

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta	2
1.1 <i>Palveluntuottajan perustiedot</i>	2
1.2 <i>Palveluyksikön perustiedot</i>	2
1.3 <i>Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet</i>	2
2. Asiakas- ja potilasturvallisuus	3
2.1 <i>Palveluiden laadulliset edellytykset</i>	3
2.2 <i>Vastuu palveluiden laadusta</i>	3
2.3 <i>Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet</i>	3
2.4 <i>Muistutuksen käsittely</i>	3
2.5 <i>Henkilöstö</i>	4
2.6 <i>Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta</i>	4
2.7 <i>Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi</i>	4
2.8 <i>Toimitilat ja välineet</i>	4
2.9 <i>Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö</i>	4
2.10 <i>Lääkehoitosuunnitelma</i>	5
2.11 <i>Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja</i>	5
2.12 <i>Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen</i>	5
3. Omavalvonnan riskienhallinta	6
3.1 <i>Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen</i>	6
3.2 <i>Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely</i>	6
3.3 <i>Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen</i>	7
3.4 <i>Ostopalvelut ja alihankinta</i>	7
3.5 <i>Valmius ja jatkuvuudenhallinta</i>	7
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	7
4.1 <i>Toimeenpano</i>	7
4.2 <i>Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen</i>	8

1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Sonia hadi Tmi
Y-tunnus: 2626511-1
Postiosoite: Helsinki
Postinumero: 00120

Palveluntuottajan vastuhenkilö:

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Mehiläinen Forum
Toimiala: Terveyspalvelu
Postiosoite:
Postinumero:
Puhelinnumero:
Sähköposti: sonia.hadi@mehilainen.fi

Palveluyksikön palvelupisteet:

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

OMAT TIEDOT, ESIM. Palveluntuottajan toiminta-ajatuksena on tuottaa lääketieteellisesti korkeatasoista yksityistä yleis- ja erikoislääkäripalvelua potilaiden tarpeisiin.

Palveluntuottaja toimii Mehiläinen Oy:n lääkärikeskuksesta vuokratuissa tiloissa. Toiminta tukeutuu Mehiläinen Oy:n organisaatioon, tiloihin, tutkimus- ja hoitovälineistöön, sekä sen osaavaan hoitohenkilökuntaan, mukaan lukien kaikki lääkärintyöhön oleellisena lisänä tarvittava lääketieteellinen tutkimus- ja hoitovälineistö, -materiaali, -laitteisto, ja näiden puhdistus, ylläpito ja huolto.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottaja toimii ammatinharjoittajana sopimussuhteessa Mehiläiseen ja sitoutuu toiminnassaan Mehiläisen yleisiin toimintaperiaatteisiin ja laatupolitiikkaan. Yleistietoa Mehiläisen toiminnasta: <https://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehilainen-yrityksena> ja Mehiläisen omavalvonnasta <https://www.mehilainen.fi/laatu/omavalvonta>.

Palveluntuottajan hoitoon osallistuvilla ammattilaisilla on terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys ja kunkin ammattihenkilön pätevyystiedot ovat tarkistettavissa julkisesta JulkiTerhikki-palvelusta. Palveluntuottaja on sitoutunut ammattilaistensa ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen, sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin.

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottajan palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että palveluntuottajan henkilöstö sitoutuu noudattamaan yleisesti hyväksyttyjä lääketieteellisiä periaatteita, ammattihenkilön eettisiä ohjeita, lääkärikeskuksessa sovellettavia yleisiä ehtoja, toiminta- ja palvelukäytäntöjä sekä ohjeistuksia ja laatujärjestelmiä.

