periaatteella.

**Laatumittareilla** seurataan toiminnan kliinistä laatua, asiakaskokemusta sekä potilasturvallisuutta kuvaavien toimintaprosessien toteutumista. Laatumittareiden seurannalla varmistetaan lääketieteellisen ja hoidollisen palvelujen vaikuttavuuden ja turvallisuuden kehittymisen.

Lisätietoja <https://www.mehilainen.fi/laatumittarit>

Poikkeava laatu Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n laatujärjestelmässä tarkoittaa puutteellista, huolimattomaa tai virheellistä toimintaa, joka ei vastaa ISO9001:2015 laadunhallintajärjestelmän tai ISO14001 ympäristöjärjestelmän vaatimuksia. Puutteellinen tai virheellinen toiminta aiheuttaa riskin toiminnan luotettavuudelle ja laadulle. Poikkeaman vaikutukset voivat kohdistua henkilöön, ympäristöön tai omaisuuteen.

Mehiläisen julkisissa terveyspalveluissa on käytössä kolme kertaa vuodessa toteutettava omavalvontakysely, johon vastaavat yksiköiden vastuuhenkilöt. Kysymyksillä kartoitetaan mm. juridisten velvoitteiden täyttymistä, laatuasioita, operatiivisen toiminnan ongelmakohtia, osaamisen puutteita yms. Tulokset raportoidaan Power BI-ympäristössä, jonne vastuuhenkilöillä on pääsy. PowerBI -ympäristöön tuotetaan mm. taloustietoa, operatiivisen johtamisen liikennevalot ja laatuindeksi. Näiden seuraaminen ja epäkohtiin puuttuminen on kunkin yksikön vastuuhenkilön vastuulla. Liiketoimintajohto seuraa tilanteen korjaantumista. Sama omavalvontakysely tuottaa myös dataa julkiseen raportointiin.

Jokaisen työntekijän on arvioitava omaa toimintaa ja tehtävä huomioita, jos poikkeavaa laatua havaitaan. Nämä poikkeamat raportoidaan tilaussopimuksesta riippuen joko tilaajan Hai-pro-järjestelmään tai Mehiläisen Laatuportti-järjestelmään. Kaikki henkilökuntaan kohdistuvat poikkeamat raportoidaan Mehiläisen Laatuportti-järjestelmään.

Poikkeavaa toimintaa on esimerkiksi väärän asiakkaan tietojen kirjaaminen potilastietojärjestelmään, laitteiden epäkunto, puhelinliikenteen ongelmat/katkokset, normaalin toiminnan keskeytyminen, vanhentuneet lääkkeet, laitteiden kalibroinnin puutteellisuus, henkilöstövaje tai aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas, tiedonkulun puute tms.

#### **Poikkeavan laadun prosessikuvaus:**

1. Tunnistetaan poikkeava tapahtuma tai toiminta ja dokumentoidaan se Laatuportti- tai Hai-pro-ilmoituksella ja tiedotetaan asiasta yksikön esihenkilöä
2. Selvitetään poikkeamaan johtaneet syyt, analysoidaan tapahtuma ja poikkeaman seuraukset henkilökuntakokouksessa

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveyspalvelut*



3. Suunnitellaan korjaavat toimenpiteet ja ehkäistään poikkeavan toiminnan jatkuminen
4. Arvioidaan virheellisen laadun kustannukset
5. Mietitään ennaltaehkäisevät keinot, jotta poikkeava tilanne ei toistu, käsitellään asia terveysaseman henkilökuntapalaverissa
6. Toteutetaan seuranta korjaustoimenpiteiden osalta
7. Haipro-ilmoitukset tallentuvat tilaajan ja Laatuportti-ilmoitukset Mehiläisen Laatuporttiin.

Poikkeamat arvioidaan kuukausikokouksissa ja niiden sisältö ja juurisyyanalyysi tehdään yksiköissä. Vuosittain laaditaan kokonaiskuvaa antava raportti. Poikkeamien hallintaan liittyvät lisäksi säännöllisesti tehtävät riskinarvioinnit, vuosittain tehtävät asiakastytyvyysskyselyt, asiakasreklamaatioiden käsittelyt, kirjalliset ja suulliset asiakaspalautteet, henkilökunnan pätevyyksien varmistaminen, vuosittaiset kehityskeskustelut, läheltä piti -tilanteiden ja työtapa-turmien kirjaaminen, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit sekä säännölliset seurantapalaverit yksikön johdon ja tilaaja-asiakkaan kanssa sekä henkilökuntapalaverit, joissa käsitellään kaikki edellä mainitut toimenpiteet.

## 2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Laatuvastuut yhtiön eri tasoilla on selkeästi määritelty. Laaduntuottamisvastuu on jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä. Panostamme osaamisen kehittämiseen erilaisilla koulutusohjelmilla sekä työssä oppimisen menetelmin yhtiön henkilöstöpolitiikan periaatteiden mukaisesti. Konsernin lääketieteellisellä johtajalla on kokonaisvastuu Mehiläisen omavalvontaohjelman toiminnasta sekä laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kansallisen ja kansainvälisen kehityksen seurannasta. Lääketieteellinen johtaja vastaa laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden raportoinnista toimitusjohtajalle, tarkastusvaliokunnalle ja hallitukselle.

Konsernin laatutiimi johtaa konsernin laadun mittaamista, kehittää tiedolla johtamista sekä konsernin laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuustyötä. Laatutiimi koordinoi auditointeja, sosi-aali- ja terveydenhuollon viranomaisvalvonnan ja omavalvonnan yhteensovittamista sekä omavalvonnan vuosikyselyjä.

Konsernin tietosuojavastaava ja laatutiimi ohjaavat tietosuojan ja tietoturvan huomioimista hoiva- ja hoitotyössä.

Kunkin liiketoiminnan johtavat lääkärit ja hammaslääkärit toimivat oman alueensa substansiasiantuntijoina ja vastaavat oman alueensa omavalvonnan kokonaisuudesta, omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Palveluyksikön johto vastaa siitä, että palveluyksikössä noudatetaan Mehiläisen toimintajärjestelmää, näyttöön perustuvia hoitokäytäntöjä sekä yhteisesti sovittuja toimintatapoja. Kul-lekin palveluyksikön palvelupisteelle on nimetty laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisestä vastaava henkilö (tai useampia henkilöitä), joka koordinoi yksikön palautteiden ja laatu-poikkeamien sekä vaaratapahtumien käsittelyä.

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveystalot*



Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa lääketieteellisen toiminnan ja toimintamallien kehittämisestä. Jokaisessa toimipisteessä toimii paikallisesti kyseisestä toiminnasta vastaava lääkäri, hammaslääkäri tai muu terveydenhuollon ammattilainen, joka raportoi lääketieteellisissä asioissa Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle.

Toiminnan asianmukaisuutta seurataan kuukausikokouksissa, joihin osallistuvat yksikön esihenkilöt ja liiketoiminnasta vastaavat henkilöt.

### 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan: hänelle tulee antaa tietoa sairaudesta, sen hoitovaihtoehdoista ja hoitoon liittyvistä riskeistä sekä odotettavissa olevista hoitotuloksista ymmärrettävällä tavalla.

Potilasta ja hänen läheistään kannustetaan antamaan palautetta saamastaan hoidosta ja kohtelusta. Palautetta voi antaa ottamalla henkilökohtaisesti yhteyttä hoitaneeseen ammattihenkilöön tai muuhun henkilöstöön, potilasyhteyshenkilöön tai antamalla palautetta NPS-kyselyn tai Mehiläisen verkkosivujen palautelomakkeen kautta. Potilas voi tehdä myös vaara- tai läheltä piti –ilmoituksen verkkosivujen kautta.

Lisätietoja: <https://www.mehilainen.fi/anna-meille-palautetta>

Potilaiden antama suullinen palaute kirjataan laatu järjestelmän edellyttämällä tavalla. Asiakaskokemusta mitataan systemaattisesti NPS järjestelmän ja sairauden kanssa pärjäämistä arvioivan PEI-kyselyn avulla. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus osallistua palveluiden ja toiminnan kehittämiseen Mehiläisen asiakasraadista kautta.

Lisätietoja: <https://www.mehilainen.fi/laatu/asiakasraati>

Mehiläisen toimintajärjestelmään kuuluvasta asiakaspalautejärjestelmästä saadaan arvokasta tietoa, jonka toimipisteiden laatu-yhteyshenkilöt luokittelevat ja käsittelevät tai ohjaavat tarvittaessa eteenpäin käsiteltäväksi. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. Kaikkiin palautteisiin, joihin asiakas on pyytänyt vastausta, vastataan ja kaikki vastaanotetut palautteet tulevat käsitellyiksi.

Tarvittaessa laatu-yhteyshenkilö ohjaa palautteen potilasyhteyshenkilölle ja/tai vastuuhenkilölle. Potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti potilaalla tai tietyissä tilanteissa tämän läheisellä/omaisella on mahdollisuus tehdä muistutus toimintayksikön terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle tai kantelu viranomaiselle saamastaan hoidosta tai kohtelusta.



