

OMAVALVONTASUUSSUUNNITELMA

MEHILÄINEN LÄNSI-POHJA

SISÄLLYS

1	Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toiminta.....	1
1.1	Palveluntuottajan perustiedot	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	2
1.3.1	Tehtävä	3
1.3.2	Arvot.....	3
1.3.3	Periaatteet ja politiikat	3
1.3.4	Palveluyksikön palvelut	4
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	7
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	7
2.1.1	Vastuu palveluiden laadusta	8
2.1.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
2.1.3	Muistutuksen käsittely	10
2.1.4	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	14
2.1.5	Palautteiden ja poikkeamien käsittely.....	15
2.2	Henkilöstö.....	15
2.2.1	Rekrytointi	16
2.2.2	Perehdytys	16
2.2.3	Koulutus	16
2.2.4	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	17
2.2.5	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	17
2.3	Toimitilat ja välineet	18
2.3.1	Toimiluvat ja kiinteistöt	18
2.3.2	Paloturvallisuus	19
2.3.3	Välineet	19
2.4	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologiankäyttö	20
2.4.1	Lääkinnälliset laitteet	20
2.4.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	22
2.4.3	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	23
2.5	Lääkehoitosuunnitelma.....	23
3	Omavalvonnan riskienhallinta.....	24
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskientunnistaminen ja arvioiminen.....	24

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..	24
3.2.1	Omavalvontakyselyt	25
3.2.2	Sisäiset auditoinnit	25
3.2.3	Vaaratapahtumat.....	25
3.2.4	Ilmoitusvelvollisuus	26
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	28
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	28
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28
4.1	Toimeenpano.....	28
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	29

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖ JA TOIMINTA

1.1 Palvelutuottajan perustiedot

Mehiläinen Länsi-Pohja Oy

Y-2871405-6
Arkadiankatu 6
00100 Helsinki

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy, Keminmaa

Y-1723156-9
Arkadiankatu 6
00100 Helsinki

Mehiläinen Länsi-Pohjan palveluita tuottaa kaksi yritystä yhteisen palveluntuottajanimen alla. Tässä omanvalvontasuunnitelmassa esitetyt toimintamallit kattavat molemmat yritykset, joten jäljempänä yrityksiin viitataan yhteisesti nimellä Mehiläinen Länsi-Pohja.

Mehiläinen Länsi-Pohjan omavalvontasuunnitelma koskee yrityksen kaikkia palvelupisteitä ja niiden tuottamia erikoissairaanhoidon, kuntoutuksen, perusterveydenhuollon ja suun terveydenhuollon sekä hallinnon palveluita. Vastaavasti yrityksen laatujärjestelmä kattaa kaikki palvelupisteet ja niiden tuottamat alla kuvatut terveydenhuollon palvelut sekä johtamisen ja hallinnon toiminnot.

<https://mehilainenlansipohja.fi/>

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikkö tuottaa palveluja useissa toimintayksikössä.

Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Mehiläinen Oy, Länsi-Pohjan keskussairaala, Kemi

Y-2871405-6
Kauppakatu 25
94100 Kemi

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Mehiläinen Oy, Keminmaan terveystakeskus

Y-1723156-9
Väylätie
94400 Keminmaa

Palveluyksikön vastuuhenkilöt:

Mehiläinen Länsi-Pohjan terveyspalveluiden johtaja:

Paavo Uusimaa, paavo.uusimaa@mehilainen.fi

Koulutus: LT, dosentti, sisätautien ja kardiologian erikoislääkäri

Palvelualue 1: Erikoissairaanhoidon palvelut

Paavo Uusimaa, paavo.uusimaa@mehilainen.fi

Koulutus: LT, dosentti, sisätautien ja kardiologian erikoislääkäri

Palvelualue 2: Kuntoutuksen palvelut
Paavo Zitting, paavo.zitting@mehilainen.fi
Koulutus: Fysiatrian erikoislääkäri

Palvelualue 3: Perusterveydenhuollon palvelut
Maria Lovén, maria.loven@mehilainen.fi
Koulutus: diplomi-insinööri, terveydenhuollon erikoislääkäri

Palvelualue 4: Suun terveydenhuollon palvelut
Minna Tervonen, minna.tervonen@mehilainen.fi
Koulutus: HLL, erikoishammaslääkäri

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mehiläinen on tunnettu ja arvostettu yksityinen sosiaali- ja terveystalouden tuottaja, joka tarjoaa laadukkaat, kokonaisvaltaiset palvelut Suomessa ja kansainvälisesti. Yli 100-vuotias Mehiläinen on nopeasti kehittyvä ja kasvava suunnannäyttäjä alallaan. Yhtiö panostaa digitalisaation mahdollisuuksiin sekä hoidon vaikuttavuuteen ja laatuun kaikilla liiketoimintalueillaan.

Mehiläinen palvelee vuosittain yli 2 miljoonaa asiakasta ja sen yli 800 palvelupisteessä palveluita tuottaa yhteensä yli 30 000 työntekijää ja ammatinharjoittajaa.

Mehiläinen Länsi-Pohja Oy ja **Mehiläinen Terveyspalvelut Oy** ovat osa Mehiläinen-konsernia.

Mehiläinen Länsi-Pohja Oy on 2018 Meri-Lapin kuntien ja Mehiläisen perustama yhteisyritys alueen terveystalouden tuottamiseen. Hyvinvointialueiden perustamisen jälkeen yhtiön omistaa Mehiläinen Oy ja palveluita tuotetaan Lapin hyvinvointialueelle.

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy on johtava suomalainen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottaja.

Mehiläinen Länsi-Pohja Oy:n ja Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n rooli Meri-Lapissa on täydentää, tukea ja tehostaa terveystalouksia yhteistyössä julkisen sektorin kanssa. Perustehtävänä on luoda yhdessä parempaa terveyttä ja hyvinvointia. Tuotamme erikoissairaanhoidon, kuntoutuksen ja perusterveydenhuollon palveluita, mukaan lukien suun terveydenhuolto.

1.3.1 Tehtävä

Mehiläisen tehtävänä on luoda yhdessä parempaa terveyttä ja hyvinvointia.

- Sinulle ja perheellesi tarjoamme yksilöllistä palvelua nopeasti ja sujuvasti.
- Työnantajat pystyvät tukemaan avullamme työntekijöiden terveyttä, työkykyä ja hyvinvointia.
- Julkinen päättäjä järjestää avullamme laadukkaat ja kustannustehokkaat julkiset palvelut.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille tarjoamme merkityksellistä työtä innostavassa ilmapiirissä omaa osaamista kehittäen.

1.3.2 Arvot

Arvot ovat Mehiläisen toiminnan perusta. Ne ohjaavat ja antavat suuntaa sekä näkyvät kaikessa tekemisessämme. Mehiläisen arvot ovat:

- tieto ja taito
- välittäminen ja vastuunotto
- kumppanuus ja yrittäjäyys
- kasvu ja kehitys

1.3.3 Periaatteet ja politiikat

Toimintaperiaatteet ja politiikat ohjaavat kaikkia Mehiläisessä työskenteleviä. Politiikat auttavat varmistamaan yhteisten toimintatapojemme toteutumisen, sekä erilaisten toimintaamme kohdistuvien vaatimuksien ja tavoitteiden täyttymisen.

Näitä politiikkoja sovelletaan koko konsernissa, kaikissa yhtiöissä ja toiminnoissa. Kaikkien yrityksessä työskentelevien tulee tutustua politiikkoihin ja huomioida ne omassa työssään. Jokaisella on velvollisuus toimenkuvansa ja vastualueensa puitteissa huolehtia, että toimintamme toteutuu politiikkojen mukaisesti.

Lisätietoja mm. <https://www.mehilainen.fi/yritys/politiikat>

1.3.4 Palveluyksikön palvelut

Palveluyksikkö tuottaa julkisen terveyshuollon palveluja useissa palvelupisteissä.