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palveluntuottajan lukuun toimivat henkilöt ottavat huomioon toiminnassaan, mitä potilaan oikeuksista säädetään. Mehiläisen potilasyhteyshenkilöt toimivat yhteyshenkilönä Mehiläisen asiakkaille, läheisille ja ammattilaisille potilaan oikeuksiin ja mahdolliseen potilaan hoitoa koskevaan tyytymättömyyteen liittyvissä asioissa, kuten vahinkoepäily, muistutus, kantelu tai korvaushakemus. Potilasyhteyshenkilöt neuvovat asiakkaita myös tarvittaessa hyvinvointialueiden ja muiden palvelujärjestäjien potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta ja yhteystiedoista, pyrkien huomioimaan asiakkaan tarpeet yksilöllisesti.

2.4. Muistutuksen käsittely

Potilaslain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Mehiläisen kautta tulevat muistutukset ja kantelut ohjataan palveluntuottajan nimetylle vastuuhenkilölle ja/tai suoraan muille asianomaisille henkilöille. Palveluntuottajalle suoraan tulevista muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä Mehiläisen vastaavaa lääkäriä. Palveluntuottajan terveydenhuollon palveluista vastaava

vastuuhenkilö vastaa siitä, että muistutusasiat selvitetään viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Palveluntuottajan vastuuhenkilö antaa muistutuksiin kirjallisen vastauksen 1–4 viikon kuluessa ja sitoutuu toimimaan tiiviissä yhteistyössä Mehiläisen terveydenhuollon palveluista vastaavan johdon kanssa. Muistutusvastauksesta on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirjoista. Muistutusasiakirjat käsitellään muutoinkin lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisesti.

2.5. Henkilöstö

KUVAUS OMAN HENKILÖSTÖN MÄÄRÄSTÄ JA RAKENTEESTA

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta

Mehiläisen terveyspalveluita koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mehiläisen terveyspalveluita koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

2.8. Toimitilat ja välineet

Palveluntuottaja käyttää toimintaansa Mehiläisen toimitiloja, joissa on huomioituna potilasturvallisuus sekä soveltuvuus terveydenhuollon palvelujen antamiseen.

Toimiessa vuokranantajana, Mehiläinen vastaa tilojen kulunvalvonnasta, murto- ja palosuojauksesta. Palveluntuottajan työntekijä(t) toimivat Mehiläiseltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Mehiläisen tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja henkilökortin esillä pitoa. Palveluntuottajan hallinnollinen vastuuhenkilö varmistaa, että henkilöstö on tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkusammutusvälineisiin sekä osallistuu toimitiloissa järjestettäviin palo- ja pelastusharjoituksiin.

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

JOS PALVELUNTUOTTAJALLA OMIA LAITTEITA, KUVAUS TÄHÄN.

Palveluntuottaja käyttää Mehiläisessä toimiessaan Mehiläisen terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Mehiläisen potilastietojärjestelmät ovat valtakunnallisessa järjestelmärekisterissä ja Mehiläinen ylläpitää lääkinällisten laitteiden rekisteriä ja vastaa siitä, että lääkinälliset laitteet

huolletaan laitetoimittajan määräysten mukaisesti ja että laitteita käytävillä on tarvittava osaaminen laitteiden käyttöön. Palveluntuottaja vastaa osaltaan siitä, että tietojärjestelmiä ja laitteita käyttävä henkilöstö perehtyy käytössä oleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Palveluntuottaja toimii Mehiläisen tiloissa ja työskentelee yhteistyössä Mehiläisen henkilökunnan kanssa. Mehiläisellä on joka yksikössä lääkehoitosuunnitelma. Mehiläisen lääkehoidosta yksikössä vastaavat lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja vastaava lääkäri, jotka perehdyttävät palveluntuottajan vastuuhenkilön ja palveluntuottajan mahdollisen muun henkilökunnan tämän toiminnan edellyttämällä tasolla Mehiläisen lääkehoitoon. Potilasasiakirjamerkinnot tehdään Mehiläisen sähköiseen järjestelmään rakenteisen kirjaamisen ohjein, tähän palveluntuottajan henkilöstön perehdyttävät Mehiläisen yksikön perehdyttäjä ja yksikön vastaava lääkäri. Kun hoidossa käytettävät laitteet ja tarvikkeet ovat Mehiläisen omaisuutta, niin Mehiläinen huolehtii näiden käytön perehdytyksen järjestämisestä laitteiden käyttäjille. Palveluntuottajan lukuun toimivat henkilöt vastaavat antamansa lääkehoidon toteuttamisesta.

