

**1 Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot**

|                                                                                    |                                                            |                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Palvelujen tuottajan nimi<br><b>Vieskan Lääkärit Oy</b>                            |                                                            | Palvelujen tuottajan Y-tunnus<br><b>2353575-6</b> |
| Toimipaikan nimi<br><b>Mehiläinen vastaanotot Haapajärvi / Nivala / Ylivieska</b>  |                                                            |                                                   |
| Toimipaikan postiosoite<br><b>Kirkkokatu 5 / Kalliontie 28 / Juurikoskenkatu 4</b> |                                                            |                                                   |
| Postinumero<br><b>85580 / 85500 / 84100</b>                                        | Postitoimipaikka<br><b>Haapajärvi / Nivala / Ylivieska</b> |                                                   |
| Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja<br><b>Mikko Suni</b>                 |                                                            | Puhelinnumero<br><b>0400874700</b>                |
| Postiosoite<br><b>Nuolikankaantie 130</b>                                          |                                                            |                                                   |
| Postinumero<br><b>85500§</b>                                                       | Postitoimipaikka<br><b>Nivala</b>                          |                                                   |
| Sähköposti<br><b>mikko.suni@fimnet.fi</b>                                          |                                                            |                                                   |

**2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa lääketieteellisesti korkeatasoista erikoislääkäripalvelua yksityisesti. Yritys toimii Mehiläinen Oy lääkärikeskuksista (Haapajärvi, Nivala, Ylivieska) vuokratuissa tiloissa. Lisäksi toiminta tukeutuu Mehiläinen Oy:n organisaatioon, tiloihin, tutkimus- ja hoitovälineisiin, muuhun henkilökuntaan, tutkimus- ja hoitovälineistöön, -materiaaliin, -laitteistoon. Arvojamme ovat tieto ja taito, välittäminen ja vastuunotto, kumppanuus ja yrittäjyys sekä kehitys. Nämä arvoparit määrittelevät voimakkaasti toimintaamme. Asiakaslähtöisyys on kaiken keskiössä ja asiakaslupauksiamme ovat: teemme asioinnin helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme yksilöllisesti.</p> <p>Hyvä laatu lääkäripalveluissa syntyy tyytyväisistä ja osaavista ammattilaisista.</p> <p>Yksilöllinen, korkeatasoinen erikoislääkärin hoito on yrityksemme perusta.</p> |
| <p>Toiminta-ajatus/ Perustehtävä</p> <p>Vieskan Lääkärit Oy vastaanottojen toiminnan tavoitteena on tuottaa laadukkaita erikoislääkärin työterveys / vastaanotto-palveluita siten, että potilas-asiakkaat, tilaaja-asiakkaat, yhteistyö-asiakkaat, henkilöstö ja omistajat ovat tyytyväisiä.</p> <p>Aidosti tasokas ja ystävällinen asiakaspalvelu tuottaa uskollisia hoitosuhteita, jotka pitkällä aikavälillä palkitsevat sekä tekijää että potilasta. Yhtiö kantaa vastuun työn tekemisen olosuhteista, tausta- ja tukitoimista, mutta suurin merkitys laadullisesta ja taloudellisesta menestyvästä lääkäritoiminnasta on kuitenkin työn tekijällä itsellään ja tähän pyrimme.</p> <p>Vuosittain tarkistetaan, että toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet ovat ajantasaisia.</p>                                                                                                                                                             |

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

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa, että yrityksen toiminta täyttää lainsäädännön ja säädösten vaatimukset. Hän toimii muun yhteistyön lisäksi laadunvalvonnan osalta yhteistyössä Mehiläinen Oy:n paikallisjohdon kanssa. Yrityksen ja Mehiläisen välisessä sopimuksessa on määritelty vastuunjako yrityksen ja Mehiläisen kesken. Yritys vastaa, että lääkäreiden toiminta on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista, sekä potilasasiakirjat laaditaan ohjeiden mukaisesti. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa myös, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja yrityksen muutosilmoitukset ja toimintakertomukset toimitetaan lupaviranomaisille.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa oman yrityksen lupa-asioista ja on vastuullisena kaikissa vastaanottojen auditointiin liittyvissä asioissa.

