

Priveca Oy Omavalvontasuunnitelma

Sisälllys

1. Palveluntuottaja ja palvelutuotannon kuvaus

1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

1.2. Palveluyksikön perustiedot

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.4. Muistutuksen käsittely

2.5. Henkilöstö

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

2.8. Toimitilat ja välineet

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Priveca Oy:n lääketieteellisistä palveluista vastaava johtaja 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

Priveca Oy:n henkilöstö huomioi toiminnassaan potilaan oikeuksia koskevat lait. Priveca Oy:n henkilöstö sekä Mehiläisen potilasyhteyshenkilöt toimivat tarvittaessa yhteyshenkilönä Mehiläisen aiakkaille, läheisille ja ammattilaisille potilaan oikeuksiin ja mahdolliseen potilaan hoitoa koskevaan tyytymättömyyteen liittyvissä asioissa, kuten vahinkoepäily, muistutus, kantelu tai korvaushakemus. Priveca Oy:n henkilöstö sekä Mehiläisen 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 Priveca Oy:n nimetylle vastuuhenkilölle.

Priveca Oy:lle suoraan tulevista muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä Mehiläisen vastaavaa lääkärinä. Priveca Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaava vastuuhenkilö vastaa siitä, että muistutusasiat selvitetään viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleensa kuulluksi. Palveluntuottajan vastuuhenkilö antaa muistutuksiin kirjallisen vastauksen 1–4 viikon kuluessa ja toimien 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 viranomais määräysten mukaisesti.

2.5. Henkilöstö

Priveca Oy:llä työskentelee täysipäiväisesti yksi yleislääkäri.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta

Priveca Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja seuraa henkilöstön riittävyyttä kuukausittain.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Priveca Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja koordinoi palvelutuotantoa ja yhteistyötä ja palvelutuotantoa monialaiseen toimintakenttää sovittaen.

2.8. Toimitilat ja välineet

Priveca Oy käyttää toimintaansa Mehiläisen toimitiloja, joissa on huomioituna potilasturvallisuus sekä soveltuvuus terveydenhuollon palvelujen antamiseen. Toimiessa vuokranantajana, Mehiläinen vastaa tilojen kulunvalvonnasta, murto- ja palosuojauksesta. Priveca Oy:n työntekijä(t) toimivat Mehiläiseltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Mehiläisen tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja henkilökortin esillä pitoa. Priveca Oy:n 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

Priveca Oy käyttää Mehiläisessä toimiessaan Mehiläisen terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Mehiläisen potilastietojärjestelmät ovat valtakunnallisessa järjestelmärekisterissä ja Mehiläinen ylläpitää lääkinnällisten laitteiden rekisteriä ja vastaa siitä, että lääkinnälliset laitteet huolletaan laitetoimittajan määräysten mukaisesti ja että laitteita käyttävillä on tarvittava osaaminen laitteiden käyttöön. Priveca Oy vastaa osaltaan siitä, että tietojärjestelmiä ja laitteita käyttävä henkilöstö perehtyy käytössä oleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Priveca Oy toimii Mehiläisen tiloissa ja sen henkilöstö työskentelee yhteistyössä Mehiläisen henkilökunnan kanssa. Mehiläisellä on joka yksikössä lääkehoitosuunnitelma. Mehiläisen lääkehoidosta yksikössä vastaavat lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja vastaava lääkäri, jotka perehdyttävät Priveca Oy:n vastuuhenkilön ja mahdollisen muun henkilökunnan tämän toiminnan edellyttämällä tasolla Mehiläisen lääkehoitoon. Potilasasiakirjamerkinnät 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. Priveca Oy:n palvelutuotantoon osallistuva henkilöstö vastaa antamansa lääkehoidon toteuttamisesta.

2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Priveca Oy:n lääkärit laativat potilasasiakirjat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain, potilaslain ja asiakastietolain mukaisesti merkiten asiakirjoihin hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi välttämättömät tiedot. Priveca Oy toimii laatimiensa potilasasiakirjamerkintöjen osalta rekisterinpitäjänä vastaten potilasasiakirjojen laatimisesta ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan. Priveca Oy:n lääkäreiden laatimat potilasasiakirjamerkinnät tehdään ja säilytetään Mehiläisen sähköisessä järjestelmässä, jonka tietosuojakäytäntöihin Priveca Oy:n lääkärit sitoutuvat. Mehiläisen henkilöstö perehdyttää Priveca Oy:n henkilöstön potilaskertomusjärjestelmään sekä tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. Mehiläisen intranetissä on Priveca Oy:n henkilöstölle tarkempia ohjeita potilastietojen salassapitoon, käsittelyyn ja luovuttamiseen. Potilaalla on mahdollisuus saada Mehiläisestä lokitiedot, joista näkee, ketkä ovat hänen tietojään käsitelleet.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Priveca Oy 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 Priveca Oy:n henkilöstön toimintaa, keskustelee yksikön vastaava lääkäri tai yksikönjohtaja Priveca Oy:n vastuuhenkilön ja/tai muun henkilöstön kanssa. Yleinen kehittämistoimi voidaan informoida yksikössä toimiville sähköpostilla.