Palvelupiste	Tuotettavat palvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Ammattiopisto Lappia / Lapin ammattikorkeakoulun Tornion toimipiste Urheilukatu 6, Tornio	Opiskelijaterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Ammattiopisto Lappia Hyvinvointiala Meripuistokatu 21, Kemi	Opiskelijaterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Ammattiopisto Lappia Tekniikka- ja palveluala Tietokatu 2, Kemi	Opiskelijaterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Arpelan koulu ja äitiys- ja lastenneuvola Arpelantie 200, 95590 Tornio	- Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut - Äitiys- ja lastenneuvolan lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Hannulan koulu Viidankatu 27 A, 95420 Tornio	Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Hannulan neuvola Pohjolankatu 7, 95420 Tornio	- Kuntoutuspalvelut - Äitiys- ja lastenneuvolan lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Hepolan koulu Satamalehdontie 2 94830 Kemi	Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Kaakamon koulu Laivaniementie 1079, 94430 Kaakamo	Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Kaakamon neuvola Vanha Alapääntie 22, 94430 Tornio	Äitiys- ja lastenneuvolan lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Karihaaran koulu Karpinpolku 2, 92400 Kemi	Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Karungin koulu ja neuvola	- Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut - Äitiys- ja lastenneuvolan lääkäripalvelut

Jokivarrentie 2369, 95530 Tornio	
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Kemin lyseon lukio Meripuistokatu 22, 94100 Kemi	Opiskelijaterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Kemin perheneuvola Keskuspuistokatu 28, 94100 Kemi	Kuntoutuspalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Kemin terveysasema Valtakatu 6, 94100 KEMI	- Lääkärin ja sairaanhoitajien vastaanotot - Päiväaikainen kiirevastaanotto - Kuntoutus- ja terapiapalvelut - Suun terveydenhuollon palvelut - Työterveyshuollon palvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Kivikon koulu Kiveliönkatu 31, 94600 Kemi	Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Kivirannan koulu ja neuvola Tapiolantie 8, 95410 Tornio	Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Koivuharjun koulu Vanhakatu 15, 94100 Kemi	Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Kokkokankaan koulu Holmantie 21, 95450 Tornio	Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Kyläjoen koulu Laivaniementie 32, 95440 Tornio	Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Lapin ammattikorkeakoulu, Kemin toimipiste Tietokatu 1, 94600 Kemi	Opiskelijaterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Länsi-Pohjan keskussairaala Kauppakatu 25, 94100 Kemi	- Akuuttiklinikka- ja kiirevastaanottopalvelut - Teho-osaston palvelut - Leikkaus- ja anestesiapalvelut - Osastojen ja poliklinikoiden palvelut (pl. psykiatria) - Synnytysten ja naistentautien palvelut - Lastentautien palvelut - Patologian palvelut - Välinehuollon ja infektioiden torjunnan palvelut - Radiologian, isotooppilääketieteen ja kliinisen fysiologian ja neurofysiologian palvelut - Erityispoliklinikoiden ja toimenpideyksiköiden palvelut (pl. hengityshalvauspotilaiden hoito) - Erikoissairanhoidon kuntoutus- ja terapiapalvelut

	Toimintakyvyn osaamiskeskuksen palvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Peräpohjolan opisto Kivirannantie 13-15, 95410 Tornio	Opiskelijaterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Putaan koulu Hannulankatu 7, 95420 Tornio	Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Raumon koulu Raumontie 100, 95460 Tornio	Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Sauvosaaren koulu Koulukatu 11, 94100 Kemi	Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Kemin Sauvosaaren sairaala Sauvosaarenkatu 2, 94100 KEMI	- Terveyskeskusvuodeosaston lääkäripalvelut - Kuntoutus- ja terapiapalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Seminaarin / Tornionseudun koulu Seminaarinkatu 16, 95400 Tornio	Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Simon terveyskeskus / Kuntoutus Varkkermontie 1, 95200 SIMO	Kuntoutuspalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Syväkankaan koulu Kulmatie 7, 94700 Kemi	Kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Tornion terveyskeskus ja hammashoitola Sairaalakatu 1, 95400 TORNIO	- Lääkärien ja sairaanhoitajien vastaanotot - Kiirevastaanotto - Kuntoutus- ja terapiapalvelut - Röntgenpalvelut - Suun terveydenhuollon palvelut - Terveyskeskusvuodeosaston lääkäripalvelut - Työterveyshuollon palvelut
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy c/o Tornion Yhteislyseon lukio Kauppakatu 29, 95400 Tornio	Opiskelijaterveydenhuollon lääkäripalvelut
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Kirkonmäen koulu Väylätie 33, 94400, Keminmaa	Kouluterveydenhuolto
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Keminmaa terveyskeskussairaala	- Lääkärien ja sairaanhoitajien vastaanotot - Päiväaikainen kiirevastaanotto

Väylätie 2, 94400 KEMINMAA	• Äitiys- ja lastenneuvola • Kouluterveydenhuolto • Mielenterveysneuvola • Kuntoutus- ja terapiapalvelut • Suun terveydenhuollon palvelut • Terveyskeskusvuodeosaston palvelut • Työterveyshuollon palvelut
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Lassilan koulu Koulutie 2, 94450, Keminmaa	• Kouluterveydenhuolto
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy c/o Pölhön koulu / Lautiosaaren neuvola Tasasentie 9, 94500, Lautiosaari	• Kouluterveydenhuolto

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Yleistietoa Mehiläisen ja Mehiläinen Länsi-Pohjan toiminnasta:

<https://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehilainen-yrityksena>,
<https://mehilainenlansipohja.fi/toiminnan-tulokset/>

Mehiläinen Länsi-Pohjalle on myönnetty ISO 9001 laatu- ja johtamisjärjestelmän sertifikaatti osoituksena siitä, että palvelumme vastaa laatustandardin asiakas- ja lainsäädäntövaatimuksia. Palveluiden ja tuotteiden laatua kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella.

Johtamisjärjestelmä toimii ennakoivasti, itseohjautuvasti ja täyttää näin asiakas- ja lainsäädäntövaatimukset. Kokonaisuudessaan se kuvaa Mehiläinen Länsi-Pohjan tapaa toimia. Laatuvastuut yhtiön eri tasoilla on selkeästi määritelty ja laadun tuottamisvastuu on jokaisella Mehiläinen Länsi-Pohjassa työskentelevällä. Jokainen ammattihenkilö vastaa omalta osaltaan potilasturvallisuudesta ja potilasturvallisuutta edistävistä työtavoista omissa työtehtävissään.

Laatutavoitteiden toteutumista seuraamme säännöllisesti kattavien potilasturvallisuus- ja vaikuttavuusmittareiden avulla, säännöllisillä omavalvontakyselyillä, sekä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla.

Mehiläinen Länsi-Pohjan palvelut perustuvat näyttöön sekä hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Potilasturvallisuudella tarkoitetaan kaikkien Mehiläinen Länsi-Pohjassa toimivien ammattihenkilöiden, toimintayksiköiden ja Mehiläinen-konsernin periaatteita sekä

toimintakäytäntöjä, joilla varmistetaan potilaiden/asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon palvelujen turvallisuus.

Mehiläinen Länsi-Pohjassa toiminnan laatua seurataan sovittujen mittareiden avulla systemaattisesti neljällä eri tasolla: strategisella, operatiivisella, prosessi- ja laatutasolla. Mittaritasot vaikuttavat toisiinsa ja näin luovat kuvan suoriutumisesta kokonaisuutena. Mittaritulokset toimivat toiminnan arvioinnin pohjana ja tarvittaessa myös muutostoimenpiteiden käynnistäjinä.

Operatiivisilla mittareilla seurataan toiminnan kehitystä tavoitteisiin ja ennusteisiin nähden. Tavoitetasot määritellään vuosisuunnittelun yhteydessä vuodeksi kerrallaan. Operatiivisella mittariseurannalla varmistetaan, että toiminnan kehitys kulkee kohti pitkän tähtäimen strategisia tavoitteita.

Prosessimittareilla seurataan prosessien tiettyjen vaiheiden toteutumista. Seurannalla pyritään varmistamaan, että prosessin toteutuminen johtaa haluttuun tulokseen eli toiminnalle asetetut tavoitteet saavutetaan ja toiminta toteutuu kerralla oikein periaatteella.

Laatumittareilla seurataan toiminnan kliinistä laatua, asiakaskokemusta sekä potilasturvallisuutta kuvaavien toimintaprosessien toteutumista. Laatumittareiden seurannalla varmistetaan lääketieteellisen ja hoidollisen palvelujen vaikuttavuuden ja turvallisuuden kehittyminen.