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Jokaisesta toimipisteestä löytyy perehdyttämiskansio (intra), johon on avattu tarkalla tasolla kuvaukset työtiloista, henkilöstöasioista, toimintaohjeista, välinehuollosta, koneista ja laitteista, vastaanoton lääkehuollosta, turvallisuusasioista sekä muista yleisistä asioista. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa yhdessä toimipisteen vastaavan hoitajan ja lääkärin kanssa perehdyttämisestä. Omavalvonta toimii osana perehdytysuunnitelmaa. Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan perehdytyksen tarkastuslistalla, joka taltioidaan.

Henkilöstöllä on vuosikellon mukainen koulutuskalenteri. Muun koulutuksen lisäksi säteilysuojakoulutusta vaaditaan henkilöstölle 8h/ 1pv /5 vuotta.

## 4 Henkilöstö

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta.

**Yleislääketieteen erikoislääkäri 2**

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

Yrityksen omistaa ja sen kautta työskentelee 2 Suomessa koulutuksen saanutta ja Valviran laillistamaa yleislääketieteen erikoislääkäriä. Muu henkilöstö työskentelee Mehiläinen Oy:n palvelussuhteessa

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Yritystä huomiota on kiinnitettävä lääkehoitosuunnitelmaan potilasasiakirjakäytäntöihin ja laitteiden- ja tarvikkeiden käyttöön.

Yritys työskentelee Mehiläisen toimitiloissa, yhteistyössä muun henkilöstön kanssa. Mehiläinen Oy:llä on oma lääkehoitosuunnitelma, josta vastaavat paikallisesti vastaava sairaanhoitaja ja vastaava lääkäri. Potilasasiakirjamerkinnot tehdään Mehiläisen sähköiseen Dynamic Health-järjestelmään rakenteisen kirjaamisen ohjeilla. Tutkimuksessa ja hoidossa käytettävät laitteet ja tarvikkeet ovat Mehiläisen omaisuutta, Mehiläinen huolehtii niiden käytön perehdytyksestä, laitteiden huollosta ja ylläpidosta.

Toimipisteen vastaava hoitaja vastaa henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Perehdytyskansio (yleiset asiat, potilastieto-ohjelman käyttöohjeet ja kirjauskäytännöt), lääkehoitosuunnitelma ja toimintaohjekansiot (laitteiden ja tarvikkeiden käyttöohjeet ja käyttöturvallisuustiedotteet) ovat toimipisteessä henkilöstön saatavilla koko ajan (intra).

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta. Täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut.

Yrityksen henkilökunta seuraa aktiivisesti oman alansa kehitystä, ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä. Terveydenhuollosta vastaava johtaja informoi muita työntekijöitä tarvittaessa. Yritys edellyttää osakkailta säännönmukaista täydennyskoulutuksiin osallistumista omien tarpeiden pohjalta. Vastaava johtaja arvioi jatkuvasti henkilöstön osaamista, ammattitaitoa, työ- ja potilasturvallisia toimintatapoja. Yritys vastaa työntekijöiden työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti.

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.

Yritys käyttää toimintaansa Mehiläisen toimitiloja, joissa on huomioituna potilasturvallisuus ja soveltuvuus terveydenhuollon palvelujen antamiseen. Mehiläisen lääkäriasemien kaikki tilat on suunniteltu ja toteutettu lääkäritoiminnan vaatimukset huomioiden. Kaikki potilastiedot ja asiakirjat ovat sähköisessä potilastietojärjestelmässä. Lääkekaappi ja lääkejääkaappi ovat lukollisia ja pääsy niihin on vain vastaanoton henkilöstöllä.