Mehiläisen potilasyhteyshenkilöt toimivat yhteyshenkilönä Mehiläisen asiakkaille potilaan oikeuksiin ja mahdolliseen hoitoa koskevaan tyytymättömyyteen liittyvissä asioissa, kuten vahinkoepäily, muistutus, kantelu tai korvaushakemus. Potilasyhteyshenkilöt ja palvelupisteen vastuuhenkilöt neuvovat asiakkaita myös tarvittaessa hyvinvointialueiden potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta ja yhteystiedoista pyrkien huomioimaan asiakkaan tarpeet yksilöllisesti. Hyvinvointialueiden potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät lisäksi kunkin hyvinvointialueen omilta kotisivuilta.

## 2.4 Muistutuksen käsittely

Terveysten- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla ja asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön palveluista vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista). Palvelupisteet tiedottavat potilailleen muistutusoikeudesta ja järjestävät muistutuksen tekemisen helpoksi.

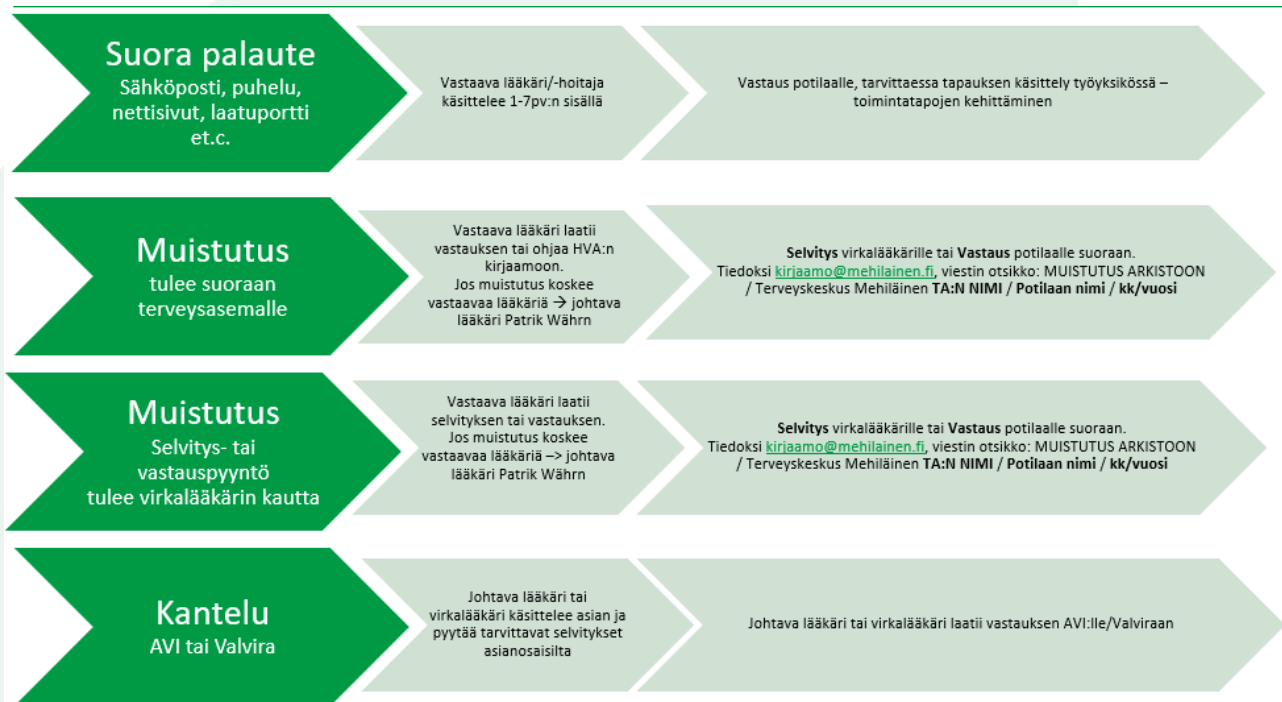
Tarvittaessa potilasta auttaa potilasyhteyshenkilö tai hyvinvointialueen potilasasiavastaava. Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä se voidaan tehdä myös suullisesti. Muistutus palautetaan asioidun palvelupisteen potilasyhteyshenkilölle tai vastuuhenkilölle.

Tarkemmat lisätiedot Mehiläisen verkkosivuilla osoitteessa

<https://www.mehilainen.fi/laatu/potilasyhteyshenkilot-potilasasiavastaavat-ja-sosiaaliasiavastaavat>

Muistutukseen vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Toimipisteen vastaavan johtajan/vastaavan lääkärin/hammaslääkärin on huolehdittava siitä, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja vastataan potilaalle aikamääreen sisällä.

Palauteprosessista on erillinen sähköinen koulutus osana uusien työntekijöiden perehdytystä. Keskeiset kohdat ko. koulutuksesta on nostettu osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Kaikista kirjallisista muistutuksista ja niihin tehdyistä vastineista lähetetään kopio arkistoitavaksi: [kirjaamo@mehilainen.fi](mailto:kirjaamo@mehilainen.fi).



Kuva 1. Palauteprosessi

Mehiläisen ulkoisille verkkosivuille <https://www.mehilainen.fi/potilasasiamies-ja-sosiaali-asiamies> on lisätty linkki laatuportin lomakkeeseen Potilaslain 10 § mukaisille muistutuksille. Muistutukset on ohjattu toimittamaan potilasasiamiesten kautta, mutta saattaa tulla joskus suoraan vastaavallekin.

Lisätietoja muistutuksista ja niihin kirjallisesta vastaamisesta mm. Omavalvontasuunnitelmassa ja mm. Mehinetissä:

- [Ohjeita lääkäreille vastineiden antamiseen \(sharepoint.com\)](#)
- [Muistutuksen ja kantelun käsittely \(sharepoint.com\)](#)

### 2.4.1 Suora palaute yksikköön

Vastuu palautteeseen vastaamisesta:

- Muut kuin hoitokontaktiin liittyvät palautteet → vastaava hoitaja tai lääkäri vastaavat viivytyksettä (1-7pv)
- Hoitokontaktiin liittyvä tyytymättömyys → kohteena olevan ammattilaisen esimies (vastaavien osalta johtava lääkäri/hammaslääkäri/hoitaja) käsittelee

Peruseriaatteita epämuodollisten palautteiden käsittelystä:

- Epämuodollisia palautekanavia muun muassa: puhelin, sähköposti, digiklinikka, Mehiläisen nettikanava, paperiposti, kasvokkain
- Olet palveluammattissa, jossa tehtäväsi kuuluu myös hankalien asioiden selvittäminen

Päiväys ja versio: 17.02.2025

Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut

Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveyspalvelut



- Suhtaudu oppimismahdollisuutena – ei valituksena
- Parhaimmillaan reklamaatiot sisältävät olennaisia laadunparannuskohteita
- Jokaiseen palautteeseen suhtaudutaan ammatillisesti – vaikka menisi aluksi tunteisiin
- Jossain menee kuitenkin raja: kun asia on loppuun käsitelty, jatkaako potilasasiavastaava potilaan viestien vastaanottamista ja kommentointia?
- Kuuntele, ymmärrä, sisäistä palautteen olennainen sisältö
- Tarkasta tarvittavat faktat = älä anna tilanteen mennä tunteisiin
- Keskustele asianosaisen henkilökunnan kanssa --> hanki kaikkien osapuolten näkemykset tilanteesta ennen johtopäätöksiä
- Kommunikoivat potilaalle / omaiselle palautteen käsittelystä: asian selvityksen kulku, johtopäätökset, loppupäätelmät
- Konsultoi erittäin herkästi johtavaa lääkäriä / hammaslääkäriä / hoitajaa jos potilas osoittaa erilaisia (uhka)vaatimuksia
- Jos suullinen / epämuodollinen käsittely ei tyydytä potilasta --> kirjallinen prosessi = muistutus.

#### 2.4.2 Muistutus, palaute ja kantelu

- Potilaslaissa on säädetty terveydenhuollon palvelujen käyttäjälle mahdollisuus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kokee tullessaan huonosti kohdelluksi.
- Tarkoituksena on asian selvittäminen kirjallisesta ja tarvittaessa puhumalla yksikön johdon kanssa ja riidan paikallinen ratkaiseminen asianomaisten kesken.
- Terveydenhuoltoa koskevat kantelut (epäily hoitovirheestä) tehdään Valviraan vakavissa tapauksissa ja muut hoitoa koskevat kantelut tehdään aluehallintovirastoon (AVI).
- Samasta tapauksesta voi tehdä sekä kantelun, muistutuksen ja potilasvahinkoilmoituksen Potilasvakuutuskeskukselle.
- Potilasasiavastaava neuvoo ja avustaa potilasta

#### Muistutus

- Lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.
- Julkissa terveystalouksissa terveydenhuollon toimintayksiköstä vastaava johtaja on julkisten terveystalouksien johtava lääkäri/hammaslääkäri, joka on delegoinut muis-

tutuksiin vastaamisen terveysaseman vastaavalle lääkärille/hammaslääkärille (vastauksesta jakelu myös julkisten terveystalveluiden johtavalle lääkärille/hammaslääkärille).