Lisätietoja <https://www.mehilainen.fi/laatumittarit>

2.1.1 Vastuu palveluiden laadusta

Laatuvastuut yhtiön eri tasoilla on selkeästi määritelty. Laaduntuottamisvastuu on jokaisella Mehiläinen Länsi-Pohjassa työskentelevällä. Panostamme osaamisen kehittämiseen erilaisilla koulutusohjelmilla sekä työssä oppimisen menetelmin Mehiläinen-konsernin henkilöstöpolitiikan periaatteiden mukaisesti. Mehiläinen-konsernin lääketieteellisellä johtajalla on kokonaisvastuu Mehiläisen omavalvontaohjelman toiminnasta sekä laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kansallisen ja kansainvälisen kehityksen seurannasta. Lääketieteellinen johtaja vastaa laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden raportoinnista toimitusjohtajalle, tarkastusvaliokunnalle ja hallitukselle.

Konsernin laatutiimi johtaa konsernin laadun mittaamista, kehittää tiedolla johtamista sekä konsernin laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuustyötä. Laatutiimi koordinoi auditointeja, sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisvalvonnan ja omavalvonnan yhteensovittamista sekä omavalvonnan vuosikyselyjä.

Konsernin tietosuojavastaava ja laatutiimi ohjaavat tietosuojan ja tietoturvan huomioimista hoiva- ja hoitotyössä.

Mehiläinen Länsi-Pohjan terveyspalveluiden johtaja, palvelualueiden ja hoitotyön johtajat toimivat oman alueensa substanssiasiantuntijoina ja vastaavat oman alueensa omavalvonnan kokonaisuudesta, omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta yhdessä Mehiläinen Länsi-Pohjan resurssi- ja laatu-päällikön kanssa. He vastaavat myös siitä, että eri toimintayksiköissä noudatetaan Mehiläinen Länsi-Pohjan toimintajärjestelmää, näyttöön perustuvia hoitokäytäntöjä sekä yhteisesti sovittuja toimintatapoja. Kullekin palveluyksikön toimintayksikölle on nimetty esihenkilönä toimiva vastaava lääkäri ja/tai hoitotyön esihenkilö, joka vastaa laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisestä ja koordinoi yksikön palautteiden ja laatu-poikkeamien sekä vaaratapahtumien käsittelyä.

Mehiläinen Länsi-Pohjan terveyspalveluiden johtaja vastaa lääketieteellisen toiminnan ja toimintamallien kehittämisestä. Jokaisessa toimintayksikössä toimii paikallisesti kyseisestä toiminnasta vastaava lääkäri tai hoitotyön esihenkilö, joka raportoi lääketieteellisissä asioissa Mehiläinen Länsi-Pohjan terveyspalveluiden johtajalle.

Toiminnan asianmukaisuutta seurataan kuukausikokouksissa, joihin osallistuvat toimintayksikön vastuuhenkilöt ja liiketoiminnasta vastaavat henkilöt.

2.1.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan: hänelle tulee antaa tietoa sairaudesta, sen hoitovaihtoehdoista ja hoitoon liittyvistä riskeistä sekä odotettavissa olevista hoitotuloksista ymmärrettävällä tavalla.

Potilasta ja hänen läheistään kannustetaan antamaan palautetta saamastaan hoidosta ja kohtelusta. Palautetta voi antaa ottamalla henkilökohtaisesti yhteyttä hoitaneeseen ammattihenkilöön tai muuhun henkilöstöön, terveyspalveluiden johtajaan tai antamalla palautetta NPS-kyselyn tai Mehiläisen/Mehiläinen Länsi-Pohjan verkkosivujen palautelomakkeen kautta. Potilas voi tehdä myös vaara- tai läheltä piti -ilmoituksen verkkosivujen kautta.

Lisätietoja: <https://www.mehilainen.fi/anna-meille-palautetta>,
<https://mehilainenlansipohja.fi/yhteystiedot/palautte/>

Potilaiden antama suullinen palaute kirjataan laatu-järjestelmän edellyttämällä tavalla. Asiakaskokemusta mitataan systemaattisesti NPS-järjestelmän ja sairauden kanssa pärjäämistä arvioivan PEI-kyselyn avulla.

Mehiläinen-konsernin toimintajärjestelmään kuuluvasta asiakaspalautejärjestelmästä saadaan arvokasta tietoa, jonka toimintayksiköiden vastuuhenkilöt luokittelevat ja käsittelevät tai ohjaavat tarvittaessa eteenpäin käsiteltäväksi. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. Kaikkiin palautteisiin, joihin asiakas on pyytänyt vastausta, vastataan ja kaikki vastaanotetut palautteet tulevat käsitellyiksi.

Tarvittaessa toimintayksikön vastuuhenkilö ohjaa palautteen Mehiläinen Länsi-Pohjan terveystalouden johtajalle. Potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti potilaalla tai tietyissä tilanteissa tämän läheisellä/omaisella on mahdollisuus tehdä muistutus toimintayksikön terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle tai kantelu viranomaiselle saamastaan hoidosta tai kohtelusta.

Mehiläinen Länsi-Pohjan terveystalouden johtaja toimii yhteyshenkilönä asiakkaille potilaan oikeuksiin ja mahdolliseen hoitoa koskevaan tyytymättömyyteen liittyvissä asioissa, kuten vahinkoepäily, muistutus, kantelu tai korvaushakemus. Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat myös neuvovat asiakkaita pyrkien huomioimaan asiakkaan tarpeet yksilöllisesti.

Lisätietoja: <https://lapha.fi/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava>

2.1.3 Muistutuksen käsittely

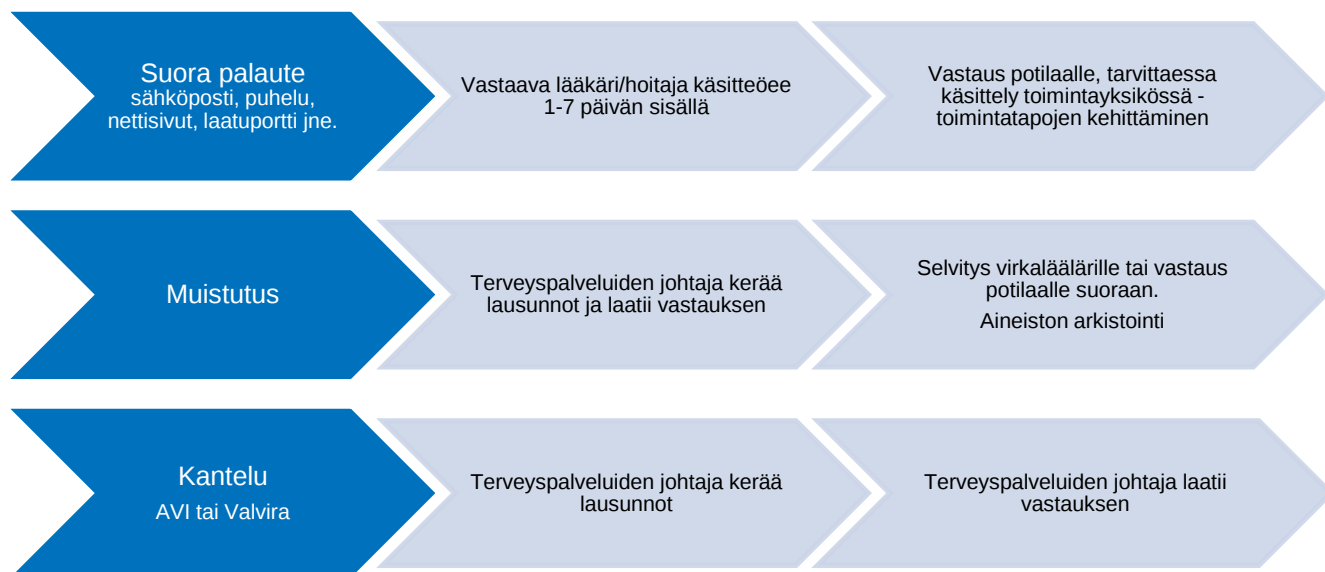
Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla ja asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön palveluista vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista). Toimintayksiköt tiedottavat potilailleen muistutusoikeudesta ja järjestävät muistutuksen tekemisen helpoksi.

Tarvittaessa potilasta auttaa hyvinvointialueen potilasasiavastaava. Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä se voidaan tehdä myös suullisesti. Muistutus palautetaan Mehiläinen Länsi-Pohjan terveystalouden johtajalle.