2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluntuottajan lääkärit laativat potilasasiakirjat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain, potilaslain ja asiakastietolain mukaisesti merkiten asiakirjoihin hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi välttämättömät tiedot. Palveluntuottaja toimii laatimiensa potilasasiakirjamerkintöjen osalta rekisterinpitäjänä vastaten potilasasiakirjojen laatisesta ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan.

Palveluntuottajan potilasasiakirjat tehdään ja säilytetään Mehiläisen sähköisessä järjestelmässä. Mehiläinen edellyttää tämän vuoksi palveluntuottajan henkilöstöltä sitoutumista tietosuojakäytäntöihin ja samalla kun Mehiläinen perehdyttää palveluntuottajan työntekijän potilaskertomusjärjestelmään, perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. Kaikkien Mehiläisessä työskentelevien tulee suorittaa tietosuoja/turva -verkkokurssi osana perehdytysohjelmaa. Mehiläisen intranetissä on henkilöstölle tarkempia ohjeita potilastietojen salassapitoon, käsittelyyn ja luovuttamiseen. Potilaalla on mahdollisuus saada Mehiläisestä lokitiedot, joista näkee, ketkä ovat hänen tietojensa käsitelleet.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluntuottaja pyrkii hyödyntämään saamansa palautteen toimintansa kehittämiseksi.

Mehiläisessä palautteiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimia ja nämä käydään kuukausittain yksikkökokouksessa esim. erilaiset ohjeistusten ja toimintatapojen muutokset. Mikäli nämä koskevat palveluntuottajan toimintaa, keskusteleen yksikön vastaava lääkäri tai yksikönjohtaja palveluntuottajan vastuuhenkilön tai palveluntuottajan muun henkilöstön kanssa. Yleinen kehittämistoimi voidaan informoida yksikössä toimiville sähköpostilla.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa palveluntuottajan riskienhallinnasta, riskien tunnistamisesta sekä riskien arvioimisesta jatkuvana toimintana.

KUVAUS SIITÄ, MITEN PALVELUNTUOTTAJA PYRKII TUNNISTAMAAN JA ARVIOIMAAN TOIMINNAN RISKEJÄ (esim. osaaminen, työkyky, hoidon turvallisuus, tietosuoja)

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Potilasturvallisuudessa tärkeimpinä asioina on, että potilailla tarjotaan lääketieteellisesti perusteltuja tutkimuksia ja hoitoja. Potilasta ei tule altistaa liian suurille komplikaatoriskeille huomioiden hoidon mahdolliset hyödyt. Kaikkien palveluntuottajan työntekijöiden tulee ymmärtää ja edellä esitetyt asiat ja toimia näiden mukaisesti. Vastuuhenkilö arvioi aktiivisesti henkilökohtaisesti palveluntuottajan käyttämien palvelun tuottajien toimipaikkoja ja analysoi mahdollisia riskejä. Riskit käydään läpi asianosaisten kanssa ja toimintaan tehdään tarvittavat muutokset riskien minimoimiseksi. Korkean riskin toiminnot tulee tunnistaa heti ja näihin on puututtava. Vaaratilanteita valvovat kaikki työntekijät ja nämä arvioidaan viipymättä. Vaaratilanteissa toiminta lopetetaan heti ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Vastuuhenkilö huolehtii henkilöstön osaamisesta turvallisuusriskien ennakointiin tunnistamiseen. Palveluntuottajan terveydenhuollon ammattihenkilöt huolehtivat potilaan tiedonsaantioikeudesta koskien potilaan terveydentilaa, hoidon merkitystä, eri hoitovaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia. Tällä vähennetään riskiä potilaan väärinkäsityksiin omasta terveydestään ja motivoidaan hoitomyönteisyyteen. Mehiläisen yksiköissä tehdään vuosittain vaarojen ja riskien kartoitus ja sen pohjalta on tehty asioihin tarvittavat korjaavat toimet. Läheltä piti- ja vaaratilanteita varten on Laatuportin poikkeamajärjestelmä, jossa asian havainnut voi tehdä ilmoituksia potilas-, henkilö- ja tietoturvatilanteista. Nämä käsitellään yksikössä kuukausittain ja tehdään vaadittavat korjaavat toimet. Jos Laatuportin poikkeama koskee palveluntuottajan työntekijää, hänet otetaan mukaan käsittelyyn. Mehiläisellä on hygieniaohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi, nämä perehdytetään myös palveluntuottajan työntekijälle. Palvelupisteessä järjestetään vuosittain elvytysharjoitukset ja pelastusharjoitukset, joihin myös palveluntuottajan työntekijä voi osallistua.

