

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Kuvaus toimenpiteistä ja menettelytavoista, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädetystä velvollisuuksista

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa, että yrityksen toiminta täyttää lainsäädännön ja säännösten vaatimukset. Hän toimii muun yhteistyön lisäksi laadunvalvonnan osalta yhteistyössä Mehiläinen Oy:n paikallisen johdon kanssa. Yrityksen ja Mehiläisen välisessä sopimuksessa on määritelty vastuunjako yrityksen ja Mehiläisen kesken. Yritys vastaa, että yrityksen lääkäreiden toiminta on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista, ja että potilasasiakirjat laaditaan ohjeiden mukaisesti sekä muistutukset käsitellään asianmukaisesti. Yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa yrityksen muutosilmoitusten ja toimintakertomusten toimittamisesta lupaviranomaiselle.

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Yrityksen vastaava johtaja huolehtii, että jokainen yrityksen palvelusuhteessa oleva henkilö perehdytetään omavalvontaan, ja he vastaavat oman työnsä, tutkimus- ja hoitokäytäntöjensä omavalvonnasta ja ammattitaitonsa kehittämisestä säännöllisellä koulutuksella.

4. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Ammattinharjoittaja, toiminimi. Henkilöstön määkä yksi (1) kpl, LT, dos, erikoislääkäri Marko Pesu

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (kelpoisuuden varmistaminen: <https://julkiterhikki.valvira.fi/> kielitaidon varmistaminen, lasten kanssa työskentelevien rikosrekisterin tarkistaminen jne.)

Yrityksessä toimii edellä mainittu henkilöstö. Muu tarvittava henkilöstö työskentelee Mehiläisen lääkärikeskuksen palvelusuhteessa. Yrityksen rekrytoidessa henkilöstöä, henkilöt haastatellaan osaamisen ja kokemuksen varmistamiseksi, heidät vahvasti tunnistetaan ja vaaditaan tutkintotodistukset, joiden aitous varmistetaan. Kelpoisuus varmistetaan Terhikki-rekisteristä. Muilta kuin suomea äidinkielenään puhuvilta vaaditaan todistus kielikokeesta ja alaikäisten kanssa yksin työskentelevien on esitettävä rikosrekisteriote vastaavalle johtajalle.

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lääkehoitosuunnitelmaan, potilasasiakirjakäytäntöihin ja latteiden- ja tarvikkeiden käyttöön.

Henkilöstön ja mahdollisten opiskelijoiden perehdyttämisestä vastaa vastaava johtaja henkilökohtaisesti. Perehdytyksessä on Mehiläisen luvalla mahdollisuus hyödyntää Mehiläisen intranetin ja oppimisympäristön perehdytysmateriaaleja. Perehdytyksen etenemistä ja valmiiksi saattamista seurataan tarkistuslistoin.

Yritys toimii Mehiläisen tiloissa ja työskentelee yhteistyössä Mehiläisen henkilökunnan kanssa. Mehiläisellä on joka yksikössä lääkehoitosuunnitelma. Mehiläisen lääkehoidosta yksikössä vastavat lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja vastaava lääkäri, jotka perehdyttävät yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan ja yrityksen mahdollisen muun henkilökunnan tämän toiminnan edellyttämällä tasolla Mehiläisen lääkehoitoon. Potilasasiakirjamerkinnot tehdään Mehiläisen sähköiseen Dynamic Health- järjestelmään rakenteisen kirjaamisen ohjein, tähän yrityksen henkilöstön perehdyttävät Mehiläisen yksikön DH-perehdyttäjä ja yksikön vastaava lääkäri. Kun hoidossa käytettävät laitteet ja tarvikkeet ovat Mehiläisen omaisuutta, niin Mehiläinen huolehtii näiden käytön perehdytyksestä laitteiden käyttäjille.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta.

Täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut.