Lisätietoja: <https://mehilainenlansipohja.fi/palvelut/potilaille-ja-laheisille/hoidon-laatu-ja-turvallisuus/>

Muistutukseen vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Terveystalouden johtaja kerään vastauksen laatimiseen tarvittavat lausunnot toimintayksiköstä/-yksiköistä. Hän myös huolehtii, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja vastataan potilaalle aikamäärään sisällä.

Palauteprosessista on erillinen sähköinen koulutus osana uusien työntekijöiden perehdytystä. Keskeiset kohdat ko. koulutuksesta on nostettu osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Kaikista kirjallisista muistutuksista ja niihin tehdyistä vastineista tallennetaan kopio Mehiläinen Länsi-Pohjan sekä Lapin hyvinvointialueen arkistoitavaksi.



Lisätietoja muistutuksista ja niihin kirjallisesta vastaamisesta mm. Omavalvontasuunnitelmassa ja Mehinetissä:

- [Ohjeita lääkäreille vastineiden antamiseen \(sharepoint.com\)](#)
- [Muistutuksen ja kantelun käsittely \(sharepoint.com\)](#)

2.1.3.1 Suora palaute yksikköön

Vastuu palautteeseen vastaamisesta:

- Muut kuin hoitokontaktiin liittyvät palautteet → vastaava hoitaja tai lääkäri vastaavat viivytyksettä (1-7pv)
- Hoitokontaktiin liittyvä tyytymättömyys → kohteena olevan ammattilaisen esihenkilö (vastaavien osalta terveyspalveluiden johtaja/hoitotyön johtaja) käsittelee

Peruseriaatteita epämuodollisten palautteiden käsittelystä:

- Epämuodollisia palautekanavia muun muassa: puhelin, sähköposti, digiklinikka, Mehiläisen nettikanava, paperiposti, kasvokkain
- Olet palveluammattissa, jossa tehtävääsi kuuluu myös hankalien asioiden selvittäminen
- Suhtaudu oppimismahdollisuutena – ei valituksena
- Parhaimmillaan reklamaatiot sisältävät olennaisia laadunparannuskohteita
- Jokaiseen palautteeseen suhtaudutaan ammatillisesti – vaikka menisi aluksi tunteisiin
- Jossain menee kuitenkin raja: kun asia on loppuun käsitelty, jatkaako potilasasiavastaava potilaan viestien vastaanottamista ja kommentointia?
- Kuuntele, ymmärrä, sisäistä palautteen olennainen sisältö
- Tarkasta tarvittavat faktat = älä anna tilanteen mennä tunteisiin

- Keskustele asianosaisen henkilökunnan kanssa --> hanki kaikkien osapuolten näkemykset tilanteesta ennen johtopäätöksiä
- Kommuniko i potilaalle / omaiselle palautteen käsittelystä: asian selvityksen kulku, johtopäätökset, loppupäätelmät
- Konsultoi erittäin herkästi johtavaa lääkäriä / hoitajaa jos potilas osoittaa erilaisia (uhka)vaatimuksia
- Jos suullinen / epämuodollinen käsittely ei tyydytä potilasta --> kirjallinen prosessi = muistutus.

2.1.3.2 Muistutus, palaute ja kantelu

- Potilaslaissa on säädetty terveydenhuollon palvelujen käyttäjälle mahdollisuus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kokee tulleen huonosti kohdelluksi.
- Tarkoituksena on asian selvittäminen kirjallisesta ja tarvittaessa puhumalla yksikön johdon kanssa ja riidan paikallinen ratkaiseminen asianomaisten kesken.
- Terveydenhuoltoa koskevat kantelut (epäily hoitovirheestä) tehdään Valviraan vakavissa tapauksissa ja muut hoitoa koskevat kantelut tehdään aluehallintovirastoon (AVI).
- Samasta tapauksesta voi tehdä sekä kantelun, muistutuksen ja potilasvahinkoilmoituksen Potilasvakuutuskeskukselle.
- Hyvinvointialueen potilasasiavastaava neuvoo ja avustaa potilasta tarvittaessa

Muistutus

- Lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.
- Mehiläinen Länsi-Pohjassa muistutukset käsittelee terveystaluiden johtaja, joka kerää toimintayksiköistä tarvittavat lausunnot.
- Terveystaluiden johtajaa koskevat muistutukset käsittelee Mehiläinen konsernin lääketieteellinen johtaja
- Muistutukset käsitellään ensisijaisesti asianomaisessa toimintayksikössä ja vastineen antamisesta asiakkaalle vastaa vastaava lääkäri (lääketieteelliset asiat) tai palvelualueen johtaja (ei-lääketieteelliset asiat).
- Kopiot vastauksesta toimitetaan hyvinvointialueelle arkistoitavaksi.
- Selvitys-/vastauspyyntö voi myös tulla hyvinvointialueen virkalääkäriltä.
 - AVI voi siirtää sinne lähetetyn kantelun käsiteltäväksi toimintayksikössä muistutuksena.

- Jos potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.
- Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Muistutukseen vastaaminen

Valviran ohje muistutuksiin vastaamisesta:

https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/valvonta/toimintayksikoiden_valvonta/muistutukseen-vastaaminen

- Muistutukseen vastataan aina kirjallisesti
- Kukaan ei vastaa muistutukseen omassa asiassaan
- Vastaus annetaan 1–4 viikon sisällä, hankalissa tapauksissa ja kesälomakauden aikana 1-2kk:n sisällä
- Potilaan tulisi aina saada selkeä ja asiallinen ratkaisu muistutukseensa.
- Kiinnitä erityistä huomiota vastauksen ymmärrettävyyteen potilaan kannalta.
- Vieraskielisiä tai -peräisiä lääketieteellisiä ilmaisuja ja muutoin vaikeaselkoista kieltä tulisi välttää vastauksissa.
- Ratkaisu on perusteltava.
- Perusteluvaatimuksen tarkoituksena on vahvistaa muistutusten asianmukaista käsittelyä, potilaan oikeusturvaa ja muistutusten hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä.
- Erityinen merkitys perustelemisella on tilanteessa, jossa potilaan ja toimintayksikön näkemykset eroavat toisistaan.
- Vastauksen (mutta ei selvityksen) loppuun lisätään seuraava lause:
 - ”Muistutukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelusta terveyden- tai sairaanhoitoa valvoville viranomaisille. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10§, 15§).”
- Vastaus aina tiedoksi: julkisten terveystietojen johtava lääkäri, joka arkistoi vastauksen

Vaikka valvova viranomainen voi jättää käsittelemättä yli 3 v. vanhan kantelun vanhentuneena, niin sama vanhenemissääntö ei päde muistutuksiin. Vanhaakin asiaa koskeva kirjallinen, johdolle osoitettu tyytymättömyydenosoitus tulee PotL 10§ mukaan käsitellä asianmukaisesti ja antaa kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa (1-4 viikkoa tai erityisestä syystä max 2 kk). Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

Kantelu

- Toimitaan tapauskohtaisesti AVI:n/Valviran pyynnön mukaisesti
- Hyvinvointialue ohjaa viranomaisten (VALVIRA ja aluehallintovirasto) kautta tulevat kantelut terveyspalveluiden johtajalle, joka huolehtii vastauksen hyvinvointialueen kautta viranomaisen vastattavaksi.

Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyyntö

Potilasvahinkoihin liittyvät ilmoitukset ohjataan terveyspalveluiden johtajan kautta ylilääkärille ja tarvittaessa edelleen hoitavalle lääkärille tai omien yritystensä kautta työskenteleville lääkäreille vastattavaksi. Potilasvahinkoja koskevat päätökset puolestaan ohjataan Potilasvakuutuskeskukselta Mehiläinen Länsi-Pohjan terveyspalveluiden johtajalle.

Reklamaation sisäinen käsittely ja oman toiminnan kehittäminen

Reklamaatiotapaukset käsitellään henkilökunnan yhteisissä palaverissa ja mietitään omien toimintatapojen muuttamistarvetta, joilla ehkäistään vastaavanlaisten tapahtumien uusiutuminen. Toimintamalleissa todetut puutteet korjataan viipymättä ja niistä tiedotetaan myös muihin toimintayksiköihin, mikäli niissä on vastaavia toimintamalleja käytössä.

2.1.4 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaiden ja potilaiden kokemus hoidosta ja palvelusta on merkittävä osa Mehiläinen Länsi-Pohjan asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämistä ja palveluiden kehittämistä. Asiakkaiden ja potilaiden sekä heidän omaistensa kokemuksista syntynyt tieto auttaa tunnistamaan turvallisuuden kannalta tärkeitä kehittämiskohteita.

Asiakaspalautteen ensisijainen palautekanava on Mehiläisen ja Mehiläinen Länsi-Pohjan verkkosivujen sähköiset palautelomakkeet: <https://www.mehilainen.fi/anna-meille-palautetta>, <https://mehilainenlansipohja.fi/yhteystiedot/palaute/>. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös suoraan henkilöstölle ja/tai ammatinharjoittajille. Nämä muuta kautta tulleet palautteet kirjataan samaan järjestelmään verkkosivuilta saatujen palautteiden kanssa.

Palautejärjestelmää täydentää välittömästi asiakaskäynnin jälkeen asiakkaalle lähetettävä asiakaskokemusta kartoittava tekstiviestikysely NPS-suosittelemiseksi sekä PEI-kysely (Patient Enablement Instrument), jolla kartoitetaan pärjäämistä sairauden tai oireen kanssa vastaanottokäynnin jälkeen.

Henkilöstön ja ammatinharjoittajien työtyytyväisyyttä kartoitetaan kohdennetuilla säännöllisillä pulssikyselyillä ja laajemmilla vuosittaisilla kyselyillä. Vuosittaisen henkilöstökyselyn perusteella mm. laaditaan jokaiseen toimintayksikköön työyhteisön kehityssuunnitelma, jonka toteutumisesta seurataan säännöllisesti.

Mehiläisen asiakkailta, potilailta ja omaisilla on mahdollista tehdä myös poikkeamailmoitus, mikäli hoidossa on tapahtunut tai oli lähellä tapahtua vaaratilanne. Vaaratilanneilmoituksen voi tehdä nimellä tai nimettömänä. Vaaratilanneilmoituslomake löytyy Mehiläisen verkkosivuilta: <https://www.mehilainen.fi/anna-meille-palautetta>, <https://mehilainenlansipohja.fi/yhteystiedot/palaute/>

2.1.5 Palautteiden ja poikkeamien käsittely

Sähköisten palautekanavien kautta tulevat palautteet ohjautuvat toimintayksikön esihenkilöille käsiteltäväksi. Palautteisiin vastataan mahdollisimman nopeasti. Mehiläisen palvelulupaus on vastata palautteeseen kolme arkipäivää palautteen saapumisesta, mikäli asiakas toivoo palautteeseensa vastausta.

Palautteiden perusteella määritetään toimenpiteitä, joiden avulla toimintaa voidaan parantaa ja asiakkaiden toiveisiin vastata. Palautteita seurataan organisaation eri tasoilla säännöllisesti.

Sähköisten palautekanavien kautta tulevat asiakkaan, potilaan tai omaisen tekemät poikkeamailmoitukset ohjautuvat myös toimintayksikön esihenkilöille, jotka huolehtivat siitä, että poikkeama käsitellään palvelupisteessä annettujen ohjeistusten mukaisesti. Poikkeamat otetaan mahdollisimman nopeasti, tietosuojaan liittyvät ilmoitukset alle 72 h sisällä.

Poikkeamakäsittelyssä määritellään mm. juurisyy tapahtuneelle, myötävaikuttaneet tekijät, tapahtuman riskiluokka sekä toimenpiteet, jotta vastaavaa tapahtumaa ei pääse uudelleen syntymään. Toimenpiteet myös vastuutetaan ja toimenpiteiden etenemistä seurataan. Toimenpiteiden jälkeistä jäännösriskiä myös pystytään seuraamaan.

Poikkeamien käsittelyssä huomioidaan myös niiden potentiaalinen esiintyminen muualla ja tarvittaessa juurisyyt korjataan kaikissa toimintayksiköissä.

2.2 Henkilöstö

Mehiläinen noudattaa toiminnassaan paikallisesti velvoittavia lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä Mehiläisen yhtiötä paikallisesti velvoittavia alan työehtosopimuksia.

Mehiläisen henkilöstöpolitiikkaan liittyy vastuullisuusohjelma, jonka mukaisia mittareita raportoidaan julkisesti huomioiden kaikki Mehiläisen liiketoiminnot ja maantieteelliset alueet. Kukin Mehiläisen maayhtiö vastaa osaltaan asianmukaisten henkilöstösuunnitelmien, kuten koulutus-, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo-suunnitelmien, sekä työsuojelun toimintaohjelman, laadinnasta ja toteuttamisesta toiminnassaan paikalliset vaatimukset huomioiden.

2.2.1 Rekrytointi

Riittävästä henkilöstöresursseista huolehtii kunkin toimintayksikön vastaava lääkäri ja vastaava hoitaja tai liiketoiminnasta vastaava henkilö. Mahdolliset rekrytointitarpeet pyritään tiedostamaan 6 kk-12 kk eteenpäin ja kommunikoidaan aktiivisesti rekrytointiorganisaatiolle. Työvuorosuunnittelua pyritään tekemään terveysasemilla 6 kk eteenpäin ja keskussairaalassa noin 2-3 kk aikajänteellä. Työvuorosuunnitelmaan kirjataan ylös työtehtävät, lomat, sijaistukset ym.

Rekrytoija (aluepäällikkö, ringinvetäjä, vastaava lääkäri) tarkistaa uuden työntekijän laillisuuden Valviran nettipalvelusta ([Julkiterhikki](#)) ennen työsuhteen solmimista. Samoin mikäli työntekijä ei ole suorittanut suomalaista ylioppilastutkintoa, arvioidaan työntekijän kielitaito ja tarvittaessa pyydetään todistuksia riittävästä kielitaidosta tai virallisen kielitutkinnon suorittamista. Yksikön vastaava lääkäri tai liiketoiminnasta vastaava henkilö tekee lopullisen päätöksen työntekijän palkkaamisesta, kunhan kustannus on hyväksytetty palveluista vastaavalla johtajalla. Jos muussa kuin työsopimussuhteessa työskentelee henkilöitä, joiden tehtäviin pysyväisluonteisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisten kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisten kanssa, häneltä tulee pyytää rikosrekisteriote nähtäväksi ennen aiottua työtehtävää.

Mehiläinen Länsi-Pohjassa ei ole vuoden 2024 alusta voimaan tulleen lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta tarkoittamaa henkilökohtaista vuorovaikutusta iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden kanssa, joka vaatii rikosrekisteriotteiden pyytämistä työntekijöiltä.

2.2.2 Perehdytys

Henkilökunnalle on laadittu kattavat perehdytysohjeet ja tarkistuslistat, jotka käydään läpi uuden työntekijän kanssa heti työsuhteen alussa. Perehdyttämisestä huolehtii vastaava lääkäri ja/tai vastaava hoitaja. Uudelle työntekijälle nimetään oma perehdytysvastaava.

Perehdytyksessä käydään läpi mm. Mehiläisen perustietopaketti, omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, työturvallisuuden toimintasuunnitelma, toimintayksikön toiminta, työntekijän velvollisuudet, lupakäytännöt, potilasasiakirjakäytännöt, tietoturvasitoumus/-ohje, laitteiden ja tarvikkeiden käyttö. Tämän lisäksi käydään läpi vaara- ja läheltä piti-tilanteiden ilmoitusjärjestelmä Laatuportti sekä Lapin hyvinvointialueen HaiPro-järjestelmä. Toimintayksikkökohtainen listaus löytyy yksikön perehdytysohjeesta.

2.2.3 Koulutus

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut suosituksen terveydenhuollon täydennyskoulutuksesta (2004:3), joka perustuu Valtioneuvoston periaatepäätökseen 11.4.2002. Täydennyskoulutusta järjestetään periaatepäätöksen mukaisesti.

Henkilöstö käy vuosittain säännöllisissä koulutuksissa vähintään lakien ja asetusten mukaisen määrän. Henkilöstön koulutusta seurataan ja ylläpidetään koulutusrekisteriä. Vuosittain käydään henkilökohtaiset kehityskeskustelut, onnistumiset, kehityskohteet, tavoitteet, koulutussuunnitelma, työkuvat ja vastuut. Kehityskeskusteluista huolehtivat vastaava lääkäri ja vastaava hoitaja omien alaistensa osalta. Henkilöstön ja asiakasturvallisuuden lisäämiseksi on laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa työturvallisuuden toimintasuunnitelma.