Mikäli potilas tai hänen läheisensä havaitsevat puutteita laadunhallinnassa tai potilasturvallisuudessa, voivat he antaa palautetta suoraan palveluntuottajan henkilökunnalle tai Mehiläisen henkilökunnalle paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai täyttämällä Mehiläisen www-sivuilla asiakaspalautelomakkeen tai Laatuportti-ilmoituksen. Asiakaspalaute/haittatapahtuma, siihen johtaneet tekijät ja sen mahdolliset seuraukset käydään potilaan ja/tai läheisen kanssa keskustellen tai kirjallisesti.

3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yritys käsittelee systemaattisesti ja viipymättä omaa toimintaansa koskevan palautteen ja toimii yhteistyössä Mehiläisen palautejärjestelmän käsittelyn kanssa. Mehiläisessä palautteet kirjataan asiakaspalautejärjestelmään (palautteen voi kirjata asiakas itse tai jokainen Mehiläisessä työskentelevä), palaute tulee järjestelmästä sähköpostilla laatuyhteyshenkilölle ja esimiehelle, asiakkaaseen ja henkilöstöön, jota palaute koskee, ollaan yhteydessä viipymättä ja asia käsitellään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Yrityksen palveluksessa olevat seuraavat aktiivisesti alansa kehitystä kirjallisesti sekä ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä. Palveluntuottajan hallinnollinen vastuuhenkilö informoi tarvittaessa muita. Yritys edellyttää vähintään säädösten mukaista osallistumista täydennyskoulutukseen vuosittain. Yritys vastaa tarvittaessa koulutusten kustannuksista. Vastuuhenkilö arvioi jatkuvasti henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja työ- ja potilasturvallisia toimintatapoja ja pitää henkilöstölle kehityskeskustelut vuosittain. Yritys vastaa henkilöstön työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti.

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Yritys ei käytä toiminnassaan ostopalveluja tai alihankintaa.

JOS KÄYTTÄÄ, KUVAUS OSTOPALVELUISTA JA ALIHANKINNASTA, YRITYKSET, SEKÄ MITEN TOIMINTAA OMAVALVOTAAN.

3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Yritys tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa Mehiläisen valmiussuunnitelmaan.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty PP.KK.VVVV ja astuu voimaan välittömästi.

Helsinki 01/2025 Sonia Hadi LL

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla yrityksen palveluyksikössä FYYSINEN OSOITE ja se julkaistaan julkisessa tietoverkossa viipymättä. Lisätietoja yrityksen omavalvonnasta saa yrityksen nimetyltä palvelujen vastuuhenkilöltä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja suunnitelman toteutumisesta raportoidaan vähintään neljän kuukauden välein. Suunnitelmaan tehdään muutokset, mikäli muutoksia toiminnassa tapahtuu ja viimeisin versio on saavutettavissa viipymättä.