- Jos muistutus koskee julkisten terveystalveluiden johtavaa lääkärää, vastaa muistutukseen terveysasemien johtava lääkäri.
- Jos muistutus koskee julkisten terveystalveluiden johtavaa hammaslääkärää, vastaa muistutukseen yksityisten terveystalveluiden johtava hammaslääkäri yhdessä julkisen terveydenhuollon johtavan lääkärin kanssa.
- Selvitys-/vastauspyyntö voi myös tulla kunnan virkalääkäriltä/hammaslääkäriltä.
  - Yleensä hän pyytää vastaavaa lääkärää/hammaslääkärää laatimaan vastauksen, ja lähettämään sen tiedoksi virkalääkärille/hammaslääkärille.
  - Jos asia koskee vastaavaa lääkärää/hammaslääkärää, kunnan virkalääkäri/hammaslääkäri voi pyytää selvityksen vastaavalta lääkäriltä/hammaslääkäriltä ja laatia itse vastauksen.
  - AVI voi siirtää sinne lähetetyn kantelun käsiteltäväksi toimintayksikössä muistutuksena.
- Jos potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.
- Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

## Muistutukseen vastaaminen

- Valviran ohje muistutuksiin vastaamisesta:  
[https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/valvonta/toimintayksikoiden\\_valvonta/muistutukseen-vastaaminen](https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/valvonta/toimintayksikoiden_valvonta/muistutukseen-vastaaminen)
- Muistutukseen vastataan aina kirjallisesti
- Kukaan ei vastaa muistutukseen omassa asiassaan
- Vastaus annetaan 1–4 viikon sisällä, hankalissa tapauksissa ja kesälomakauden aikana 1-2kk:n sisällä
- Potilaan tulisi aina saada selkeä ja asiallinen ratkaisu muistutukseensa.
- Kiinnitä erityistä huomiota vastauksen ymmärrettävyyteen potilaan kannalta.
- Vieraskielisiä tai -peräisiä lääketieteellisiä ilmaisuja ja muutoin vaikeaselkoista kieltä tulisi välttää vastauksissa.
- Ratkaisu on perusteltava.
- Perusteluvaatimuksen tarkoituksena on vahvistaa muistutusten asianmukaista käsittelyä, potilaan oikeusturvaa ja muistutusten hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä.

Päiväys ja versio: 17.02.2025

Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut

Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveystalvelut



- Erityinen merkitys perustelemisella on tilanteessa, jossa potilaan ja toimintayksikön näkemykset eroavat toisistaan.
- Vastauksen (mutta ei selvityksen) loppuun lisätään seuraava lause:
  - ”Muistutukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelusta terveyden- tai sairaanhoitoa valvoville viranomaisille. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10§, 15§).”
- Vastaus aina tiedoksi: julkisten terveystalveluiden johtava lääkäri/hammaslääkäri ja kopiona: [kirjaamo@mehilainen.fi](mailto:kirjaamo@mehilainen.fi)

Vaikka valvova viranomainen voi jättää käsittelemättä yli 3 v. vanhan kantelun vanhentuneena, niin sama vanhenemissääntö ei päde muistutuksiin. Vanhaakin asiaa koskeva kirjallinen, johdolle osoitettu tyytymättömyydenosoitus tulee PotL 10§ mukaan käsitellä asianmukaisesti ja antaa kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa (1–4 viikkoa tai erityisestä syystä maksimissaan 2 kk). Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

### Kantelu

- Toimitaan tapauskohtaisesti AVI:n/Valviran pyynnön mukaisesti
- Kunnan virkalääkäri/hammaslääkäri tai julkisten terveystalveluiden johtava lääkäri/hammaslääkäri käsittelee, hankkii tarvittavat selvitykset asemalta ja laatii vastauksen

### Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyyntö

- Mikäli vain tietopyyntö, toimitetaan
- Jos selvityspyyntö oman yksikön toiminnasta, laaditaan selvitys ja toimitetaan kaikki yksikön toimintaan liittyvät paperit
- Asianosainen terveydenhuollon harjoittaja antaa vastineensa selvityspyyntöön PVK:n lomakkeella
- Jokainen selvityspyyntö ja annetut vastaukset potilasasiakirjamerkintöineen tiedoksi: julkisten terveystalveluiden johtava lääkäri/hammaslääkäri, jotka myös mielellään konsultoivat vastauksen antamisessa

### Reklamaation sisäinen käsittely ja oman toiminnan kehittäminen

Reklamaatiotapaukset käsitellään henkilökunnan yhteisissä palavereissa ja mietitään omien toimintatapojen muuttamistarvetta, joilla ehkäistään vastaavanlaisten tapahtumien uusiutuminen. Toimintamalleissa todetut puutteet korjataan viipymättä ja niistä tiedotetaan myös muihin yksiköihin, mikäli niissä on vastaavia toimintamalleja käytössä.

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveystalvelut*



## 2.5 Henkilöstö

Mehiläinen noudattaa toiminnassaan paikallisesti velvoittavia lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä Mehiläisen yhtiöitä paikallisesti velvoittavia alan työehtosopimuksia.

Mehiläisen henkilöstöpolitiikkaan liittyy vastuullisuusohjelma, jonka mukaisia mittareita raportoidaan julkisesti huomioiden kaikki Mehiläisen liiketoiminnat ja maantieteelliset alueet. Kukin Mehiläisen maayhtiö vastaa osaltaan asianmukaisten henkilöstösuunnitelmien, kuten koulutus-, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo-suunnitelmien, sekä työsuojelun toimintaohjelman, laadinnasta ja toteuttamisesta toiminnassaan paikalliset vaatimukset huomioiden.

### 2.5.1 Rekrytointi

Riittävästä henkilöstöresursseista huolehtii kunkin toimipisteen vastaava lääkäri/hammaslääkäri ja vastaava hoitaja tai liiketoiminnasta vastaava henkilö. Mahdolliset rekrytointitarpeet pyritään tiedostamaan 6kk-12kk eteenpäin ja kommunikoidaan aktiivisesti rekrytointiorganisaatiolle. Työvuorosuunnittelua pyritään tekemään 6kk eteenpäin terveysasemilla. Erikoislääkäripalveluissa, suun terveydenhuollossa ja lääkäri-/hammaslääkärivuokrassa toimitaan noin 1-2kk aikajänteellä. Työvuorosuunnitelmaan kirjataan ylös työtehtävät, lomat, sijaistukset ym.

Rekrytoija (aluepäällikkö, ringinvetäjä, vastaava lääkäri/hammaslääkäri) tarkistaa uuden työntekijän laillisuuden Valviran nettipalvelusta ([Julkiterhikki](#)) ennen työsuhteen solmimista. Samoin mikäli työntekijä ei ole suorittanut suomalaista ylioppilastutkintoa, arvioidaan työntekijän kielitaito ja tarvittaessa pyydetään todistuksia riittävästä kielitaidosta tai virallisen kielitutkinnon suorittamista. Yksikön vastaava lääkäri/hammaslääkäri tai liiketoiminnasta vastaava henkilö tekee lopullisen päätöksen työntekijän palkkaamisesta, kunhan kustannus on hyväksytty palveluista vastaavalla johtajalla. Jos muussa kuin työsopimussuhteessa työskentelee henkilöitä, joiden tehtäviin pysyväisluonteisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisten kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisten kanssa, häneltä tulee pyytää rikosrekisteriote nähtäväksi ennen aiottua työtehtävää.

Vuoden 2024 alusta on tullut voimaan uusi laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, jonka myötä sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajana toimivalla työnantajalla on oikeus pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriotteen, jos työntekijä työskentelee iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden kanssa. Yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolmen kuukauden mittaisissa työ- tai palvelussuhteissa rikosrekisterin pyytämiseen tulee laakisääteinen velvollisuus vanhus- ja vammaistyössä toimiville.

Työnantajan tulee pyytää esittämään rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran nimetään tai otetaan sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, johon pysyväisluonteisesti ja olennaisesti kuuluu iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa.

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveyspalvelut*



Henkilökohtaista vuorovaikutusta ovat esimerkiksi erilaiset kotiin annettavat palvelut, kuten myös asumisyksiköissä tai tehostetussa palveluasumisessa asukkaan huoneissa tapahtuva hoito.

### 2.5.2 Perehdytys

Henkilökunnalle on laadittu kattavat perehdytysohjeet ja check-list, jotka käydään läpi uuden työntekijän kanssa heti työsuhteen alussa. Perehdyttämisestä huolehtii vastaava lääkäri/hammaslääkäri ja/tai vastaava hoitaja. Uudelle työntekijälle nimetään oma perehdytysvastaava. Perehdytyksessä käydään läpi toimintasektorista riippuen mm. Mehiläisen perustietopaketti, Terveyskeskus Mehiläinen -verkkokoulutus, omavalvontasuunnitelma, lääkehoidosuunnitelma, työturvallisuuden toimintasuunnitelma, pelastus- ja valmiussuunnitelma, jatkuvuudenhallintasuunnitelma, yksikön toiminta, työntekijän velvollisuudet, lupakäytännöt, potilasasiakirjakäytännöt, tietoturvasitoumus/-ohje, laitteiden ja tarvikkeiden käyttö. Tämän lisäksi käydään läpi vaara- ja läheltä piti -tilanteiden ilmoitusjärjestelmä Laatuportti. Mikäli toimitamme lääkäri-/hammaslääkäryöpanosta tilaajalle, joka edellyttää toisen ilmoitusjärjestelmän käyttöä, perehdytetään henkilöstö sen käyttöön. Toimipistekohtainen listaus löytyy perehdytysohjeesta.