Henkilöstön sisäinen viestintä tapahtuu toimintayksikön säännöllisissä henkilökuntapalaverissa. Henkilökuntapalaverien sisältö koostuu mm. toimintayksikön sisäisistä asioista, Mehiläisen/Mehiläinen Länsi-Pohjan sekä Lapin hyvinvointialueen tiedotteista, asiakaspalautteiden ja poikkeamailmoitusten läpikäynnistä, koulutusasioista sekä parannusehdotuksista toiminnan kehittämiseksi. Henkilökunnan palaverista kirjataan muistiot, jotka talletetaan Mehiläinen Länsi-Pohjan intranettiin/Yksikön Teams-kanavaan. Sisäistä viestintää tapahtuu sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Potilastietojärjestelmän välityksellä käydään läpi potilasasioita, tiedotetaan henkilökuntaa mm. järjestelmäpäivityksistä.

2.2.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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 (T3, kolmas vapaa kiireetön vastaanottoaika).

Mehiläisen tuottamien terveystalveluiden asiakkaiden toimintakyvyssä on laaja kirjo. Hoidon jatkuvuuden ja sujuvuuden kannalta on erityisen tärkeää, että palvelupolcumme huomioivat kokonaisvaltaisesti erilaisten asiakkaidemme tuen tarpeen. Palveluiden jatkuvuuden kannalta henkilöstön pieni vaihtuvuus on keskeistä.

Henkilöstöressurssin riittävyydestä vastaa Pohjois-Suomen lääkärirekrytointitiimi sekä Mehiläinen Länsi-Pohjan hoitajarekrytoinnista vastaava henkilöstökoordinaattori, joilla on vahva paikallistuntemus ja kehittyneet rekrytoinnin toimintamallit. Kriisitilanteessa Mehiläisellä on tuhansia terveydenhuollon ammattilaisia, joiden turvin voidaan tarvittaessa varmistaa keskeisten toimintojen ylläpito. Kriisitilanteessa priorisoidaan erityisesti haavoittuvimmassa osassa olevien potilaiden hoito ja kiireettömien asioiden hoitoa siirretään kriisin jälkeiseen aikaan. Esimerkkejä lykättävistä toiminnoista: koulujen ja neuvoloiden terveystarkastukset. Esimerkkejä priorisoitavista toiminnoista: tehohoito, päivystys ja päivystyspuhelut.

2.2.5 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mehiläinen Länsi-Pohjan johtoryhmä kokoontuu kerran viikossa. Jokaisella toimintayksiköllä on terveystalveluiden johtajan tai hallintoylilääkärin koolle kutsumat vuosisuunnitelman mukaiset kokoukset, joissa käsitellään mm. laatu- ja potilasturvallisuuteen liittyviä asioita,

henkilöstömitoituksia ja operatiivista toimintaa. Mahdolliset poikkeamat käydään myös läpi näissä kokouksissa.

Lisäksi toimintayksiköissä on säännölliset henkilöstökokoukset, joissa käydään läpi yksikön juoksevia asioita ja suunnitellaan toimintamallin kehitystä.

2.3 Toimitilat ja välineet

Mehiläinen Länsi-Pohjan toimitilat on suunniteltu juuri terveys- ja sosiaalipalveluiden tuottamiseen. Terveyspalveluiden toimintaa ja toimintaympäristöä ohjataan useiden lakien ja viranomaismääräysten avulla ja toimitilojen tulee täyttää nämä vaatimukset. Ennen toiminnan käynnistymistä toimitilat tarkastetaan asianmukaisesti. Omavalvontaa tilojen turvallisuuden ja toimivuuden osalta tehdään toiminnan alkaessa työterveyden toimesta ja vuosittain tehtävällä vaarojen ja riskien kartoituksen avulla.

2.3.1 Toimiluvat ja kiinteistöt

Mehiläinen Länsi-Pohjan käytössä olevat toimitilat on suunniteltu terveyspalveluiden tuottamiseen. Toimitilat täyttävät terveydensuojelulainsäädännössä ja muissa säädöksissä asetetut vaatimukset. Vastaanottohuoneen ja toimenpidehuoneen vähimmäispinta-ala on 12-16m². Terapeutin hoitotilan vähimmäispinta-ala on 7m². Tilojen sisustusmateriaalit ovat tarkoituksenmukaiset ja helposti puhdistettavat. Vastaanottohuoneessa tai hoitopaikassa on käsienpesupiste. Instrumenttien sterilointia ja puhdistusta varten on erillinen huoltotila niissä yksiköissä, joissa välinehuoltoa tehdään.

Toimitilat on suunniteltu siten, että potilasturvallisuus toteutuu ja tilat soveltuvat käyttötarkoitukseensa. Tilat ovat jo aiemmin olleet vastaavassa käytössä sairaanhoitopiirillä, kunnalla tai toisella palveluntuottajalla ja uusiin tiloihin järjestetään tarkastus ennen käyttöönottoa. Mikäli yksikössä on laboratoriopalveluita, tuottaa ne joko Nordlab tai Mehiläinen Oy, jotka omalta osaltaan vastaavat toimintansa asianmukaisuudesta.

Mehiläinen Länsi-Pohja toimii Lapin hyvinvointialueen järjestämissä tiloissa Kemin, Simon ja Tornion terveyskeskuksissa sekä Länsi-Pohjan keskussairaalassa. Kun toimintaa harjoitetaan toisen palveluntuottajan tiloissa, vastaa tämä palveluntuottaja tilojen asianmukaisuudesta, kiinteistöhuollosta sekä siivouksesta.

Keminmaan terveyskeskuksen palvelut tuotetaan Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n tiloissa. Toimintayksikön vastuuhenkilöt huolehtivat tilojen asianmukaisuudesta. Kiinteistön suunnitelmallisen ylläpidon hoitaa Mehiläinen-konsernista nimetty kiinteistöpäällikkö. Kiinteistöhuollon hoitaa ulkopuolinen toimija. Siivouksen hoitaa omat laitoshuoltajat, joilla on tarvittava koulutus ja osaaminen.

Terveysthuollon erityisjätettä on lähinnä tapaturmavaarallinen jäte (viiltävä/pistävä neulajäte). Tapaturmavaarallinen jäte pakataan teollisesti valmistettuihin, turvallisuusstandardit täyttäviin astioihin ja kuljetetaan erikseen jätteenkäsittelylaitokselle hävitettäväksi. Tartuntavaarallista luokka A:n jätettä ei oletettavasti tule toiminnassa lainkaan, luokka B:n jätteen osalta noudatetaan Terveysthuollon jätteet -oppaan ohjeita. Lääkejätteet hävitetään lääkehoitosuunnitelman mukaisesti apteekin kautta. Ongelmajätteet viedään käsiteltäväksi ongelmajätelaitokselle.

Riskienhallinta on työturvallisuuslain (738/2002) 10§ mukaista toimintaa. Säännöllinen riskien arviointi ja hallinta ovat osa työpaikan turvallisuustoimintaa. Riskien hallinta tarkoittaa systemaattista toimintaa riskien tunnistamiseksi, arvioimiseksi ja pienentämiseksi. Riskien arvioimiseksi tehdään työpaikan riskinarviointia, lisäksi huomioimme potilasturvallisuutta ja hoidon laatua sekä työyhteisön läheltä piti tapahtumia ja työtapaturmia.

2.3.2 Paloturvallisuus

Mehiläinen Länsi-Pohja toimii hyvinvointialueen järjestämissä tiloissa, joten paloturvallisuuteen kuuluvat tehtävät kuuluvat Lapin hyvinvointialueelle. Jokaisen yksikön esihenkilöt ylläpitävät poikkeusolojen varalle yksikön palo- ja pelastussuunnitelmia.

Keminmaan toimintayksikössä tehdään paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset paikallisen pelastuslaitoksen toimesta ja siellä on pelastuslain 15 §:n mukainen pelastussuunnitelma poikkeustilanneohjeistuksineen. Keminmaan terveysaseman palo- ja pelastussuunnitelman ylläpidosta vastaa toimintayksikön vastuuhenkilöt ja se tarkastetaan vuosittain tai olosuhteiden muuttuessa. Keminmaan pelastussuunnitelma on tallennettu [sähköiseen järjestelmään](#) ja henkilöstön tulee tutustua ohjeistukseen ja kuitata oheistus luetuksi.

2.3.3 Välineet

Mehiläisessä toteutetaan vastuullista ja avointa hankintapolitiikkaa. Toimittajavalintaan vaikuttavat kunkin kategorian erityisvaatimukset sekä Mehiläisen yleiset vaatimukset toimittajan luotettavuudelle, palvelun ja tuotteiden laadulle, ympäristöasioille, toimitusajoille ja muille sopimusehdoille.

Vastuullisuuden ja riskienhallinnan varmistamiseksi edellytämme, että toimittajamme ovat hoitaneet lainmukaiset velvoitteensa sekä sitoutuneet noudattamaan paikallista ja kansainvälistä lainsäädäntöä omassaan ja alihankkijoidensa toiminnassa. Toimittajien valinnassa pyritään huomioimaan myös, että toimittajien toimintamallit tukevat mahdollisimman hyvin Mehiläisen vastuullisuuspolitiikkaa sekä energiatehokkuuslain ja -direktiivin vaatimuksia.

Lisäksi Mehiläinen edellyttää jokaisen tuotteita tai palveluita tarjoavan yrityksen täyttävän toimittajien eettisessä toimintaohjeessa (Supplier Code of Conduct) esitetyt vaatimukset ja

hankinta seuraa tähän dokumenttiin sitoutuneita toimittajia ja niiden määrää. Toimittajien tulee noudattaa Mehiläisen eettisten ohjeiden lisäksi toimintamaiden paikallisia lakeja, sääntöjä ja ohjeita sekä mahdollisia kansainvälisiä lisävaatimuksia.

Mehiläinen Länsi-Pohja käyttää palvelutuotannossa merkittävässä osin Lapin hyvinvointialueen hankkimia välineitä.

Länsi-pohjan keskussairaalassa toimii Mehiläinen Länsi-Pohjan keskitetty välinehuolto, joka tuottaa palveluita sekä sairaalaan eri toimiyksiköille että mm. perusterveydenhuollon suu- ja hammassairauksien poliklinikoille. Välinehuoltoon luettavaa puhdistustyötä tehdään myös jonkin verran eri yksiköissä. Välinehuolto tuottaa välineiden puhdistus-, desinfektio- ja sterilointipalveluja (ja tarvittaessa huoltaa/huollattaa niitä).

Kaikki rikkiäiset instrumentit huolletaan laitetoimittajille tai keskitetyssä instrumenttihuollossa. Välinehuoltajat tarkistavat jokaisen instrumentin kunnon ennen pakkausta ja sterilointia ja näistä tehdään merkinnät välinehuollon järjestelmään.

Kaikki työntekijät ovat ammattitutkinnon suorittaneita välinehuoltajia. Välineiden huolto: pesu, desinfiointi, tarkistus, pakkaaminen sekä sterilointi kuuluvat näyttötutkintoon. Laitetoimittajat / edustajat opettavat instrumenttien huollon. Höyryautoklaavin käytöstä on erilliset ohjeet, mitä säätelee painelaitelaki. Klaavia voi käyttää ainoastaan henkilö, joka on saanut laitetoimittajan koulutuksen ja se on dokumentoitu.

2.4 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologiankäyttö

2.4.1 Lääkinnälliset laitteet

2.4.1.1 Vastuut

Lääkinnällisten laitteiden ammattimaisesta käytöstä vastaava henkilö on Mehiläinen-konsernin laatujohtaja. Mehiläinen Länsi-Pohjassa laitteiden ammattimaisesta käytöstä vastaa hallintoylilääkäri. Palvelupisteessä lääkinällisten laitteiden vastuut jakautuvat yksikön esihenkilöiden ja laiterekisteri/laittevastuuhenkilöiden kesken. Myös lääkinällisten laitteiden käyttäjillä on vastuu laiteturvallisuuden toteutumisesta.

2.4.1.2 Lääkinällisten laitteiden hankinta ja käyttöönotto

Mehiläisen hankintatiimi tukee valtakunnallisesti yksiköiden toimintaa tarjoamalla hankinta-asiantuntemusta. Laitehankinnat tehdään yhteistyössä hallintoylilääkäriin, toimintayksikön vastuuhenkilön ja hankinnan kohteen mukaan joko Mehiläisen tai Lapin hyvinvointialueen hankinnan kanssa huomioiden lääkinälliselle laitteelle asetetut vaatimukset.

Laitetoimittajia arvioitaessa Mehiläisen hankinta tarkistaa yrityksen käytännöt myös ympäristöasioissa. Toimittajiksi valitaan yhteiskuntavastuullisia toimijoita, joiden brändi ja

toimintamallit voivat tukea ja edistää Mehiläisen omaa laatu -ja ympäristöpolitiikkaa. Merkittävimmät toimittajat sitoutuvat lisäksi Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin. Toimintaohjeiden avulla tehostamme toimittajiin liittyvää riskienhallintaa.

Ammattimaisessa käytössä lääkinnälliseen käyttötarkoitukseen käytettävien laitteiden tulee olla CE-merkittyjä lääkinnällisiä laitteita. Lisäksi tuotteiden on oltava laadultaan käyttötarkoitukseen sopivia sekä potilas- ja käyttäjäturvallisia. Länsi-Pohjan keskussairaalaan hankittavat laitteet on hyväksyttävä Lapin hyvinvointialueen lääkintälaitesuunnittelussa, joka vastaa myös laitteiden käyttöönottotarkastuksista.

Palveluyksiköt seuraavat tilattujen laitteiden laatua. Mikäli Mehiläisen kautta hankittujen laitteiden laadussa on reklamoitavaa, reklamointi tapahtuu [sisäisen ohjeistuksen mukaisesti](#). Lapin hyvinvointialueen hankkimien laitteiden osalta reklamointi tapahtuu Lapin hyvinvointialueen lääkintälaitesuunnittelun kautta.

Laitteiden käyttöönottotarkastuksessa varmistetaan tilauksen ja toimituksen yhdenmukaisuus. Käyttöönottotarkastuksessa noudatetaan valmistajan ohjeistuksia. Käyttöönottotarkastuksen yhteydessä määritellään myös laitteen elinkaarenaikainen seuranta valmistajan ohjeistuksien mukaisesti.

2.4.1.3 Huollot ja jäljitettävyys

Mehiläinen Länsi-Pohjassa potilaan sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievennykseen välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu Lapin hyvinvointialueen hallinnoimaan keskitettyyn laiterekisteriin. Keminmaan toimintayksiköiden laitteet on kirjattu Mehiläisen keskitettyyn sähköiseen laiterekisteriin ja laitteiden tunnistetiedot on merkitty lain edellyttämällä tavalla.

Keskitettyjen laiterekisterien avulla laitteet ovat jäljitettävissä. Lisäksi laiterekistereissä on ajantasainen tieto laitteenhuolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta. Myös huoltohistoria päivittyy rekisteriin. Laitteiden huollot toteutetaan joko Lapin hyvinvointialueen lääkintälaitesuunnittelun toimesta tai yhteistyökumppaneiden kanssa.

Lääkintälaitesuunnittelolla on päävastuu siitä, että laitteet on kirjattu ohjeistuksen mukaisesti laiterekisteriin, huollot, kalibroinnit ja validoinnit on suoritettu valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja dokumentoitu laiterekisteriin. Lääkintälaitesuunnittelu huolehtii myös laitteiden poistot. Yksikön laitevastuullinen esihenkilönsä huolehtii, että laitteiden ajantasaiset käyttöohjeet ovat yksikössä saatavilla. Keminmaan terveyskeskuksessa laiterekisterin ylläpitotoimista huolehtii kokonaisuudessaan toimintayksikön laitevastaavat ja esihenkilöt.

2.4.1.4 Osaamisen varmistaminen

Henkilöstö, jotka lääkinnällisiä laitteita käyttävät, saavat perehdytyksen laiteturvallisuuteen ja laitteiden käyttöön. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö on saanut perehdytyksen niihin laitteisiin, joita työtehtävissään käyttävät.

Työntekijän tulee perehdytyksen jälkeen:

- Tuntea valmistajan määrittämä käyttötarkoitus laitteelle
- Tunnistaa laitteen asettamat vaatimukset käyttöympäristölle
- Tuntea laitteen käyttöön liittyvät vasta-aiheet, riskit ja riskien ennaltaehkäisy
- Tunnistaa laitteeseen liittyvät vaaratilanteet ja toimintaohjeet vaaratilanteen sattuessa
- Hallita laitteen käyttö käyttöohjeita noudattaen

Henkilöstöllä on vastuu ilmoittaa, jos kokee osaamisessaan olevan puutteita perehdytyksestä huolimatta. Henkilöstön tulee myös itse huolehtia osaamisensa ylläpitämisestä.