**Mehiläisen terveydenhuollon palveluiden
omavalvontaohjelma**

Sisällysluettelo

1.	Palveluiden tuottaja.....	3
2.	Omavalvontaohjelma	4
2.1.	Tehtävien lainmukainen hoitaminen	4
2.2.	Tehtyjen sopimusten noudattaminen.....	4
2.3.	Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	5
2.3.1.	Palvelujen saatavuus	5
2.3.2.	Palvelujen jatkuvuus	5
2.3.3.	Palvelujen turvallisuus ja laatu	5
2.3.4.	Palvelujen yhdenvertaisuus	6
2.4.	Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	6
2.5.	Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	7

1. Palveluiden tuottaja

Yksityisiä terveyspalveluja ja hammashoitoa tuottavat yhtiöt:

Yhtiö	Y-tunnus
Docrates Oy	2050681-8
Fysios Oy	0194099-3
Itä-Suomen Magneetti	3124213-3
Mehiläinen Oy	1927556-5
OmaPartners Oy	2054095-2
Puhti Lab Oy	2928141-6

Mehiläinen Oy:n ja yksityisiä terveyspalveluja tuottavien yhtiöiden palveluiden vastuuhenkilö on yksityisten terveyspalveluiden johtava lääkäri, työterveyspalveluiden vastuuhenkilö on johtava työterveyslääkäri ja Hammas Mehiläisen palveluiden vastuuhenkilö on johtava hammaslääkäri.

Johtava lääkäri, yksityiset terveyspalvelut:

Iiro Heikkilä

Yleislääketieteen erikoislääkäri

Johtava työterveyslääkäri:

Sirkku Martti

Työterveyshuollon erikoislääkäri

Johtava hammaslääkäri:

Erkki Virta

HLL

Julkisia terveyspalveluja tuottavat yhtiöt:

Yhtiö	Y-tunnus
CogniMed	2636701-1
Debora Oy	1906667-5
Harjun terveys Oy	3161392-6
Kotipalvelu Mehiläinen Oy	1926203-5
Mehiläinen Kotihoito Oy	3255999-2
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy	2871405-6
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy	1723156-9
Mehiläinen Tutoris Oy	1844559-3

Harjun terveys Oy:n terveyspalveluista vastaava johtaja on Minna Honkanen LL, yleislääketieteen erikoislääkäri.

Mehiläinen Länsi-Pohja Oy:n terveyspalveluista vastaava johtaja on Paavo Uusimaa, kardiologian ja sisätautien erikoislääkäri.

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n ja muiden julkisia terveyspalveluja tuottavien yhtiöiden terveyspalveluista vastaava johtaja on Henri Ärölä, LL, yleislääketieteen erikoislääkäri.

Mehiläinen konsernin lääketieteellinen laatu

Mehiläisen lääketieteellisestä organisaatiosta vastaa lääketieteellinen johtaja Kaisla Lahdensuo, psykiatrian ja terveydenhuollon erikoislääkäri, Dos.

10.10.2024 Versio 1.7

Hyväksyjä: Kaisla Lahdensuo

Laatija: Hanna-Kaisa Viertola

Yhteystiedot

Kaikki Mehiläinen konserniin kuuluvat palveluja tuottavat yhtiöt tavollat osoitteesta Yhtiön nimi, Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki. Toimipaikkojen osoite- ja yhteystiedot löytyvät Mehiläisen verkkosivuilta.

Muut osoitetiedot:

Mehiläinen Länsi-Pohja Oy, Kauppakatu 25, 4. krs, 94100 KEMI

Harjun terveys Oy, Harjukatu 48, 15100 Lahti

Henkilöstön sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@mehilainen.fi.

Harjun terveyden henkilöstön sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@harjunterveys.fi.

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa toimintaa kaikissa Mehiläisen Suomen terveydenhuollon toimipaikoissa pois lukien toimipaikat, joissa toiminta poikkeaa merkittävästi tästä ohjelmasta.

2. Omavalvontaohjelma

2.1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Tuottamamme palvelut täyttävät kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan niin omavalvonnan kuin palvelujen tilaajien, viranomaisvalvonnan ja muiden sidosryhmien kautta saadun palautteen perusteella.