Lisäksi Priveca Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja hyödyntää kuukausittain Mehiläisen keraamää NPS-potilaspalautetta sekä potilaiden kirjallisesti sekä suullisesti antamaa palautetta toimintansa kehittämiseksi sekä ohjeistaa henkilöstöä tämän perusteella.

Priveca Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja monitoroi hoidon laatua sovittaen diagnostiikka- ja hoitolinjauksia ajankohtaisiin suomalaisiin diagnostiikka- ja hoitosuosituksiin (mm. sairaanhoitopiirien sekä kaupunkien hoitoketjut sekä Lääkäriseura Duodecimin julkaisemat hoitosuositukseset). Lisäksi palvelutuotantoa muokataan jatkuvassa päivittäisessä arvioinnissa sekä asiakaspalautteen ja muun potilailta tulevan kommunikaation perusteella sekä Mehiläisen henkilöstön sekä muiden terveydenhuollon toimijoiden ja viranomaisten viestimän perusteella.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

Priveca Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja monitoroi hoitoon liittyviä riskejä varmistaen henkilöstön sitoutumisen tietoturvaan ja turvalliseen lääkehoitoon liittyvään ohjeistoon puolivuosisittaisissa katsemuksissa, sekä varmistaa että terveydenhuollon ammattihenkilöiden lakisääteiset täydennyskoulutusvaatimukset täyttyvät.

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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 komplikaatioriskeille huomioiden hoidon mahdolliset hyödyt. Kaikkien palveluntuottajan työntekijöiden tulee ymmärtää ja edellä esitetyt asiat ja toimia näiden mukaisesti. Priveca Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja arvioi aktiivisesti henkilökohtaisesti palvelutuotannossa käytettyjä toimipaikkoja ja analysoi mahdollisia riskejä tunnistuen korkean riskin toiminnot niihin puuttuen. Vaaratilanteita valvovat kaikki Priveca Oy:n ja Mehiläisen työntekijät raportoiden nämä vastuuhenkilöille välittömästi.

Vaaratilanteissa toiminta lopetetaan heti ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Vastuuhenkilö huolehtii henkilöstön osaamisesta turvallisuusriskien ennakointaan tunnistamiseen.

Priveca Oy:n 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 hygieniaohteet tartuntojen ehkäisemiseksi, nämä perehdytetään myös Priveca Oy:n työntekijöille. Palvelupisteessä järjestetään vuosittain elvytysharjoitukset ja pelastusharjoitukset, joihin myös Priveca Oy:n työntekijät voivat osallistua.

Mikäli potilas tai hänen läheisensä havaitsevat puutteita laadunhallinnassa tai potilasturvallisuudessa, voivat he antaa palautetta suoraan Priveca Oy:n henkilökunnalle tai Mehiläisen henkilökunnalle paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai täyttämällä Mehiläisen www-sivuilla asiakaspalautelomakkeen tai Laatuportti-ilmoituksen. Asiakaspalautte/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

Priveca Oy 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 laatuysteyshenkilölle ja esimiehelle, asiakkaaseen ja henkilöstöön, jota palaute koskee, ollaan yhteydessä viipymättä ja asia käsitellään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Priveca Oy:n työntekijät seuraavat aktiivisesti alansa kehitystä kirjallisesti sekä ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä. Priveca Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja informoi tarvittaessa henkilöstöä muutoksista. Priveca Oy edellyttää vähintään

säädösten mukaista osallistumista täydennyskoulutukseen vuosittain vastaten tarvittaessa koulutusten kustannuksista.

Priveca Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja seuraa jatkuvasti henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja työ- ja potilasturvallisia toimintatapoja ja pitää henkilöstölle tarpeelliset kehityskeskustelut.

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Priveca Oy ei käytä toiminnassaan ostopalveluja tai alihankintaa.

3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Priveca Oy tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa Mehiläisen valmiussuunnitelmaan.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 1.7.2024 ja astuu voimaan välittömästi.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla yrityksen palveluyksikössä

LÄÄKÄRIKESKUS MEHILÄINEN FORUM, Mannerheimintie 20B 00100 HELSINKI

ja se julkaistaan julkisessa tietoverkossa viipymättä. Lisätietoja yrityksen omavalvonnasta saa Priveca Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaavalta johtajalta.

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.

Helsinki 1.7.2024

Sami Siiskonen
Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja
Priveca Oy