### 2.5.3 Koulutus

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut suosituksen terveydenhuollon täydennyskoulutuksesta (2004:3), joka perustuu Valtioneuvoston periaatepäätökseen 11.4.2002. Täydennyskoulutusta järjestetään periaatepäätöksen mukaisesti.

Henkilöstö käy vuosittain säännöllisissä koulutuksissa vähintään lakien ja asetusten mukaisen määrän. Henkilöstön koulutusta seurataan ja ylläpidetään koulutusrekisteriä. Vuosittain käydään henkilökohtaiset kehityskeskustelut, onnistumiset, kehityskohteet, tavoitteet, koulutussuunnitelma, työkuvat ja vastuut. Kehityskeskusteluista huolehtivat vastaava lääkäri/hammaslääkäri ja vastaava hoitaja omien alaistensa osalta. Henkilöstön ja asiakasturvallisuuden lisäämiseksi on laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa työturvallisuuden toimintasuunnitelma.

Henkilöstön sisäinen viestintä tapahtuu yksikön säännöllisissä henkilökuntapalaverieissa joita pidetään viikon välein. Henkilökuntapalaverien sisältö koostuu mm. yksikön sisäisistä asioista, Mehiläinen Terveyspalveluiden tiedotteista, asiakaspalautteiden ja poikkeamailmoitusten läpikäynnistä, koulutusasioista sekä parannusehdotuksista toiminnan kehittämiseksi. Henkilökunnan palaverieista kirjataan muistiot, jotka talletetaan Mehiläinen Terveyspalveluiden intranettiin. Sisäistä viestintää tapahtuu sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Potilastietojärjestelmän välityksellä käydään läpi potilasasioita, tiedotetaan henkilökuntaa mm. järjestelmäpäivityksistä. Kuukausittain on Mehiläinen Terveyspalveluiden johdon kanssa käytävät palaverit sekä terveyspalveluiden johtoryhmän palaverit. Tämän lisäksi 3–4 kertaa vuodessa on koko henkilökunnan yhteinen koulutus- ja virkistyspäivä. Mehiläisen lääkäripäivät ovat kerran vuodessa.

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveyspalvelut*





## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palvelujen saatavuuden tukemiseksi keskeinen painopisteemme on henkilöstön osaamisen jatkuvassa ylläpitämisessä ja kehittämisessä, sekä osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön rekrytoinnissa. Lisäksi kehitämme jatkuvasti prosessiemme sujuvuutta palvelujen saatavuuden näkökulmasta. Seuraamme palvelujen saatavuutta julkisissa Laatumittareissamme muun muassa T3-mittarilla (T3, kolmas vapaa kiireetön vastaanottoaika).

Mehiläisen tuottamien terveyspalveluiden asiakkaiden toimintakyvyssä on laaja kirjo. Hoidon jatkuvuuden ja sujuvuuden kannalta on erityisen tärkeää, että palvelupolkumme huomioivat kokonaisvaltaisesti erilaisten asiakkaidemme tuen tarpeen. Palveluiden jatkuvuuden kannalta henkilöstön pieni vaihtuvuus on keskeistä. Mittaamme palveluidemme jatkuvuutta muun muassa COCI-mittarilla (Continuity of Care -index, hoidon jatkuvuus -mittari).

Henkilöstöresurssin riittävydestä vastaa valtakunnallinen rekrytointitiimi, jolla on vahva paikallistuntemus ja kehittyneet rekrytoinnin toimintamallit. Kriisitilanteessa Mehiläisellä on tuhansia terveydenhuollon ammattilaisia, joiden turvin voidaan tarvittaessa varmistaa keskeisten toimintojen ylläpito. Kriisitilanteessa priorisoidaan erityisesti haavoittuvimmassa osassa olevien potilaiden hoito ja kiireettömien asioiden hoitoa siirretään kriisin jälkeiseen aikaan. Esimerkkejä lykättävistä toiminnoista: koulujen ja neuvoloiden terveystarkastukset. Esimerkkejä priorisoitavista toiminnoista: Kiire-vastaanotto (=Tk-päivystys), päivystyspuhelut.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi

Terveyskeskus Mehiläisen ja Lääkäripalveluiden johtoryhmä kokoontuu kerran viikossa. Tämän lisäksi kummallakin liiketoiminnalla on omat viikoittaiset kokoukset. Kokouksissa käsitellään mm. laatu- ja potilasturvallisuuteen liittyviä asioita, henkilöstömitoituksia ja operatiivista toimintaa ylipäättään. Mahdolliset poikkeamat käydään myös läpi näissä kokouksissa. Täten ylin johtokin pysyy kartalla siitä, mitä toimipistetasolla tapahtuu. Lisäksi terveysasemilla ja lääkäripalveluissa on erilliset toiminto-/toimipistekohtaiset kuukausikokoukset, joissa pystytään käymään asioita läpi tarkemmalla tasolla. Tämän lisäksi toimipisteissä on viikoittaiset henkilöstökokoukset, joissa käydään läpi yksikön juoksevia asioita ja suunnitellaan toimintamallin kehitystä. Lisäksi neljä kertaa vuodessa on laajempi johtoryhmä, johon tulevat paikalle kaikki toimipisteiden esihenkilöt ja siellä annetaan koulutusta, kehitetään toimintaa yhdessä ja jaetaan parhaita käytäntöjä.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Mehiläisen toimitilat on suunniteltu juuri terveys- ja sosiaalipalveluiden tuottamiseen. Terveyspalveluiden toimintaa ja toimintaympäristöä ohjataan useiden lakien ja viranomais määräysten avulla ja toimitilojen tulee täyttää nämä vaatimukset. Ennen toiminnan käynnistymistä toimitilat tarkastetaan asianmukaisesti. Mehiläisen omavalvontaa tilojen turvallisuuden ja toimivuuden osalta tehdään toiminnan alkaessa työterveyden toimesta ja vuosittain tehtävällä vaarojen ja riskien kartoituksen avulla.

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveyspalvelut*



### 2.8.1 Toimiluvat ja kiinteistöt

Toimitilat täyttävät terveydensuojelulainsäädännössä ja muissa säädöksissä asetetut vaatimukset. Vastaanottohuoneen ja toimenpidehuoneen vähimmäispinta-alan on 12-16m<sup>2</sup>. Tilojen sisutusmateriaalit ovat tarkoituksenmukaiset ja helposti puhdistettavat. Vastaanottohuoneessa tai hoitopaikassa on käsienpesupiste. Instrumenttien sterilointia ja puhdistusta varten on erillinen huoltotila niissä yksiköissä, joissa välinehuoltoa tehdään.

Toimitilat on suunniteltu siten, että potilasturvallisuus toteutuu ja tilat soveltuvat käyttötarkoitukseensa. Joko tilat ovat aiemminkin olleet vastaavassa käytössä kunnalla tai toisella palveluntuottajalla tai sitten tiloihin järjestetään tarkastus ennen käyttöönottoa. Mikäli yksikössä on laboratoriopalveluita, ne tuottaa Mehiläinen Oy tai toinen ulkopuolinen palveluntarjoaja, jotka omalta osaltaan vastaavat toimintansa asianmukaisuudesta.

Kun toimintaa harjoitetaan toisen palveluntuottajan tiloissa, vastaa tämä palveluntuottaja tilojen asianmukaisuudesta.

Lähtökohtaisesti toimimme tilaajan kiinteistöissä ja tilaaja vastaa kiinteistöhuollosta ja tilojen asianmukaisuudesta. Siivous tilataan ulkopuoliselta toimijalta, jonka toiminta täyttää terveydenhuollon siivoukseen liittyvät vaatimukset.

Terveydenhuollon erityisjätettä on lähinnä tapaturmavaarallinen jäte (viiltävä/pistävä neula-jäte). Tapaturmavaarallinen jäte pakataan teollisesti valmistettuihin, turvallisuusstandardit täyttäviin astioihin ja kuljetetaan erikseen jätteenkäsittelylaitokselle hävitettäviksi. Tartuntavaarallista luokka A:n jätettä ei oletettavasti tule toiminnassa lainkaan, luokka B:n jätteen osalta noudatetaan Terveydenhuollon jätteet -oppaan ohjeita. Lääkejätteet hävitetään lääkehoitosuunnitelman mukaisesti apteekin kautta. Ongelmajätteet viedään käsiteltäväksi ongelmajätelaitokselle.

Riskienhallinta on työturvallisuuslain (738/2002) 10§ mukaista toimintaa. Säännöllinen riskien arviointi ja hallinta ovat osa työpaikan turvallisuustoimintaa. Riskien hallinta tarkoittaa systemaattista toimintaa riskien tunnistamiseksi, arvioimiseksi ja pienentämiseksi. Riskien arvioimiseksi tehdään työpaikan riskinarviointia, lisäksi huomioimme potilasturvallisuutta ja hoidon laatua sekä työyhteisön läheltä piti tapahtumia ja työtapaturmia.

### 2.8.3 Paloturvallisuus

Paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset tehdään paikallisen pelastuslaitoksen toimesta ja jokaisessa Mehiläisen toimipisteessä on pelastuslain 15 §:n mukainen pelastussuunnitelma poikkeustilanneohjeistuksineen. Pelastussuunnitelmat on tallennettu [sähköiseen järjestelmään](#) ja henkilöstön tulee tutustua ohjeistukseen ja kuitata oheistus luetuksi.



#### 2.8.4. Välineet

Mehiläisessä toteutetaan vastuullista ja avointa hankintapolitiikkaa. Toimittajavalintaan vaikuttavat kunkin kategorian erityisvaatimukset sekä Mehiläisen yleiset vaatimukset toimittajan luotettavuudelle, palvelun ja tuotteiden laadulle, ympäristöasioille, toimitusajoille ja muille sopimusehdoille.

Vastuullisuuden ja riskienhallinnan varmistamiseksi edellytämme, että toimittajamme ovat hoitaneet lainmukaiset velvoitteensa sekä sitoutuneet noudattamaan paikallista ja kansainvälistä lainsäädäntöä omassaan ja alihankkijoidensa toiminnassa. Toimittajien valinnassa pyritään huomioimaan myös, että toimittajien toimintamallit tukevat mahdollisimman hyvin Mehiläisen vastuullisuuspolitiikkaa sekä energiatehokkuuslain ja -direktiivin vaatimuksia.

Lisäksi Mehiläinen edellyttää jokaisen tuotteita tai palveluita tarjoavan yrityksen täyttävän toimittajien eettisessä toimintaohjeessa (Supplier Code of Conduct) esitetyt vaatimukset ja hankinta seuraa tähän dokumenttiin sitoutuneita toimittajia ja niiden määrää. Toimittajien tulee noudattaa Mehiläisen eettisten ohjeiden lisäksi toimintamaiden paikallisia lakeja, sääntöjä ja ohjeita sekä mahdollisia kansainvälisiä lisävaatimuksia.

### 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologiankäyttö

#### 2.9.1 Vastuut

Lääkinnällisten laitteiden ammattimaisesta käytöstä vastaava henkilö on konsernin laatujohtaja. Toimialoille on lisäksi nimetty omat laiteturvallisuudesta vastaavat henkilöt. Palvelupisteessä lääkitsevien laitteiden vastuut jakautuvat yksikön esihenkilöiden ja laiterekisteri/laittevastuuhenkilöiden kesken. Myös lääkitsevien laitteiden käyttäjillä on vastuu laiteturvallisuuden toteutumisesta.

#### 2.9.2 Lääkitsevien laitteiden hankinta ja käyttöönotto

Mehiläisen hankintatiimi tukee valtakunnallisesti yksiköiden toimintaa tarjoamalla hankintasiiantuntemusta. Laittehankinnat tehdään yhteistyössä toimipaikan vastuuhenkilön ja hankinnan kanssa huomioiden lääkitseville laitteelle asetetut vaatimukset. Ammattimaisessa käytössä lääkitsevään käyttötarkoitukseen käytettävien laitteiden tulee olla CE-merkittyjä lääkitseviä laitteita. Lisäksi Mehiläisen ostamien tuotteiden on oltava laadultaan käyttötarkoitukseen sopivia sekä potilas- ja käyttäjäturvallisia.

Laitetoimittajia arvioitaessa tarkistetaan yrityksen käytännöt myös ympäristöasioissa. Toimittajiksi valitaan yhteiskuntavastuullisia toimijoita, joiden brändi ja toimintamallit voivat tukea ja edistää Mehiläisen omaa laatu- ja ympäristöpolitiikkaa. Merkittävimmät toimittajat sitoutuvat lisäksi Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin. Toimintaohjeiden avulla tehostamme toimittajiin liittyvää riskienhallintaa.

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveystalot*



Palveluyksiköt seuraavat tilattujen laitteiden laatua. Mikäli laitteiden laadussa on reklamoitavaa, reklamointi tapahtuu [sisäisen ohjeistuksen mukaisesti](#).

Laitteiden käyttöönottotarkastuksessa varmistetaan tilauksen ja toimituksen yhdenmukaisuus. Käyttöönottotarkastuksessa noudatetaan valmistajan ohjeistuksia. Käyttöönottotarkastuksen yhteydessä määritellään myös laitteen elinkaarenaikainen seuranta valmistajan ohjeistuksien mukaisesti.

### 2.9.3 Huollot ja jäljitettävyys

Mehiläisessä kaikki potilaan sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievennykseen välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu keskitettyyn sähköiseen laiterekisteriin ja laitteiden tunnistetiedot on merkitty lain edellyttämällä tavalla. Keskitetyn laiterekisterin avulla laitteet ovat jäljitettävissä. Lisäksi laiterekisterissä on ajantasainen tieto laitteenhuolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta. Myös huoltohistoria päivittyy rekisteriin. Laitteiden huollot toteutetaan yhteistyökumppaneiden kanssa.

Palvelupisteen laitevastuuhenkilö vastaa esihenkilönsä kanssa mm. siitä, että laitteet on kirjattu ohjeistuksen mukaisesti laiterekisteriin, huollot, kalibroinnit ja validoinnit on suoritettu valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja dokumentoitu laiterekisteriin. Laitevastuuhenkilö vastaa myös laitteiden käyttöohjeiden saatavuudesta ja ajantasaisuudesta. Kun laite poistetaan käytöstä, laitevastuuhenkilö vastaa laitteen poistosta ohjeistuksen mukaisesti.

### 2.9.4 Osaamisen varmistaminen

Henkilöstö, jotka lääkinnällisiä laitteita käyttävät, saavat perehdytyksen laiteturvallisuuteen ja laitteiden käyttöön. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö on saanut perehdytyksen niihin laitteisiin, joita työtehtävissään käyttävät.

Työntekijän tulee perehdytyksen jälkeen:

- Tuntea valmistajan määrittämä käyttötarkoitus laitteelle
- Tunnistaa laitteen asettamat vaatimukset käyttöympäristölle
- Tuntea laitteen käyttöön liittyvät vasta-aiheet, riskit ja riskien ennaltaehkäisy
- Tunnistaa laitteeseen liittyvät vaaratilanteet ja toimintaohjeet vaaratilanteen sattuessa
- Hallita laitteen käyttö käyttöohjeita noudattaen
- Lääkinnällisten laitteiden turvallisuus oppikurssi on suoritettavissa:
  - [Kirjaudu sivustoon | Oppi](#)
  - Tarkoitettu laatuvaastaville, yksiköiden esihenkilöille ja yksiköiden laitevastaville
  - Kurssi koostuu:
    - Oppiportin laiteturvallisuuskoulutuksesta

Päiväys ja versio: 17.02.2025

Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut

Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveystalot



- Mehiläisen laiteturvallisuussuunnitelmasta
- Laiteturvallisuuspoikkeaman ilmoituskäytännöistä
- Tentistä

Henkilöstöllä on vastuu ilmoittaa, jos kokee osaamisessaan olevan puutteita perehdytyksestä huolimatta. Henkilöstön tulee myös itse huolehtia osaamisensa ylläpitämisestä.

### 2.9.5 Vaaratilanteet

Vaaratilanneilmoitusmenettely on olennainen laiteturvallisuutta edistävä tekijä ja sen tarkoituksena on mahdollistaa nopea ja tehokas reagointi laitteisiin liittyviin ongelmiin. Henkilöstö on ohjeistettu tekemään laitteisiin liittyvistä läheltä piti- tai haittatapahtumista ilmoituksen [Mehiläisen sisäiseen poikkeamajärjestelmään](#). Tehdyistä laitteisiin liittyvistä vaaratilanneilmoituksista tulee ilmoitus tapahtumayksikköön sekä Mehiläisen laiteturvallisuuden ohjausryhmälle.

Vaaratilannetta käsiteltäessä määritetään ilmoitukseen tapahtuman juurisyy, riskitaso sekä aiheutunut haitta. Samanlaisen tapahtuman uudelleen ehkäisemiseksi määritellään ja vastuutetaan tehtävät toimenpiteet. Vaaratilanteet ilmoitetaan lain edellyttämällä aikataululla ja tavalla myös laitevalmistajalle, Fimeaan ja/tai Säteilyturvakeskukseen.

### 2.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietoturva ja potilastietojen turvallisuus sekä luottamuksellisuus ovat Mehiläisen toiminnan kriittinen perusta, jonka eteen yhtiö tekee kaikkensa. Mehiläisen tietoturva on rakennettu mahdollisimman korkeaksi esimerkiksi verkkoyhteyksien, salauksien, käyttäjätunnistuksen, sovellusten sekä osaamisen osalta. Käytössä on lukuisia menetelmiä, jotka varmistavat yhtiön korkeaa tietoturvaa. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on laadittu asiakastietolain (703/2023) ja THL määräyksen 3/2024 mukaisesti. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset.