Tilat ovat avarat ja valoisat, asemalle on esteetön pääsy myös liikuntarajoitteiselle.

Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta. Erityistä huomiota kuvauksessa tulee kiinnittää lääkehuolto- ja laboratoriotiloihin.

Yritys toimii vuokralaisena Mehiläisen toimitiloissa, ja Mehiläinen Oy vastaa tiloista kokonaisuudessaan. Tilat ovat suunniteltu Toimitilat ovat tarkoituksenmukaisia ja soveltuvat lääkäritoiminnan toteuttamiseen.

Tiloissa on asianmukaiset turvallisuusjärjestelmät (ovien auki- ja kiinni kytkennät, palonilmaisimet, sammutusjärjestelmät, turva- ja merkki-valaistukset) Lääkekaappi ja lääkejääkaappi ovat lukittuja. Lääkekaappien päivityksen ja seurannan osalta noudatetaan lääkehoitosuunnitelman ohjetta.

Asemalle on tuotettu yhdessä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa oma palo- ja pelastussuunnitelma, joka pitää sisällään myös koko kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelman. Nämä ovat perehdytysmateriaalin ohessa kaikkien saatavilla vastaanotolla ja perehdytyksessä vaadittava lääkärin käyttävä asia.

Kuvaus siivouksen, jätehuollon ja ongelmajätteiden käsittelyyn liittyvistä menettelyistä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä tartuntavaarallisiin jätteisiin liittyviin käytäntöihin. (STTV:n oppaita 3.2006)

Mehiläsen toimipisteissä siivous on ulkoistettu ja ostopalvelua varten on käytössä siivous/hygienia-kriteerit erilaisten tilojen siivoukselle niissä tapahtuvan toiminnan vaatimien kriteerien mukaisesti. Mehiläisellä on valtakunnallinen jäteohjelma, jossa on huomioituna jätteiden asianmukainen lajittelu. Vaaralliset jätteet (pistävä, terävä, tartuntavaarallinen jäte, lääkejäte) laitetaan oikein suojattuna kullekin varattuun jäteastiaan, mitkä jäteyhtiö toimittaa jatkokäsittelyyn. Tietosuojajäte kerätään lukollisiin säiliöihin, mistä se toimitetaan asianmukaisesti tuhottavaksi.

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 (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Vastuuhenkilön nimi ja yhteistiedot: Mikko Suni 0400874700 mikko.suni@fimnet.fi

Linkki Valviran määräyksiin: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.

Yritys käyttää toimipisteissä Mehiläisen laitteita ja tarvikkeita. Laitteet ovat Mehiläisen valtakunnallisessa laiterekisterissä, ja Mehiläinen vastaa, että ne huolletaan, testataan ja kalibroidaan säännöllisesti laitetoimittajien ohjeiden mukaisesti, ja että laitteita käytävillä on tarvittava osaaminen laitteiden käyttöön.

Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanneilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Yritys käyttää Mehiläisessä toimiessaan Mehiläisen terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Mehiläisen laitteet ovat valtakunnallisessa laiterekisterissä ja Mehiläinen vastaa, että ne huolletaan laitetoimittajien ohjeiden mukaisesti, ja että laitteita käytävillä on tarvittava osaaminen.

### Säteilyn käyttö terveydenhuollossa

Ionisoivan säteilyn käyttö terveydenhuollossa edellyttää Suomessa säteilylain (592/1991) 16 §:n mukaista Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupaa, ellei käytettävät toiminnot ole vapautettu turvallisuusluvasta säteilylain 17 §:ssä.

Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupa myönnetty: \_\_\_\_\_

### Kliinisen mikrobiologian laboratoriotointa

Tartuntatautien vastustamistyössä tarvittavia laboratoriotutkimuksia ja tehtäviä voidaan suorittaa aluehallintovirastojen hyväksymässä laboratoriossa. Tartuntatautilaki (583/1986) 10 §.

Kliinisen mikrobiologian laboratorion toimilupa voimassa: \_\_\_\_\_ asti.