2.2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Mehiläisen julkisissa terveyspalveluissa palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Myös yksityisissä terveyspalveluissa on yksityisasiakkaiden rinnalla useita sopimuskumppaneita, kuten työterveysasiakkaat, vakuutusyhtiöt ja julkiset terveydenhuollon yksiköt.

Sopimuskauden aikana tapahtuvassa sopimusten noudattamisen seurannassa Mehiläisen omavalvonnan työkalut kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimintayksikön vastuushenkilön vastuulla. Lisäksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteyshetkiä ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja -raportteja.

Julkisen järjestämisvastuun alaisissa terveyspalveluissa noudatetaan palvelunjärjestäjän omavalvontaohjelmaa vaadittavin osin Mehiläisen omavalvontaohjelman ohella. Mehiläisessä toimivat ammatinharjoittajat ja alihankkijat sitoutuvat sopimuksellisesti osaltaan noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja Mehiläisen toimintakäytäntöjä.

2.3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

2.3.1. Palvelujen saatavuus

Mehiläinen tuottaa terveystalvveluita valtakunnallisesti. Olemme rakentaneet palveluverkostoamme ja kehittäneet palveluita täydentämään julkisten toimijoiden omaa palvelutuotantoa.

Jatkossakin tavoitteemme on täydentää järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden palvelutuotantokapasiteettia niillä osa-alueilla, joilla on tarvetta ja kysyntää. Tämän toteutumiseksi käymme aktiivisesti keskustelua hankintayksiköiden kanssa, seuraamme julkisia hankintailmoituksia, osallistumme tarjouskilpailuihin ja tarjoamme palveluitamme suorahankintoina. Sopimuksissa sovitaan tarkemmat ehdot kunkin palvelun saatavuudesta sopimuskauden aikana.

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.

2.3.2. Palvelujen jatkuvuus

Mehiläisen tuottamien terveystalvveluiden 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.

Sopimuskumppanimme kilpailuttavat palveluitaan aika ajoin. Pyrimme osaltamme vaikuttamaan siihen, että kilpailutusten ehdot ja kriteerit olisivat sellaiset, että pystymme palveluntuottajana vastaamaan pitkäjänteisesti samojen asiakkaiden hoidosta.

Jokaisella toimintayksiköllämme on pelastussuunnitelma ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle. Osana valtakunnallista Mehiläistä meillä on erinomaiset edellytykset varmistaa toiminnan jatkuvuus myös haastavissa tilanteissa.

2.3.3. Palvelujen turvallisuus ja laatu

Mehiläisen tuottamien terveystalvvelujen turvallisuus koostuu potilasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.

Potilasturvallisuuteen liittyvät kiinteästi hyvä perehdytys, jossa käydään läpi muun muassa laiteturvallisuus, lääketurvallisuus ja säteilyturvallisuus. Sairaalatyössä käytetään räätälöityjä tarkistuslistoja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Lisäksi toimenpiteiden jälkeen potilaille lähetetään jälkeen säännöllisiä kyselyjä, joiden avulla varmistetaan potilaan hyvän toipumisen eteneminen.

Työturvallisuus ja työsuojelu on osa konsernin työhyvinvoinnin johtamista. Asiakkaiden ja henkilöstön palo- ja pelastusturvallisuus taataan ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnittelussa sekä henkilöstön osaamisen turvaamisella. Järjestämme henkilökunnalle turvallisuuskävelyjä toimintayksiköissämme. Konsernitason linjaukset,

suunnitelman ja seurannan toteuttaa Työhyvinvointiryhmä. Työsuojeluorganisaatio jakautuu paikalliseen, alueelliseen ja toimialatasoon. Työn vaarojen ja riskien arviointi on vuosittaista omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen.