[Mehiläisen tietoturvasuunnitelma](#) on säädösten mukaisesti sisäiseen käyttöön tarkoitettu asiakirja. Mikäli tietoturvasuunnitelma on tarpeen jakaa viranomaiselle tai yhteistyötaholle, pyydetään olemaan yhteydessä Mehiläisen palveluyksikön vastuuhenkilöön tai tietosuojavastaavaan.

Kun toimimme palvelun tilaajan järjestelmissä, huolehdimme henkilökuntamme koulutuksesta ja sitoudumme noudattamaan tilaajan ohjeita ja tietoturvakäytäntöjä.

### 2.11 Lääkehoitosuunnitelma

Mehiläisen turvallisen lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, vastuut ja osaamisvaatimukset on kuvattu Mehiläisen lääkehoitosuunnitelmaan. Valtakunnallisten linjausten pohjalta on

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveystalot*



laadittu yksikkö- ja toimipistekohtainen lääkehoitosuunnitelma, johon on kuvattu lääkehoidon vastuut, tehtävät, tunnistetut riskit ja niiden hallitsemiseksi suunnitellut/toteutetut toimenpiteet kussakin toimipisteessä.

Toimipisteen lääkehoitovastaaviksi nimitetyt terveydenhuollon ammattihenkilöt (sairaanhoitaja, terveydenhoitaja, kättilö) vastaavat toimipisteensä tai yksikkönsä lääkehuollosta yhteistyössä vastuulääkärin/hammaslääkärin kanssa.

Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi Mehiläinen on mukana valtakunnallisessa LOVE-verkostossa, jonka tavoitteena on lääkehoidon osaamisen tason varmistaminen ja potilas-turvallisuuden lisääminen. Mehiläisessä lääkehoitoon osallistuvat työntekijät suorittavat lääkehoitoon tarvittavat luvat yksikön lääkehoitosuunnitelman määrittelemällä tavalla. Lääkehoidon lupa sisältää aina hyväksytysti suoritettujen tenttien ja näytöiden sekä perehtymisen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja toimintatapoihin. Lääkehoidon luvat uusitaan viiden vuoden välein sekä aina pitkien, yli vuoden poissaolojen jälkeen. Lääkehoidon täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Henkilöstöllä on tiedossaan lääkehoidon poikkeamatilanteita koskevat ohjeistukset. Lääkehoitoon osallistuva henkilöstö tekee lääkkeiden, rokotteiden ja verivalmisteiden käyttöön liittyvistä epäilyistä haittavaikutuksista ilmoitukset Fimealle tai Veripalveluun.

Lääkehoitosuunnitelmat ja muu lääkehuollon ja hoidon ohjeistus löytyy Mehiläisen intranetistä, osoitteesta:

[Lääkehuollon ja -hoidon ohjeet \(Perusterveydenhuolto ja Julkiset terveyspalvelut\)](#)

## 2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Mehiläinen käsittelee asiakkaiden henkilötietoja huolellisesti pitäen huolta vastuullisena sosiaali- ja terveydenhuoltoalan toimijana tietosuojaan liittyvistä velvollisuuksistaan. Noudatamme toiminnassamme EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöä, muuta voimassa olevaa ja Mehiläisen toimintaan sovellettavaa lainsäädäntöä sekä viranomaisien ohjeistuksia henkilötietojen käsittelystä. Lisäksi kiinnitämme erityistä huomiota henkilötietojen huolelliseen ja tietoturvalliseen käsittelyyn sekä noudatamme ja kehitämme toimialan yleisiä hyviä tietosuojakäytäntöjä. Lisätietoa: <https://www.mehilainen.fi/rekisteriselosteet>

Mehiläisen toiminnassa käsitellään pääosin terveydenhuollon ja sosiaalihuollon asiakastietoja (potilastiedot ja sosiaalihuollon asiakastiedot). Niiden lisäksi toiminnassa voidaan käsitellä myös muita asiointiin liittyviä henkilötietoja.

**Potilastietoja** 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 tietosuojasääntelyn mukaisesti. Potilastietojen käsittelyperusteena on ensisijaisesti potilastietojen käsittelyä sääntelevä lainsäädäntö tai joissain tilanteissa potilaan suostumus.

Lisätietoa: <https://www.mehilainen.fi/tietosuojaselosteet/mehilaisen-potilastietojen-tietosuojaseloste>

**Asiakastietoja**, jotka eivät koske asiakkaan terveydentilaa, käsittelemme muun muassa asiakkuuden, asiakaspalvelun ja asiakastyytyvyyden hoitamisen, seurannan ja kehittämisen tarkoituksiin. Asiakastietojen käsittelyn ensisijaisena perusteena on Mehiläisen ja asiakkaan välinen sopimussuhde tai Mehiläisen oikeutettu etu. Mikäli tällaisia tietoja käsitellään yhdessä potilastietojen tai sosiaalihuollon asiakastietojen kanssa, käsittely perustuu pääsääntöisesti sovellettavaan lainsäädäntöön.

Lisätietoa: <https://www.mehilainen.fi/tietosuojaselosteet/mehilaisen-asiakasrekisterin-tietosuojaseloste>

**Sosiaalihuollon asiakastietoja** käsitellään erityisesti asiakkaan hoidon suunnitteluun, toteutukseen, järjestämiseen, seurantaan, valvontaan ja arviointiin sekä muihin sosiaalihuoltoon liittyvän lainsäädännön mukaisiin käyttötarkoituksiin.

Lisätietoa: <https://www.mehilainen.fi/tietosuojaselosteet/mehilaisen-hoiva-ja-sosiaalipalveluiden-tietosuojaseloste>

Julkisissa terveystalouksissa Mehiläinen käsittelee julkisen tilaajan rekisterinpitäjyyden alaisia asiakastietoja.

Huomioithan, että julkisesti rahoitettujen sosiaalipalveluiden ja julkisten terveystalouksien osalta rekisterinpitäjänä toimii pääsääntöisesti julkinen tilaaja, esimerkiksi hyvinvointialue, ja henkilötietojen käsittelystä informoi tällöin julkinen tilaaja omissa tietosuojaselosteissaan/käytännöissään.

Osassa toimitilojamme on käytössä tallentava kameravalvonta, jonka käyttötarkoituksena on muun muassa asiakas-, potilas- ja henkilöturvallisuuden varmistaminen. Valvontaa suoritetaan ainoastaan yleisölle avoimissa asiakastiloissa, ei vastaanotto- tai asukashuoneissa. Kameravalvonnassa taltioitavia tietoja säilytetään korkeintaan 180 vuorokautta. Tallentavan kameravalvonnan piirissä olevat tilat on merkitty näkyvästi. Tarkempi toimitilakohdainen seloste on nähtävillä ja saatavissa kustakin tallentavaa kameravalvontaa käyttävästä yksiköstä.

Lisätietoja käyttötarkoituksista saat toimintakohtaisista tietosuojaselosteista.

Kukin palveluyksikön vastuhenkilö toimii asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavana johtajana. Yhteydenotot tai lisätietoja kustakin palvelupisteestä ja <https://www.mehilainen.fi/asiakaspalvelu/potilas-ja-henkilotiedot>

Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti ([tietosuoja@mehilainen.fi](mailto:tietosuoja@mehilainen.fi), vaihde 010 414 0112)

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveystaloukset*

Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu aina tietosuoja-asioiden läpikäynti (erillinen koulutus) ja paikallisten käytäntöjen läpikäynti. Asioista kannustetaan konsultoimaan esihenkilöitä matalalla kynnyksellä.

### 2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaiden ja potilaiden kokemus hoidosta ja palvelusta on merkittävä osa Mehiläisen asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämistä ja palveluiden kehittämistä. Asiakkaiden ja potilaiden sekä heidän omaistensa kokemuksista syntynyt tieto auttaa tunnistamaan turvallisuuden kannalta tärkeitä kehittämiskohteita.

Mehiläisessä asiakaspalautteen ensisijainen palautekanava on Mehiläisen verkkosivujen sähköinen palautelomake: <https://www.mehilainen.fi/anna-meille-palautetta>. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös suoraan henkilöstölle ja/tai ammatinharjoittajille. Nämä muuta kautta tulleet palautteet kirjataan samaan järjestelmään verkkosivuilta saatujen palautteiden kanssa.