## 6 Potilasasiamies

Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot:

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

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohteen potilasasiamies toimii myös yrityksen ja Mehiläisen potilas-asiamiehenä. Potilas-asiamiehen tehtävänä on antaa potilaalle tietoa tämän oikeuksista, ja hän toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi.

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja avustaa potilasta, jos tämä on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun.

Potilasasiamies auttaa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen teossa.

## 7 Lääkehoito

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta. Lääkehoitosuunnitelma on laadittava sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti. STM:n opas löytyy osoitteesta: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

Yritys toimii Mehiläisen toimitiloissa, ja yhtiöllä ei ole omaa lääkehoitosuunnitelmaa, vaan yritys tukeutuu Mehiläisen valtakunnalliseen ja toimipistekohtaisiin lääkehoitosuunnitelmiin. Mikäli potilaan hoidossa tarvitaan lääkehoito, se toteutetaan Mehiläisen lääkkeitä ja Mehiläisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Kaikkiin toimipisteisiin on tehty omat lääkehoitosuunnitelmat. Lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta ja päivittämisestä vastaa toimipisteen vastaava hoitaja ja lääketieteellinen johtaja. Suunnitelma päivitetään puolivuositain tai tarvittaessa.

Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa.

Yrityksen henkilöstö tekee Mehiläsen Haipro-ilmoituksen, mikäli huomaa poikkeamatilanteen lääkehoidon toteuttamisessa.

Vastaava lääkäri vastaa, että toiminta poikkeamatilanteissa on asianmukaista.

Potilaan mahdolliset lääkeaineallergiat kirjataan potilastietoihin. Lääkehoitopoikkeamien ilmaantuessa lääkäri ja hoitohenkilöstö toimivat Mehiläisen vastaanoton lääkehoitosuunnitelman mukaan.

Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä.

Yrityksen henkilöstö toimittaa potilaalta palautuneet ja käyttämättä jääneet, vanhentuneet lääkkeet Mehiläisen nimetyille työntekijälle, joka toimittaa lääkkeet hävitykseen Mehiläisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoidosta vastaava henkilö tarkastaa lääkekaapin ja lääkejääkaapin sisällön kerran kuukaudessa, käsittelee vanhentuneet lääkkeet ja potilaalta palautuneet lääkkeet pakkauksessa olevan ohjeen mukaan ja Mehiläisen toimipisteiden jätehuolto-ohjeen mukaan.

Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta.

Mehiläisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti lääkäri määrää potilaan lääkehoidon. Lääkkeiden kulutusta seurataan Mehiläisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti erillisellä seurantakaavakkeella, johon käyttöön menneet ja käytöstä poistettut lääkkeet raportoidaan.

## 8 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

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

Potilasturvallisuudessa tärkeimpinä asioina on, että potilaille tarjotaan lääketieteellisesti perusteltuja tutkimuksia ja hoitoja. Potilasta ei tule altistaa liian suurille komplikaatoriskeille huomioiden hoidon hyödyt. Yrityksen työntekijöiden tulee ymmärtää edellä mainitut asiat ja toimia niiden mukaisesti. Vastaava johtaja arvioi yrityksen käyttämien palveluntuottajien toimipaikkoja ja niiden sisältämiä riskejä. Todetut riskit käydään läpi asianomaisten kanssa, ja toimintaan tehdään tarvittavat muutokset riskien minimoimiseksi. Korkean riskin toiminnot tulee tunnistaa ja niihin tulee puuttua heti. Vaaratilanteita arvioivat ja valvovat kaikki työntekijät. Vaaratilanteessa toiminta lopetetaan ja tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet. Vastaava johtaja huolehtii henkilöstön osaamisesta turvallisuusriskien ennakkoivaan tunnistamiseen.

Yrityksen ammattihenkilöt huolehtivat potilaan tiedonsaantioikeudesta koskien potilaan terveydentilaa, hoidon merkitystä, eri

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään.

