

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

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

1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Servietti Oy

Y-tunnus: 3306487-9

Postiosoite: c/o Mehiläinen Vaasa, Vaasanpuistikko 22, 65100 Vaasa

Palveluntuottajan vastuhenkilö: Outi Laajalahti

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Mehiläinen Vaasa

Toimiala: Terveyspalvelu

Postiosoite: Vaasanpuistikko 22, 65100 Vaasa

Mehiläinen Seinäjoki

Toimiala: Terveyspalvelu

Postiosoite: Kauppakatu 1, 60100 Seinäjoki

Pihlajalinna seinäjoki

Toimiala: Terveyspalvelu

Postiosoite: Keskuskatu 5, 65100 Seinäjoki

Puhelinnumero: 010 414 00 (Mehiläinen)

Sähköposti: outi.laajalahti@mehilainen.fi, outi.laajalahti@pihlajalinna.fi

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Servietti Oy:n toiminta-ajatuksena on tuottaa lääketieteellisesti korkeatasoista yksityistä erikoislääkäripalvelua potilaiden tarpeisiin.

Servietti Oy toimii Mehiläinen Oy:n ja Pihlajalinna Oy:n lääkärikeskuksesta vuokratuissa tiloissa. Toiminta tukeutuu Mehiläinen Oy:n ja Pihlajalinna Oy:n organisaatioon, tiloihin, tutkimus- ja hoitovälineistöön, sekä niiden 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 Pihlajalintaan ja sitoutuu toiminnassaan Mehiläisen ja Pihlajalinnan yleisiin toimintaperiaatteisiin ja

laatupolitiikkaan. Yleistietoa Mehiläisen toiminnasta: <https://www.mehilainen.fi>. Yleistietoa Pihlajalinnan toiminnasta www.pihlajalinna.fi.

Palveluntuottajan hoitoon osallistuvilla ammattilaisilla on terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys ja kunkin ammattihenkilön pätevyystiedot on tarkistettavissa julkisesta JulkiTerhikkipalvelusta. 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. Pihlajalinnan potilasyhteyshenkilöt toimivat vastaavasti potilasyhteyshenkilöinä palveluntuottajan Pihlajalinnan asiakkaille.

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. Muistutukset ja kantelut ohjataan palveluntuottajan nimetylle vastuuhenkilölle ja/tai suoraan yrityksen muille asianomaisille henkilöille. Yritykselle suoraan tulevista muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä Mehiläisen/ Pihlajalinnan vastaavaa lääkäriä. Yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaava vastuuhenkilö vastaa siitä, että muistutusasiat selvitetään viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Yrityksen vastuuhenkilö antaa muistutuksiin kirjallisen vastauksen 1 - 4 viikon kuluessa ja sitoutuu toimimaan tiiviissä yhteistyössä Mehiläisen/ Pihlajalinnan 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

Servietti Oy:n terveydenhuoltopalveluja antavaan henkilöstöön kuuluu yksi henkilö, naistentautien ja synnytysten erikoislääkäri, yleislääketieteen erikoislääkäri Outi Laajalahti.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta

Mehiläisen/ Pihlajalinnan terveystalouksia koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mehiläisen/ Pihlajalinnan terveystalouksia koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

2.8. Toimitilat ja välineet

Yritys käyttää toimintaansa Mehiläisen / Pihlajalinnan toimitiloja, joissa on huomioituna potilasturvallisuus sekä soveltuvuus terveydenhuollon palvelujen antamiseen.

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

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Servietti Oy ei käytä terveydenhuollon palveluja tuottavassa kliinisessä toiminnassaan Mehiläisessä tai Pihlajalinnassa omia laitteita.

Yritys käyttää Mehiläisessä toimiessaan Mehiläisen terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita, Yritys käyttää Pihlajalinnassa toimiessaan Pihlajalinnan 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 käyttävillä on tarvittava osaaminen laitteiden käyttöön. Yritys vastaa osaltaan siitä, että tietojärjestelmiä ja laitteita käyttävä henkilöstö perehtyy käytössäoleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin.

Pihlajalinnan potilastietojärjestelmät ovat valtakunnallisessa järjestelmärekisterissä ja Pihlajalinnasta ylläpitää lääkinällisten laitteiden rekisteriä ja vastaa siitä, että lääkinälliset laitteet huolletaan laitetoimittajan määräysten mukaisesti ja että laitteita käyttävillä on tarvittava osaaminen laitteiden käyttöön. Yritys vastaa osaltaan siitä, että tietojärjestelmiä ja laitteita käyttävä henkilöstö perehtyy käytössäoleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Yritys toimii Mehiläisen / Pihlajalinnan tiloissa ja työskentelee yhteistyössä näiden henkilökunnan kanssa. Joka yksikössä on lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoidosta yksikössä

vastaavat lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitaja ja vastaava lääkäri, jotka perehdyttävät yrityksen vastuuhenkilön ja yrityksen mahdollisen muun henkilökunnan tämän toiminnan edellyttämällä tasolla Mehiläisen / lääkehoitoon. Potilasasiakirjamerkinnot tehdään Mehiläisen/Pihlajalinnan sähköiseen järjestelmään rakenteisen kirjaamisen ohjein, tähän yrityksen henkilöstön perehdyttävät Mehiläisen / Pihlajalinnan yksikön perehdyttäjä ja yksikön vastaava lääkäri. Kun hoidossa käytettävät laitteet ja tarvikkeet ovat Mehiläisen / Pihlajalinnan omaisuutta, niin Mehiläinen / Pihlajalinnasta huolehtii näiden käytön perehdytyksen järjestämisestä laitteiden käyttäjille. Yrityksen lukuun toimivat henkilöt vastaavat antamansa lääkehoidon toteuttamisesta.

2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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

Yrityksen potilasasiakirjat tehdään ja säilytetään Mehiläisen / Pihlajalinnan sähköisessä järjestelmässä.

Mehiläinen / Pihlajalinnasta edellyttää tämän vuoksi yrityksen henkilöstöltä sitoutumista tietosuojakäytäntöihin ja samalla kun Mehiläinen / Pihlajalinnasta perehdyttää yrityksen työntekijän potilaskertomusjärjestelmään, perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. Kaikkien Mehiläisessä / Pihlajalinnassa työskentelevien tulee suorittaa tietosuoja/turva - verkkokurssi osana perehdytysohjelmaa. Mehiläisen Pihlajalinnan intranetissä on

henkilöstölle tarkempia ohjeita potilastietojen salassapitoon, käsittelyyn ja luovuttamiseen.

Potilaalla on mahdollisuus saada Mehiläisestä / Pihlajalinnasta lokitiedot, joista näkee, ketkä ovat hänen tietojensa käsitelleet.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yritys pyrkii hyödyntämään saamansa palautteen toimintansa kehittämiseksi.

Mikäli palautteet koskevat yrityksen toimintaa, keskustele yrityksen vastuuhenkilön tai yrityksen muun henkilöstön kanssa. Yleinen kehittämistoimi voidaan informoida yksikössä toimiville sähköpostilla.

3. Oma valvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa yrityksen riskienhallinnasta, riskien tunnistamisesta sekä

riskien arvioimisesta jatkuvana toimintana. Servietti Oy edellyttää työntekijöiltään ammattitaitonsa ylläpidon varmistamiseksi säännöllistä ammatillista kouluttautumista mm. erikoisalan koulutuspäivillä. Yritys vastaa henkilöstön työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti.

Työntekijöiden edellytetään toimivan ammatillisesti yleisesti hyväksytyjen ja tieteellisesti hyviksi osoitettujen käytäntöjen mukaisesti. Yrityksen työntekijöiden edellytetään toimivan siten, että asiakkaiden tietosuoja on turvattu.

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 yrityksen työntekijöiden tulee ymmärtää ja edellä esitetyt asiat ja toimia näiden mukaisesti. Vastuuhenkilö 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. Vastuuhenkilö 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 hoitomyynteisyyteen. Mehiläisen ja Pihlajalinnan 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. Jos Laatuportin poikkeama koskee yrityksen työntekijää hänet otetaan mukaan käsittelyyn. Mehiläisellä / Pihlajalinnalla on hygieniaohjeet tartuntojen

ehkäisemiseksi, nämä perehdytetään myös yrityksen työntekijälle. Palvelupisteessä järjestetään säännöllisesti elvytysharjoituksia ja pelastusharjoituksia, joihin myös yrityksen työntekijä voi osallistua.

Mikäli potilas tai hänen läheisensä havaitsevat puutteita laadunhallinnassa tai

potilasturvallisuudessa, voivat he antaa palautetta suoraan yrityksen henkilökunnalle tai Mehiläisen / Pihlajalinnan henkilökunnalle paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai täyttämällä www-sivuilla asiakaspalautelomakeen 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

Yritys käsittelee systemaattisesti ja viipymättä omaa toimintaansa koskevan palautteen ja toimii yhteistyössä Mehiläisen / Pihlajalinnan palautejärjestelmän käsittelyn kanssa. Palautteet kirjataan asiakaspalautejärjestelmään (palautteen voi kirjata asiakas itse tai jokainen Mehiläisessä / Pihlajalinnassa 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.

Yrityksen palveluksessa olevat seuraavat aktiivisesti alansa kehitystä kirjallisesti sekä ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä. Yrityksen 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.

3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Yritys tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa Mehiläisen / Pihlajalinnan valmiussuunnitelmaan.

4. Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

Tämä omaevalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 6.1.2026 ja astuu voimaan välittömästi.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omaevalvontasuunnitelma on saatavilla yrityksen palveluyksikössä Mehiläinen Vaasa, Kauppapuistikko 22 ja se julkaistaan julkisessa tietoverkossa viipymättä. Lisätietoja yrityksen omaevalvonnasta saa yrityksen nimetyltä palvelujen vastuuhenkilöltä.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti. Suunnitelmaan tehdään muutokset, mikäli muutoksia toiminnassa tapahtuu ja viimeisin versio on saatavutettavissa viipymättä