Palautejärjestelmää täydentää välittömästi asiakaskäynnin jälkeen asiakkaalle lähetettävä asiakaskokemusta kartoittava tekstiviestikysely NPS-suosittelemiseksi sekä PEI-kysely (Patient Enablement Instrument), jolla kartoitetaan pärjäämistä sairauden tai oireen kanssa vastaanottokäynnin jälkeen. <https://www.mehilainen.fi/asiakastytyvaisuus>

Lisäksi Mehiläisessä toimii asiakasraati. Asiakasraati on tärkeä kanava palautteen keräämiseen. Kaikki Asiakasraadissa annetut vastaukset ovat luottamuksellisia. Tulokset raportoidaan tilastollisina taulukoina ja graafisina esityksinä, joista kenenkään henkilökohtaiset vastaukset tai henkilöllisyys eivät selviä. Hyödynnämme Asiakasraadista saatuja tuloksia tehokkaasti Mehiläisen palvelukehityksen kaikissa vaiheissa. <https://www.mehilainen.fi/laatu/asiakasraati>

Henkilöstön ja ammatinharjoittajien työtyytyväisyyttä kartoitetaan kohdennetuilla säännöllisillä pulssikyselyillä ja laajemmilla vuosittaisilla kyselyillä. Vuosittaisen henkilöstökyselyn perusteella mm. laaditaan jokaiseen palvelupisteeseen työyhteisön kehityssuunnitelma, jonka toteutumista seurataan säännöllisesti.

Mehiläisen asiakkailta, potilailta ja omaisilla on mahdollista tehdä myös poikkeamailmoitus, mikäli hoidossa on tapahtunut tai oli lähellä tapahtua vaaratilanne. Vaaratilanneilmoituksen voi tehdä nimellä tai nimettömänä. Vaaratilanneilmoituslomake löytyy Mehiläisen verkkosivuilta: <https://www.mehilainen.fi/anna-meille-palautetta>





### 2.13.1 Palautteiden ja poikkeamien käsittely

Sähköisten palautekanavien kautta tulevat palautteet ohjautuvat palvelupisteen laatu-yhteyshenkilölle ja/tai esihenkilölle, jotka huolehtivat siitä, että palaute ohjautuu palvelupisteessä oikean henkilön käsiteltäväksi. Palautteisiin vastataan mahdollisimman nopeasti. Mehiläisen palvelulupaus on vastata palautteeseen kolme arkipäivää palautteen saapumisesta, mikäli asiakas toivoo palautteeseensa vastausta.

Palautteiden perusteella määritetään toimenpiteitä, joiden avulla toimintaa voidaan parantaa ja asiakkaiden toiveisiin vastata. Palautteita seurataan organisaation eri tasoilla säännöllisesti.

Sähköisten palautekanavien kautta tulevat asiakkaan, potilaan tai omaisen tekemät poikkeamailmoitukset ohjautuvat myös palvelupisteen laatu-yhteyshenkilölle ja/tai esihenkilölle, jotka huolehtivat siitä, että poikkeama käsitellään palvelupisteessä annettujen ohjeistusten mukaisesti. Poikkeamat otetaan mahdollisimman nopeasti, tietosuojaan liittyvät ilmoitukset alle 72 h sisällä.

Poikkeamakäsittelyssä määritellään mm. juurisyy tapahtuneelle, myötävaikuttaneet tekijät, tapahtuman riskiluokka sekä toimenpiteet, jotta vastaavaa tapahtumaa ei pääse uudelleen syntymään. Toimenpiteet myös vastuutetaan ja toimenpiteiden etenemistä seurataan. Toimenpiteiden jälkeistä jäännösriskiä myös pystytään seuraamaan.

Poikkeamien käsittelyssä huomioidaan myös niiden potentiaalinen esiintyminen muissa toimipisteissä ja tarvittaessa juurisyyt korjataan kaikissa toimipisteissä.

## 3. Omavalvonnan riskienhallinta

### 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskientunnistaminen ja arvioiminen

Mehiläisen riskienhallinta on systemaattista toimintaa, jonka tarkoituksena on taata konsernin kaikki toiminnot kattava ja tarkoituksenmukainen riskien tunnistaminen, analysointi, hallinta ja monitorointi. Riskienhallinta on kiinteä osa konsernin päivittäistä johtamiskäytäntöä ja merkittävää päätöksentekoa, toiminnan arviointia, johtopäätösten tekoa ja korjaavista toimenpiteistä päättämistä. Riskien hallintakäytäntöjen tavoitteena on joko vähentää kunkin riskin toteutumisen todennäköisyyttä tai vähentää haitallisia vaikutuksia riskin toteutuessa.

Riskien vastuut konsernitasolla jakaantuvat yrityksen eri tasoille. Lisäksi jokaisen Mehiläisessä työskentelevän työntekijän, esihenkilön, ammatinharjoittajan tai muun henkilön vastuulla on minimoida havaitsemiaan riskejä ja vaaratilanteita sekä raportoida tekemistään havainnoista viipymättä omalle esihenkilölleen. Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö.



### 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskejä arvioidaan organisaation kaikilla tasoilla muun muassa johdon katselmuksissa, vuosittaisissa riskien arvioinneissa sekä riskinomistajien toimesta tarpeen mukaan osana päivittäistä toimintaa. Riskienhallinnan käytännön toimenpiteet toteutetaan osana konsernin laadunhallinnan kehittämistä. Näin varmistetaan, että riskienhallinta ei jää erilliseksi toiminnaksi, vaan on kiinteä osa organisaation jokapäiväistä prosessienarviointia ja kehittämistä.

#### 3.2.1 Omavalvontakyselyt

Omavalvonnan toteutumista seurataan säännöllisin omavalvontakyselyin. Omavalvontakyselyt ovat ennakoivaa laadunvarmistusta ja riskienhallintaa. Omavalvontakyselyillä arvioidaan omavalvonnan onnistumista ja huomataan mahdolliset puutteet tai omavalvontasuunnitelman päivittämistarpeet. Mikäli omavalvontakyselyn perusteella huomataan omavalvonnan toteutumisessa puutteita, voidaan tilanteeseen puuttua nopeasti ja korjata tilanne.

Omavalvontakyselyiden tuloksia käytetään myös sisäisten auditointien kehittämisessä ja julkisessa raportoinnissa kolme kertaa vuodessa.

#### 3.2.2 Sisäiset auditoinnit

Mehiläisessä tehdään suunnitelluin aikaväleihin sisäisiä auditointeja ISO9001 -standardin mukaisesti. Sisäisten auditointien perusteella voidaan mm. varmistaa, että organisaation laadunhallintajärjestelmä ja toimintatavat ovat vaatimusten ja sovitujen käytäntöjen mukaisia. Sisäisillä auditoinneilla Mehiläinen itse seuraa ja kehittää toimintaansa systemaattisesti.

Sisäisissä auditoinneissa tarkastellaan vaatimustenmukaisuutta ja lisäksi niiden avulla päästään aidosti arvioimaan Mehiläisen omia prosesseja, toimintamalleja ja esimerkiksi omavalvonnan toteutumista. Sisäiset auditoinnit toteutetaan vuosisuunnitelman mukaisesti ja/tai omavalvontakyselyiden tuloksien perusteella. Mikäli sisäisessä auditoinnissa huomataan puutteita toiminnassa tai vaatimusten noudattamisessa, tehdään havainnosta poikkeama. Poikkeama velvoittaa auditoitua yksikköä selvittämään poikkeaman juurisyyt. Juurisyyt selvittäminen poistaa keskeiset syyt, estää tapahtumaa toistumasta ja johtaa usein pysyvien ratkaisujen löytymiseen. Seuranta-auditoinnissa katselmoidaan vain korjaukset toimenpiteet.

#### 3.2.3 Vaaratapahtumat

Mehiläisessä tapahtuvat vaaratapahtumat raportoidaan poikkeamajärjestelmään. Vaaratapahtumista raportoidaan asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeamat, työturvallisuuspoikkeamat, tietosuojaja- ja tietoturvallisuuspoikkeamat sekä ympäristöpoikkeamat. Poikkeamat käsitellään siinä yksikössä, jossa tapahtuma on sattunut.



Poikkeamakäsittelyssä määritellään mm. juurisyy tapahtuneelle, myötävaikuttaneet tekijät, tapahtuman riskiluokka sekä toimenpiteet, joilla estetään, ettei vastaavaa tapahtumaa pääse uudelleen syntymään. Toimenpiteet myös vastuutetaan henkilötasolla ja toimenpiteiden etenemistä ja vaikuttavuutta seurataan. Toimenpiteiden jälkeistä jäännösriskiä myös pystytään seuraamaan.

Vaaratapahtumia ja niiden perusteella tehtyjä toimenpiteitä ja vaikuttavuutta seurataan organisaatiossa eri tasoilla yksikötasosta liiketoimintajohtoon ja laatuorganisaatioon. Lisäksi osa vaaratapahtumailmoituksista tulee reaaliajassa tiedoksi myös ylemmälle johdolle, kuten never event -tapahtumat sekä lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratapahtumat.

### 3.2.4 Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) sisältää palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden. Ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista Mehiläisessä toimivaa työntekijää, ammatinharjoittajaa sekä myös mahdollisen alihankkijan palveluksessa toimivaa henkilöä. Kyse ei ole pelkästään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden velvollisuudesta tehdä poikkeamailmoituksia.

Jos henkilö huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden, on siitä ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle.

Ilmoituksen vastaanottaneella vastuuhenkilöllä on valvontalain mukaan velvollisuus tehdä tarvittavat toimenpiteet poikkeaman korjaamiseksi ja ilmoittaa olennaiset ja vakavat poikkeamat viipymättä eteenpäin.

Poikkeamien käsittelijöiden ilmoitukset olennaisista tai vakavista poikkeamista tehdään sekä toimipistettä ylemmälle tasolle esimerkiksi liiketoiminnan laadusta vastaavalle henkilölle sekä joissain tilanteissa myös hyvinvointialueen tai muun julkisen palvelujärjestäjän yhteyshenkilölle tai valvovalle viranomaiselle asti (esim. aluehallintovirasto, Valvira, Fimea tai STUK). Poikkeamia käsitteleviä vastuuhenkilöitä on ohjeistettu ja ohjeistetaan tarvittaessa erikseen edelleen ilmoituskäytännöistä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa työpaikalla kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskin arviointi koostuu riskianalyysistä, joka sisältää työpaikan vaarojen tunnistamisen ja riskin suuruuden arvioinnin. Tämän jälkeen arvioidaan esille tulleiden riskien merkitysten arviointi sekä vaihtoehtojen analysointi. Seuraavaksi mietitään toimenpiteet riskien pienentämiseksi ja toimenpiteiden toteuttaminen. Riskien arviointi on ennakoivaa työsuojelua, joka tapahtuu systemaattisesta ja säännöllisesti.

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveystalot*



Toimipisteissä tehdään säännöllisesti STM:n Riskinarviointi -kaavakkeiden mukaista riskinarviointia. Korjaustoimenpide-ehdotusten toteutumista seurataan säännöllisesti yksikön henkilökuntapalavereissa. Riskien arvioinneissa esille nousseista asioista raportoidaan Mehiläinen Terveyspalveluiden työsuojeluorganisaatiota ja niitä käydään lisäksi läpi Mehiläinen Terveyspalveluiden johdon kanssa kuukausittaisissa palavereissa.

Jokaisen työntekijän on arvioitava omaa toimintaa ja tehtävä huomioita, jos poikkeavaa laatua havaitaan. Nämä poikkeamat raportoidaan tilaussopimuksesta riippuen joko tilaajan Hai-pro-järjestelmään tai Mehiläisen Laatuportti-järjestelmään. Kaikki henkilökuntaan kohdistuvat poikkeamat raportoidaan Mehiläisen Laatuportti-järjestelmään.

Poikkeavaa toimintaa on esimerkiksi väärän asiakkaan tietojen kirjaaminen potilastietojärjestelmään, laitteiden epäkunto, puhelinliikenteen ongelmat/katkokset, normaalin toiminnan keskeytyminen, vanhentuneet lääkkeet, laitteiden kalibroinnin puutteellisuus, henkilöstövaje tai aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas, tiedonkulun puute tms.

Poikkeavan laadun prosessikuvaus:

1. Tunnistetaan poikkeava tapahtuma tai toiminta ja dokumentoidaan se Laatuportti- tai Hai-pro-ilmoituksella ja tiedotetaan asiasta yksikön esihenkilöä
2. Selvitetään poikkeamaan johtaneet syyt, analysoidaan tapahtuma ja poikkeaman seuraukset henkilökuntakokouksessa
3. Suunnitellaan korjaavat toimenpiteet ja ehkäistään poikkeavan toiminnan jatkuminen
4. Arvioidaan virheellisen laadun kustannukset
5. Mietitään ennaltaehkäisevät keinot, jotta poikkeava tilanne ei toistu, käsitellään asia toimipisteen henkilökuntapalavereissa
6. Toteutetaan seuranta korjaustoimenpiteiden osalta
7. Hai-pro-ilmoitukset tallentuvat tilaajan ja Laatuportti-ilmoitukset Mehiläisen Laatuporttiin.

Poikkeamat arvioidaan kuukausikokouksissa ja niiden sisältö ja juurisyyanalyysi tehdään yksiköissä. Vuosittain laaditaan kokonaiskuvaa antava raportti. Poikkeamien hallintaan liittyvät lisäksi säännöllisesti tehtävät riskinarviointit, vuosittain tehtävät asiakastytyväisyyskyselyt, asiakasreklamaatioiden käsittelyt, kirjalliset ja suulliset asiakaspalautteet, henkilökunnan pätevyyksien varmistaminen, vuosittaiset kehityskeskustelut, läheltä piti -tilanteiden ja työtapaturmien kirjaaminen, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit sekä säännölliset seurantalaverit yksikön johdon ja tilaaja-asiakkaan kanssa sekä henkilökuntapalaverit, joissa käsitellään kaikki edellä mainitut toimenpiteet.



### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Pyrimme välttämään ostopalveluita ja alihankintaa. Meillä työskentelee kuitenkin hyvin pieneltä osin itsenäisiä ammatinharjoittajia ja lääkäripalveluyhtiöiden palveluksessa olevia lääkäreitä. Ostopalveluja käytettäessä palvelujen tuottamiseen vastuu laadun ja potilasturvallisuuden valvomisesta säilyy Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:llä. Jotta täytämme asiakkaidemme odotukset ja tarpeet ja turvaamme onnistuneen asiakaskokemuksen, on ostettujen palveluiden oltava laadukkaita ja turvallisia sekä kustannuksiltaan kohtuullisia. Itsenäiset ammatinharjoittajat ja lääkäripalveluyhtiöt ovat vastuussa omasta toiminnastaan sekä viranomaisvelvoitteistaan.

Noudatamme Mehiläisen ohjeita toimittajan valintakriteereistä ja laadunvalvonnasta. Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:ssä työskentelevien itsenäisten ammatinharjoittajien ja lääkäripalveluyhtiöiden kanssa tehdään aina kirjalliset sopimukset, joissa on kuvattu Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n ja itsenäisten ammatinharjoittajien/lääkäripalveluyhtiöiden keskinäiset vastuut.

Itsenäisten ammatinharjoittajien ja lääkäripalveluyhtiöiden palveluksessa olevia henkilöitä koskevat kaikki samat vaatimukset laadun ja potilasturvallisuuden osalta kuin omaa henkilöstöä. Uuden henkilön perehdyttämisestä vastaavat yksikön esihenkilöt.

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Julkisten terveystaluiden johtava lääkäri vastaa Terveyskeskus Mehiläisen ja Lääkäripalveluiden valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman yleisestä osiosta. Toimipistekohdaisista tarkennuksista vastaavat toimipisteiden vastaavat lääkärit/hammaslääkärit tai liike-toiminnasta vastaavat henkilöt. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma on Pelsu-palvelussa ja jokaiselta työntekijältä otetaan lukukuittaukset näistä dokumenteista. Toimimme pääosin osana julkista toimintaympäristöä ja sitoudumme noudattamaan alueellisia valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmia.

## 4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

### 4.1 Toimeenpano

Omavalvontaa toteutetaan mm. kolme kertaa vuodessa lähtevällä omavalvontakyselyllä, johon vastaavat kaikkien toimipisteiden esihenkilöt. Kyselyssä kartoitetaan mm. toimipisteiden viranomaisvelvoitteiden toteutumista, toiminnan laatua, potilasturvallisuutta, operatiivista suorituskykyä ja terveydenhuollon oikeudenmukaisuutta.

*Päiväys ja versio: 17.02.2025*

*Hyväksyjän nimi: Joonas Turunen, liiketoimintajohtaja, Perusterveydenhuolto ja lääkäripalvelut*

*Laatijan nimi: Henri Ärölä, johtava lääkäri, Julkiset terveystaluidet*



Tämän lisäksi konsernitasolla tehdään kerran vuodessa koko konsernin kattava erisisältöinen omavalvontakysely, jonka tulokset käydään läpi esihenkilöiden kanssa ja sen tuloksia käytetään myös seuraavan vuoden työyhteisön kehityssuunnitelman luomiseen.

Laatuportin never event -tyyppiset tapahtumat tulevat kaikille konsernin vastuuhenkilöille ja niiden sekä potilasvakuutuskeskuksen potilastapauksia käydään läpi konsernini yhteisissä laatupalavereissa kuukausittain.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti kaikkien saatavilla ja se on osa uuden työntekijän perehdytystä. Kaikista päivityksistä tiedotetaan toimipisteiden esihenkilöitä ja heidän velvollisuutenaan on käydä päivitetyt asiat läpi oman toimipisteensä henkilöstön kanssa viikoittaisessa osastokokouksessa.

#### **4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan julkisissa nettisivuilla ja se on myös saatavilla toimipisteistä pyynnöstä. Konsernin laatuylilääkärit seuraavat aktiivisesti lakimuutoksia ja viranomaismääräyksiä ja -suosituksia ja tiedottavat näistä kuukausittaisissa laadun ohjausryhmissä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen vaatiessa.

Omavalvontakysely tuottaa graafiset esitykset tuloksista, joita esihenkilöiden tulee hyödyntää oman toimintansa kehittämisessä. Kunkin kyselyn jälkeen tulokset käydään läpi yksikötasolla kuukausikokouksissa. Lisäksi kyselyiden tulosten perusteella julkaistaan omavalvonnin raportti julkisilla nettisivuilla kolme kertaa vuodessa.