Toiminnassa tapahtuneet poikkeamat kirjataan potilas-asiakirjoihin poikkeaman liittyessä potilaan tutkimukseen tai hoitoon. Jos poikkeama liittyy yrityksen toimintaan, tehdään tästä kirjaukset yrityksen arkistoon. Poikkeamat käsitellään kaikkien asianomaisten kanssa. Yrityksellä on toimintaohje poikkeamien käsittelyyn, menettelyyn, vastuunjakoon ja korjaustoimenpiteisiin. Poikkeaman merkitys potilasturvallisuuteen arvioidaan aina. Potilasvahinkoepäilyssä kaikki yrityksen työntekijät on ohjeistettu tukemaan potilasta ja neuvomaan häntä potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä ja yhteydenotossa potilas-asiamieheen. Mikäli tapahtumasta tai läheltä piti-tilanteesta on tehty haipro-ilmoitus mehiläisen järjestelmään, se tulee sähköpostitse käsittelijälle ja esihenkilölle, jotka ottavat tarvittaessa myös yhtiön lääkärin mukaan asian käsittelyyn. Myös potilas kontaktoidaan tarvittaessa. Korjaavat toimenpiteet tehdään välittömästi.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan.

Mehiläisessä yksikön esihenkilö suunnittelee korjaavat toimenpiteet, ja mikäli aiakoskee myös yrityksen lääkäriä, hänet otetaan mukaan asian hoitoon. Kirjataan sovitut menettelytavat, käytännön toteutus ja vastuuhenkilöt, joiden mukaisesti toimitaan. Tukena käytetään riskien arvioinnin suunnittelukaavaketta.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille.

Mehiläisessä tiedottaminen tapahtuu intran ja sähköpostin kautta sekä suullisesti kuukausittain järjestettävissä henkilöstöpalaverissa ja yhteistyötahojen kanssa säännöllisissä pidettävissä ohjausryhmäpalaverissa.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1571326](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326)

## 9 Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta.

Yhtiön lääkärit laativat potilas-asiakirjat terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä laadittujen lakien ja asetusten mukaisesti merkiten asiakirjoihin hoidon suunnittelun, järjestämisen, toteuttamisen ja seuraamisen turvaamiseksi tarvittavat tarpeelliset tiedot. Mehiläinen toimii rekisterin pitäjänä vastaten potilas-asiakirjojen toteuttamisesta, säilyttämisestä ja henkilötietoihin liittyvistä velvoitteista. Potilas-asiakirja säilytetään osana Mehiläisen sähköistä potilas-asiakirja-arkistoa. Yhtiössä noudatetaan Mehiläisen tietosuojakäytäntöitä potilas-asiakirjojen tietojen käsittelyn ja luovutuksen ohjeistusta. Potilaalla on mahdollisuus saada Mehiläisestä lokitiedot hänen tiedoistaan ja niitä katsoneista ja merkintöjä tehneistä henkilöistä. Mehiläisen työsuhteensa alussa jokainen työntekijä on allekirjoittanut erillisen salassapito- ja tietoturvasitoumuksen. Työsopimuksen allekirjoittamishetkellä salassapito- ja tietoturvasitoumus käydään työntekijän kanssa läpi ja varmistetaan sen

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin sekä tähän liittyvän osaamisen varmistamisesta.

Työntekijä perehtyy potilasasiakirjahallintoon yhtenä osana perehdytysuunnitelmaa. Samalla käsitellään myös tietosuoja asiat ja perehdytysjakson päätteeksi varmistetaan sisäistäminen ja osaaminen. Perehtyvän työntekijän kanssa käydään läpi mitä tietoturva ja tietosuoja asiat tarkoittavat käytännössä arjen työssä ja kuinka tässä toimitaan vastuullisesti.

Tietosuojavaataavan nimi ja yhteystiedot:

Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely. Opas terveydenhuollolle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:4.)

Potilasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan on laadittava henkilötietolain (523/1999) 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka palvelujen tuottaja toimii toisen terveydenhuollon palvelujen tuottajan tiloissa.

Tietosuojavaaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/27212.htm>

## 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 laadunhallinnasssa tai potilasturvallisuudessa, he voivat antaa palautetta suoraan yhtiön tai Mehiläisen henkilökunnalle paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse, tai täyttämällä Mehiläinen.fi www-sivuilla asiakaspalautelomakkeen tai Haipro-ilmoituksen. Vastanoitoilla on myös palautelaatikko, johon palautteen voi jättää yhteystietojen kanssa (jolloin asiakkaaseen otetaan yhteyttä) tai anonymisti. Asiakaspalaute/Haipro-ilmoitus, siihen johtaneet tekijät, mahdolliset seuraukset käydään omaisen / läheisen kanssa läpi keskustellen tai kirjallisesti.

Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa.

Yritys käsittelee välittömästi ja viipymättä omaa toimintaa koskevat palautteet, ja toimii tarvittaessa yhteistyössä Mehiläisen palautejärjestelmän käsittelyn kanssa. Mehiläisessä palautteet kirjataan asiakaspalautejärjestelmään, ja ne käsitellään käsitellään asiasta riippuen joko henkilöstön kuukausipalavereissa vastaavan hoitajan toimesta tai aseman vastaavan lääkärin toimesta lääkäreiden kanssa. Akuuteissa tilanteissa palautteet käsitellään asianomaisten kesken välittömästi. Tarvittaessa palautteen käsittelyssä konsultoidaan ketjujohtoa. Palautekäsittelyä käydään myös ketjujohdon johtoryhmässä.

Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä.

Yritys hyödyntää saamansa palautteet oman toimintansa kehittämisessä ja parantamisessa, Palautteen pohjalta toimenpiteet saatetaan käytäntöön ja nämä käydään henkilöstön kanssa läpi palavereissa, ja akuuteissa tilanteissa välittömästi.

Potilaslain 10 §:n perusteella 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. [Valviran antamassa ohjeessa 2:2012](#) on tarkemmat ohjeet muistutusmenettelystä ja siihen liittyvistä käytännöistä terveydenhuollossa.

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#)

Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta.

Reklamaatio- ja muistutusasioissa potilas ohjataan aina työn tehneelle lääkärille. Reklamaatiot käsitellään palautekanavan kautta, mutta niitä ei kirjata potilastietojärjestelmään. Mikäli asiaa ei saada sovittua lääkärin ja potilaan kesken voi aseman vastaava lääkäri tarvittaessa osallistua tilannearviointiin ja ratkaisumallin etsimiseen. Jos kaikesta huolimatta kaikkia osapuolia tyydyttävää ratkaisua ei paikallisesti löydy, osallistuu Mehiläinen ketjun johtava lääkäri tarvittaessa asian käsittelyyn. Tapauksissa, joissa potilaan kanssa ei päästä yhteisymmärrykseen tai todetaan vahingon tapahtuneen, voidaan suositella potilasta tekemään potilasvahinkoilmoitus tai ottamaan yhteyttä potilasasiamieheen.

# 11 Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa, että omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla oleva asiakirja. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä suunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle. Omavalvonnan asiakirjat ovat osa laadunhallintajärjestelmää ja käytännössä omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kuukausittain/tarvittaessa. Kerran vuodessa omavalvonnan asiakirjat vahvistetaan ajantasaisiksi johtoryhmän toimesta.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista.

Päivitykset omavalvontasuunnitelmaan tehdään ajantasaisesti muutosten mukaan ja päivitetyn suunnitelman tarkastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

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

Paikka ja päiväys

**Ylivieska 31.12.2024   päivitetty 1.12.2025**

Allekirjoitus

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Nimen selvennys

**Mikko Suni**

## Omavalvontasuunnitelman liitteet:

**Lisätietoja:**