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

5. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa. Yritys käyttää toimintaansa Mehiläisen toimitiloja, joissa on huomioituna potilasturvallisuus sekä soveltuvuus terveydenhuollon palvelujen antamiseen (Kts. Mehiläisen toimiluvat ja omavalvontasuunnitelma).
Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta. Erityistä huomiota kuvauksessa tulee kiinnittää lääkehuolto- ja laboratoriotiloihin. Yritys toimii vuokralaisena Mehiläisen tiloissa, joten Mehiläinen vastaa tilojen kulunvalvonnasta, murto- ja palosuojauksesta. Yhtiön työntekijä(t) toimivat Mehiläiseltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Mehiläisen tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja henkilökortin esillä pitoa. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja varmistaa että henkilöstö on tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkusammustusvälineisiin sekä osallistuu toimitiloissa järjestettäviin palo- ja pelastusharjoituksiin.
Kuvaus siivous, jätehuoltoon ja vaarallisten jätteiden käsittelyyn liittyvistä menettelyistä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä tartuntavaarallisiin jätteisiin liittyviin käytäntöihin. (STTV:n oppaita 3.2006) Mehiläisessä siivous on ulkoistettu ja ostopalvelua varten on käytössä siivous-/hygieniakriteerit erilaisten tilojen siivoukselle niissä tapahtuvan toiminnan vaatimuksien mukaan. Mehiläisellä on valtakunnallinen jäteohje, jossa on huomioituna jätteiden asianmukainen lajittelu. Vaaralliset jätteet kuten pistivät, terävät ja tartuntavaaralliset jätteet ja lääkejäte laitetaan oikein suojautuen niitä kutakin varten varattuihin jäteastioihin, jotka jäteyhtiö toimittaa jatkokäsittelyyn. Tietosuojajäte kerätään lukollisiin tietosuojalaatikoihin. Yhtiön työntekijät lajittelevat jätteet Mehiläisen ohjeen mukaan.
Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 1-4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuselle (Fimea). Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot: vastaava johtaja ja Mehiläis Linkki Valviran määräykseen: https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus
Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista. JOS YHTIÖLLÄ OMIA LAITTEITA, KUVAUS TÄHÄN Yritys käyttää Mehiläisessä toimiessaan Mehiläisen terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Mehiläisen laitteet ovat valtakunnallisessa laiterekisterissä ja Mehiläinen vastaa, että ne huolletaan laitetoimittajan ohjeiden mukaisesti ja että laitteita käytävillä on tarvittava osaaminen laitteiden käyttöön.
Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanteiden ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Yrityksen henkilöstö noudattaa Mehiläisen ohjeistusta, miten vaaratilanteista ilmoitetaan Haipro-järjestelmän kautta ja tarvittaessa infovat asiasta Mehiläisen yksikön esimiehen, joka huolehtii asian käsittelyn eteenpäin.

Säteilyn käyttö terveydenhuollossa

Ionisoivan säteilyn käyttö terveydenhuollossa edellyttää Suomessa säteilylain (859/2018) 48 §:n mukaista Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupaa, ellei käytettävät toiminnot ole vapautettu turvallisuusluvasta säteilylain 49 §:ssä.

Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupa myönnetty -

Kliinisen mikrobiologian laboratoriotointa

Tartuntatautien vastustamistyössä tarvittavia laboratoriotutkimuksia ja tehtäviä voidaan suorittaa aluehallintovirastojen hyväksymässä laboratoriossa. Tartuntatautilaki (1227/2016) 18 §.

Kliinisen mikrobiologian laboratorion toimilupa voimassa -

asti.

6. POTILASASIAMIES

Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot
Hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Kuvaus menettelytavoista potilasasiamiehen tehtävien asianmukaisesta määrittelystä: neuvontatehtävä, avustustehtävä, tiedotus- ja koulutustehtävä, palvelujen laadun seuranta ja palautteen antaminen.

Mehiläisen potilasasiamies toimii myös yrityksen potilasasiamiehenä, kun yrityksen lääkäri työskentelee Mehiläisen toimipisteessä. Mehiläisessä potilasasiamiehen tehtävänä on antaa potilaalle neuvoja ja tietoa hänen oikeuksistaan sekä avustaa tarvittaessa potilasta vahinkoepäilyn, muistutuksen, kantelun tai korvaushakemuksen teossa. Potilasasiamies ohjaa ja neuvoo myös tarvittaessa yritystä ja yrityksen lääkäriä vahinkoepäilyn käsittelyssä.

7. LÄÄKEHOITO

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta
Lääkehoitosuunnitelma on laadittava sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2021:6) mukaisesti. STM:n opas löytyy osoitteesta: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162847>

Yritys toimii Mehiläisen tiloissa ja yhtiöllä ei ole omaa erillistä lääkehoitoa. Jos potilaan hoidossa tarvitaan lääkehoitoa se toteutetaan Mehiläisen lääkkeillä Mehiläisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Yrityksen vastaava johtaja varmistaa laitteita ja tiloja vuokraavan palveluntuottajan kanssa, että lääkehoitosuunnitelma löytyy ja se on saavutettavissa ja asianmukainen. Lääkehoidon voi toteuttaa yrityksen lääkäri Mehiläisen ohjeiden mukaisesti tai Mehiläisen lääkehoitoluvallinen hoitohenkilöstö yrityksen lääkärin määräyksestä. Yrityksen lääketieteellinen johtaja vastaa yrityksen henkilöstön perehtymisestä Mehiläisen lääkehoitosuunnitelmaan.

Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa

Yrityksen henkilöstö tekee Mehiläisen Haipro-ilmoituksen, mikäli huomaa poikkeamatilanteen lääkehoidon toteuttamisessa. Kts. tarkemmin Mehiläisen lääkehoitosuunnitelma. Vastaava johtaja varmistaa, että poikkeamatilanteissa toiminta on asianmukaista.

Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä

Yrityksen henkilöstö toimittaa potilaalta palautuneet ja käyttämättä jääneet lääkkeet Mehiläisen nimetylle työntekijälle, joka laittaa lääkkeet hävitykseen Mehiläisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta

Mehiläisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Vastaava johtaja varmistaa yhdessä Mehiläisen kanssa vähintään kerran vuodessa, että lääkehoitosuunnitelma on ajantasalla ja vastaa myös yrityksen toimintaa.

8. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Potilasturvallisuudessa tärkeimpinä asioina on, että potilailla tarjotaan lääketieteellisesti perusteltuja tutkimuksia ja hoitoja. Potilasta ei tule altistaa liian suurille komplikaatioriskeille huomioiden hoidon mahdolliset hyödyt. Kaikkien yrityksen työntekijöiden tulee ymmärtää ja edellä esitetyt asiat ja toimia näiden mukaisesti. Vastaava johtaja arvioi aktiivisesti henkilökohtaisesti yrityksen 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. Vastaava johtaja huolehtii henkilöstön osaamisesta turvallisuusriskien ennakoivaan tunnistamiseen.

Yrityksen 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 Haipro-järjestelmä, jossa asian havainnut voi tehdä ilmoituksia potilas-, henkilö- ja tietoturvatilanteista. Nämä käsitellään yksikössä kuukausittain ja tehdään vaadittavat korjaavat toimet. Jos Haipro koskee yhtiön työntekijää hänet otetaan mukaan käsittelyyn. Mehiläisellä on hygieniahajut tartuntojen ehkäisemiseksi, nämä perehdytetään myös yhtiön työntekijälle. Leikkaussalissa on käytössä tarkastuslista potilasturvallisuutta lisäämään. Toimipisteessä järjestetään vuosittain elvytysharjoitukset ja pelastusharjoitukset, joihin myös yhtiön työntekijä voi osallistua.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään Toiminnassa tapahtuvat poikkeamat kirjataan potilasasiakirjoihin poikkeaman liittyessä potilaan hoitoon. Jos poikkeama liittyy yrityksen toimintaan, tehdään tästä tarvittavat kirjaukset yrityksen arkistoihin. Poikkeamat käsitellään kaikkien asianosaisten kanssa. Yrityksellä on toimintaohje poikkeamien käsittelyyn, menettelyyn, vastuunjakoihin ja korjaustoimenpiteisiin. Poikkeaman merkitys potilasturvallisuuteen arvioidaan aina. Potilasvahinkoepäilyssä kaikkia yrityksen työntekijöitä on ohjeistettu tukemaan potilasta ja neuvomaan hänelle potilasvahinkoilmoituksen tekemisestä ja yhteydenotosta yrityksen potilasasiamieheen. Vastaava johtaja vastaa tietojen toimittamisesta potilasvakuutuskeskukseen. Jos läheltä piti -tilanteesta tai epäkohdasta on tehty HaiPro-ilmoitus Mehiläisen järjestelmään, se tulee sähköpostitse käsittelijälle ja esimiehelle, jotka ottavat tarvittaessa käsittelyyn myös yhtiön lääkäriin, mikäli tilanne koskee myös häntä. Jos tapahtuman käsittely niin vaatii, kontaktoidaan myös asiakas. (Jos HaiPro koskee asiakasta häneen ollaan yhteydessä.) Ilmoitusten pohjalta tehdään välittömät korjaavat toimenpiteet viipymättä.
Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan Mehiläisessä yksikön esimies suunnittelee korjaavat toimet yhdessä Mehiläisen henkilöstön kanssa ja jos korjaavat toimet koskevat myös yhtiön lääkäriä, hänelle informoidaan uudesta tavasta toimia. Yrityksen vastaava johtaja valvoo henkilökohtaisesti, että todetut epäkohdat korjaavat muutokset toimeenpannaan yrityksen toiminnassa viipymättä.
Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille Vastaava johtaja tiedottaa epäkohdasta ja siitä kuinka tilanne olisi mahdollista välttää jatkossa joko suullisesti tai kirjallisesti riippuen tapahtuman luonteesta. Vastaava johtaja on tarvittaessa yhteydessä asianosaisiin ja muihin yhteistyötahoihin. Mehiläisessä HaiPro-ilmoitusten korjaavat toimet käsitellään yksikkökokouksessa kuukausittain ja korjaavat toimet infotaan sähköpostilla sellaisille ammattiryhmille/tahoille, jotka eivät ole kokouksessa läsnä. HaiPro ilmoitusten tapausselosteet ovat kaikkien luettavissa Mehiläisen potilasturvallisuus sivustoilla. Kts. tarkemmin Mehiläisen omavalvontasuunnitelma.
Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: https://stm.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-00-3315-6

9. POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta. Lisätietoa potilasasiakirjojen säilyttämisestä Yhtiön lääkärit laativat potilasasiakirjat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja potilaslain mukaisesti merkiten asiakirjoihin hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot. Yhtiö toimii rekisterinpitäjänä vastaten potilasasiakirjojen toteuttamisesta ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteista. Potilasasiakirjat säilytetään osana Mehiläisen sähköistä potilasasiakirja-arkistoa. Yhtiössä noudatetaan Mehiläisen tietosuojakäytäntöitä, potilasasiakirjojen tietojen käsittelyn ja luovutuksen ohjeistusta. Potilaalla on mahdollisuus saada Mehiläisestä lokitiedot, joista näkee, ketkä ovat hänen tietojiaan katsoneet.
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin. Yrityksen potilasasiakirjat tehdään ja säilytetään Mehiläisen sähköisessä järjestelmässä. Mehiläinen edellyttää tämän vuoksi yrityksen henkilöstöltä sitoutumista tietosuojakäytäntöihin ja samalla kun Mehiläinen perehdyttää yrityksen työntekijän potilaskertomusjärjestelmään, perehdytetään tietosuoja-asioihin. Kaikkien Mehiläisessä työskentelevien tulee suorittaa tietosuoja/turva -verkkokurssin osana perehdytysohjelmaa. Mehiläisen intranetissä on henkilöstölle tarkempia ohjeita potilastietojen salassapitoon, käsittelyyn ja luovuttamiseen.
Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Marko Pesu 
Potilasrekisterinpitäjän on laadittava yleisen tietosuoja-asetuksen (EU.2016/679) 30 artiklan mukainen seloste käsittelytoimista. Myös henkilötietojen käsittelijän on ylläpidettävä selostetta kaikista rekisterinpitäjän lukuun suoritettavista käsittelytoimista yleisen tietosuoja-asetuksen (30 art.) mukaisesti. Tietosuojavaltuutetun selostepohja: https://tietosuoja.fi/seloste-kasittelytoimista Potilas- ja asiakasrekisterinpito -lomake (www.valvira.fi) Lomakkeen täyttöohje Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla: https://tietosuoja.fi

10. POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Kuvaus menettelytavoista, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteesta.

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

Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa

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 laatu-yhteyshenkilölle ja esimiehelle, asiakkaaseen ja henkilöstöön jota palaute koskee ollaan yhteydessä viipymättä ja asia käsitellään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Yritys 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 yrityksen toimintaa, keskusteleen yksikön vastaava lääkäri tai yksikönjohtaja yrityksen vastaavan johtajan tai yrityksen muun henkilöstön kanssa. Yleinen kehittämistoimi voidaan informoida yksikössä toimiville sähköpostilla.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (Potilaslaki 785/1992) 10 §:n mukaisesti terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän potilaan asiaa. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Kohtuullisena aikana voidaan yleensä pitää 1-4 viikon vastausaikaa, jollei ole erityisiä perusteita pidempään käsittelyaikaan.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin. Lisätietoa Valviran sivuilta https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/valvonta/toimintayksikoiden_valvonta/muistutukseen-vastaaminen

Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta

Potilaslain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Mehiläisen kautta tulevat muistutukset ja kantelut ohjataan yrityksen vastaavalle johtajalle ja/tai suoraan yrityksen muille asianomaisille henkilöille. Yritykselle suoraan tulevista muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä Mehiläisen vastaavaa lääkäriä. Yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa, että muistutusasiat tutkitaan viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Yrityksen vastaava johtaja 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. Muistutukset käsitellään muutoinkin lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisesti.

11. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Vastaava johtaja suunnittelee, kokoaa, käsittelee ja kehittää läheltä piti - ja riskitilanteista esiin tulleita asioita yhdessä yrityksen henkilöstön kanssa. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viivettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Vastaava johtaja vastaa, että omavalvontasuunnitelma pysyy ajan tasalla ja vahvistaa sen vuosittain. Valvontaviranomaisilla on aina mahdollisuus tutustua yrityksen omavalvontasuunnitelmaan ja siihen liittyviin asiakirjoihin. Tarvittaessa, esim. valvontaviranomaisen vaatiessa, omavalvontasuunnitelmaa täydennetään, korjataan tai muutetaan.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

Tampere 5.5.2024

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Nimen selvennys

Marko Pesu

Omavalvontasuunnitelman liitteet: