

**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	7
2.5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	7
Päivityshistoria	8

1. Palveluiden tuottaja

Yksityisiä terveyspalveluja ja hammashoitoa tuottavat yhtiöt:

Yhtiö	Y-tunnus
Fysios Mehiläinen Oy	0194099-3
Mehiläinen Oy	1927556-5
OmaPartners Oy	2054095-2
Puhti Lab Oy	2928141-6
Bodymaja Oy	3233131-4
Mehiläinen Tutoris Oy	1844559-3
CogniMed Oy	2636701-1

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. Terapiapalveluiden vastuuhenkilö on terapiapalveluista vastaava johtaja.

Johtava lääkäri, yksityiset terveyspalvelut:
 Iiro Heikkilä
 Yleislääketieteen erikoislääkäri

Johtava työterveyslääkäri:
 Sirkku Martti
 Työterveyshuollon erikoislääkäri

Johtava hammaslääkäri:
 Erkki Virta
 HLL

Terapiapalveluiden vastaava johtaja:
 Rita Susanna Antikainen

Julkisia terveyspalveluja tuottavat yhtiöt:

Yhtiö	Y-tunnus
Harjun terveys Oy	3161392-6
Kotipalvelu Mehiläinen Oy	1926203-5
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy	2871405-6
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy	1723156-9

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.

Kotipalvelu Mehiläinen Oy tuottaa julkisia terveys- ja sosiaalipalveluja pääsääntöisesti asiakkaan kotiin. Yhtiön johtajana toimii Markku Pikkarainen, KTM.

Mehiläinen konsernin lääketieteellinen laatu

Mehiläisen lääketieteellisestä organisaatiosta vastaa lääketieteellinen johtaja Katariina Gehrmann, terveydenhuollon erikoislääkäri, LT, KTM.

Yhteystiedot

Kaikki Mehiläinen konserniin kuuluvat palveluja tuottavat yhtiöt tavoittaa 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 vastuuhenkilön vastuulla. Lisäksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja –raportteja.

Julkisen järjestämisvastuun alaisissa terveystalveissa 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 terveystalveita 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 suoraan hankintoina. 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 terveystalveiden asiakkaiden toimintakyvyssä on laaja kirjo. Hoidon jatkuvuuden ja sujuvuuden kannalta on erityisen tärkeää, että palvelupolkomme 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 terveystalveiden 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 rätälöityjä 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. Tietosuojasitoumus on osa jokaisen Mehiläisessä työskentelevän työsopimusta tai ammatinharjoittajasopimusta. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma tukee ammattilaisten perehtymistä ja osaamisen ylläpitämistä.

ISO9001-sertifikaatin lisäksi Mehiläisen Digitaalisille palveluille on myönnetty ISO27001-sertifikaatti, joka on tunnettu kansainvälinen tietoturvastandardi. Sertifioitun standardin mukainen toiminta takaa Mehiläisen sitoutumisen tietoturvallisuuden jatkuvaan kehittämiseen ja luo erittäin kattavan toimintamallin tietoturvalle toiminnalle.

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 puutteellisuuden 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 yksikön johdon 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 terveystalouksissa poikkeamailmoitukset tehdään tilaajakohtaisesti sovitusti joko tilaajaan poikkeamajärjestelmään tai Mehiläisen Laatuporttiin.

2.5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Mehiläisen tuottamien terveystalouksien 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.

Päivityshistoria

Aika	Päivittäjä	Muutokset:
25.6.2025	Marjukka Korri Lotta Lahtela Hanna-Kaisa Viertola	Päivitetty yhtiölistaus Y-tunnuksineen Lisätty Terapiapalveluista vastaavan johtajan tiedot Lisätty Kotipalveluista vastaavan johtajan tiedot Päivitetty lääketieteellisen johtajan tiedot Lisätty tieto Digitaalisten palveluiden ISO27001 sertifikaatista Lisätty päivityshistoria-aulukko