Tietoturvallisuus on osa Mehiläisen ISO9001-sertifioitua laadunhallinnan kokonaisuutta. Tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyvät periaatteet, organisointi, vastuut ja tavoitteet on kuvattu Mehiläisen tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikassa. Tietosuojastrategia on osa jokaisen Mehiläisessä työskentelevän työsopimusta tai ammatinharjoittajasopimusta. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma tukee ammattilaisten perehtymistä ja osaamisen ylläpitämistä.

Vastuu laadun toteutumisesta arjessa on jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä Mehiläisellä. Systemaattinen laadunhallinta on Mehiläisen johtamis- ja toimintajärjestelmän ytimessä, ja se täyttää asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset. Jokaisen toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Kulttuuriimme kuuluu jatkuva laadun mittaaminen ja kehittäminen. Niin asiakkaamme kuin ammattilaisemme vastaavat kyselyihin, ja poimimme myös potilasdatasta mittareita vaikuttavuuden ja potilasturvallisuuden arvioimiseksi. Julkaisemme poiminnan Laatumittareista julkisesti.

2.3.4. Palvelujen yhdenvertaisuus

Palvelujen yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu jokaisen työntekijämme vastuulle. Toimintaperiaatteisiimme kuuluu asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu. Kunnioitamme asiakkaidemme erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansalaisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, seksuaaliseen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta. Ammattilaisemme kohtaavat jokaisen asiakkaan yksilönä, ja suunnittelevat hoitopolun asiakkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien.

Otamme perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa huomioon yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat, ja kartoitamme koulutustarpeita muun muassa konsernin vuosittaisessa yhdenvertaisuuskyselyssä. Seuraamme tarkasti myös asiakkailta kerättyä palautetta ja pyrimme tunnistamaan yhdenvertaisuuteen liittyviä kehityskohteita toteutettavaksi.

2.4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Havaittujen puutteiden korjaamisen mahdollistamiseksi keräämme palautetta lukuisten eri kanavien kautta sekä sisäisesti että ulkoisesti. Johto saa reaaliaikaisesti tietoa reklamaatioista ja vakavista poikkeamista ja osallistuu niiden käsittelyyn yhdessä yksiköiden vastuuhenkilöiden kanssa, jotta puutteet ja epäkohdat saadaan nopeasti korjattua. Konsernin laatutiimi tukee tarvittaessa näitä prosesseja. Tarkastelun myötä pyrimme muuttamaan toimintakäytäntöjämme siten, että vastaavien laatu-poikkeamien ja virheiden todennäköisyys pienenee jatkossa.

Mehiläisessä on käytössä poikkeama- ja palautejärjestelmänä Laatuportti. Sen kautta kerätään kaikki potilasturvallisuuteen, tietosuojaan ja -turvaan, ympäristöturvallisuuteen sekä työturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset. Poikkeamia ovat sekä todetut haittatapahtumat että havaitut läheltä piti -tilanteet. Henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti tekemään turvallisuushavaintoja ja raportoimaan havainnoistaan. Vakavat poikkeamat tulevat

suoraan yksikönjohdon tietoon, jotta korjaavat toimenpiteet voidaan tarvittaessa käynnistää välittömästi. Ilmoitusaktiivisuutta, ilmoitusten käsittelyä ja poikkeamien perusteella tehtyjä toimenpiteitä seurataan. Myös potilaat ja omaiset voivat tehdä poikkeamailmoituksen Laatuporttiin verkkosivujemme kautta.

Mehiläisen julkisissa terveyspalveluissa poikkeamailmoitukset tehdään tilaajakohtaisesti sovitusti joko tilaajaan poikkeamajärjestelmään tai Mehiläisen Laatuporttiin.

2.5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Mehiläisen tuottamien terveyspalvelujen omavalvontaohjelma julkaistaan mehilainen.fi -sivustolla. Omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan säännöllisesti Mehiläisen verkkosivuilla. Julkaisemme myös vuosittain toimintakertomuksen ja vastuullisuusraportin, joissa kuvaamme vuoden tärkeimmät laadun ja potilasturvallisuuden kehittämistoimenpiteet.