2.4.1.5 Vaaratilanteet

Vaaratilanneilmoitusmenettely on olennainen laiteturvallisuutta edistävä tekijä ja sen tarkoituksena on mahdollistaa nopea ja tehokas reagointi laitteisiin liittyviin ongelmiin.

Henkilöstö on ohjeistettu tekemään laitteisiin liittyvistä läheltä piti- tai haattatapahtumista ilmoitus Lapin hyvinvointialueen lääkintälaitehuoltoon ja HaiPro järjestelmään. Keminmaalla laitteet ovat Mehiläisen hallinnoimia ja henkilöstö ilmoittaa poikkeamat [Mehiläisen sisäiseen poikkeamajärjestelmään](#), jonne tehdyistä laitteisiin liittyvistä vaaratilanneilmoituksista tulee ilmoitus tapahtumayksikköön sekä Mehiläisen laiteturvallisuuden ohjausryhmälle.

Vaaratilannetta käsiteltäessä määritetään ilmoitukseen tapahtuman juurisyy, riskitaso sekä aiheutunut haitta. Samanlaisen tapahtuman uudelleen ehkäisemiseksi määritellään ja vastuutetaan tehtävät toimenpiteet. Vaaratilanteet ilmoitetaan lain edellyttämällä aikataululla ja tavalla myös laitevalmistajalle, Fimeaan ja/tai Säteilyturvakeskukseen.

2.4.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Potilastietojärjestelmien tuotantovastuu on Lapin hyvinvointialueella. Mehiläinen Länsi-Pohja huolehtii henkilökunnan koulutuksesta ja sitoudumme noudattamaan tilaajan ohjeita ja tietoturvakäytäntöjä.

Mehiläinen Länsi-Pohjan tarjoamat sähköiset palvelut, kuten Digiklinikan tuottaa Mehiläinen Oy. Tietoturva ja potilastietojen turvallisuus sekä luottamuksellisuus ovat Mehiläisen toiminnan kriittinen perusta, jonka eteen yhtiö tekee kaikkensa. Mehiläisen tietoturva on rakennettu mahdollisimman korkeaksi esimerkiksi verkkoyhteyksien, salauksien, käyttäjätunnistuksen, sovellusten sekä osaamisen osalta. Käytössä on lukuisia menetelmiä, jotka varmistavat yhtiön korkeaa tietoturvaa. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on laadittu asiakastietolain (703/2023)

ja THL määräyksen 3/2024 mukaisesti. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset.

Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on säädösten mukaisesti sisäiseen käyttöön tarkoitettu asiakirja. Mikäli tietoturvasuunnitelma on tarpeen jakaa viranomaiselle tai yhteistyötaholle, pyydetään olemaan yhteydessä Mehiläinen Länsi-Pohjan palveluyksikön vastuuhenkilöön tai tietosuojavastaavaan.

2.4.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Lapin hyvinvointialue on potilasrekisten rekisterinpitäjä kaikissa Mehiläinen Länsi-Pohjan toimintayksiköissä. Lapin hyvinvointialueen terveydenhuollon potilasrekisterin tietosuojaaselosteessa on kuvattuna henkilötietojen käyttö ja suojaamisen yleiset periaatteet. Mehiläinen Länsi-Pohjan työntekijät ja ammatinharjoittajat sitoutuvat noudattamaan hyvinvointialueen ohjeistuksia potilastiedon käsittelystä ja tietosuojasta.

Mehiläinen Länsi-Pohjan tarjoamien sähköisten osalta rekisterinpitäjänä toimii Mehiläinen Oy Lapin hyvinvointialueen suostumuksella. Mehiläinen käsittelee asiakkaiden henkilötietoja huolellisesti pitäen huolta vastuullisena sosiaali- ja terveydenhuoltoalan toimijana tietosuojaan liittyvistä velvollisuuksistaan. Noudatamme toiminnassamme EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöä, muuta voimassa olevaa ja Mehiläisen toimintaan sovellettavaa lainsäädäntöä sekä viranomaisten ohjeistuksia henkilötietojen käsittelystä. Lisäksi kiinnitämme erityistä huomiota henkilötietojen huolelliseen ja tietoturvalliseen käsittelyyn sekä noudatamme ja kehitämme toimialan yleisiä hyviä tietosuojakäytäntöjä.

Lisätietoa: <https://www.mehilainen.fi/rekisteriselosteet>

Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti (tietosuoja@mehilainen.fi, vaihde 010 414 0112)

2.5 Lääkehoitosuunnitelma

Turvallisen lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, vastuut ja osaamisvaatimukset on kuvattu Mehiläinen Länsi-Pohjan lääkehoitosuunnitelmaan, jonka linjausten pohjalta on laadittu toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelmiin on kuvattu lääkehoidon vastuut, tehtävät, tunnistetut riskit ja niiden hallitsemiseksi suunnitellut/toteutetut toimenpiteet kussakin toimintayksikössä. Länsi-Pohjan keskussairaalan apteekkipalvelut tuottaa Lapin hyvinvointialue, jonka kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi.

Toimintayksikön lääkehoitovastaaviksi nimitetyt terveydenhuollon ammattihenkilöt (sairaanhoitaja, terveydenhoitaja, kättilö) vastaavat toimintayksikön lääkehuollosta yhteistyössä vastuulääkärin kanssa.

Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi Mehiläinen on mukana valtakunnallisessa LOVE-verkostossa, jonka tavoitteena on lääkehoidon osaamisen tason varmistaminen ja potilasturvallisuuden lisääminen. Mehiläisessä lääkehoitoon osallistuvat työntekijät suorittavat lääkehoitoon tarvittavat luvat yksikön lääkehoitosuunnitelman määrittelemällä tavalla. Lääkehoidon lupa sisältää aina hyväksytysti suoritettut tentit ja näytöt sekä perehtymisen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja toimintatapoihin. Lääkehoidon luvat uusitaan viiden vuoden välein sekä aina pitkien, yli vuoden poissaolojen jälkeen. Lääkehoidon täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Henkilöstöllä on tiedossaan lääkehoidon poikkeamatilanteita koskevat ohjeistukset. Lääkehoitoon osallistuva henkilöstö tekee lääkkeiden, rokotteiden ja verivalmisteiden käyttöön liittyvistä epäillyistä haittavaikutuksista ilmoitukset Fimealle tai Veripalveluun.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskientunnistaminen ja arvioiminen

Mehiläisen riskienhallinta on systemaattista toimintaa, jonka tarkoituksena on taata konsernin kaikki toiminnot kattava ja tarkoituksenmukainen riskien tunnistaminen, analysointi, hallinta ja monitorointi. Riskienhallinta on kiinteä osa konsernin päivittäistä johtamiskäytäntöä ja merkittävää päätöksentekoa, toiminnan arviointia, johtopäätösten tekoa ja korjaavista toimenpiteistä päättämistä. Riskien hallintakäytäntöjen tavoitteena on joko vähentää kunkin riskin toteutumisen todennäköisyyttä tai vähentää haitallisia vaikutuksia riskin toteutuessa.

Riskien vastuut konsernitasolla jakaantuvat yrityksen eri tasoille. Lisäksi jokaisen Mehiläisessä työskentelevän työntekijän, esihenkilön, ammatinharjoittajan tai muun henkilön vastuulla on minimoida havaitsemiaan riskejä ja vaaratilanteita sekä raportoida tekemistään havainnoista viipymättä omalle esihenkilölleen. Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskejä arvioidaan organisaation kaikilla tasoilla muun muassa johdon katselmuksissa, vuosittaisissa riskien arvioinneissa sekä riskinomistajien toimesta tarpeen mukaan osana päivittäistä toimintaa. Riskienhallinnan käytännön toimenpiteet toteutetaan osana konsernin laadunhallinnan kehittämistä. Näin varmistetaan, että riskienhallinta ei jää erilliseksi

toiminnaksi, vaan on kiinteä osa organisaation jokapäiväistä prosessienarviointia ja kehittämistä.

3.2.1 Omavalvontakyselyt

Omavalvonnan toteutumista seurataan säännöllisin omavalvontakyselyin. Omavalvontakyselyt ovat ennakoivaa laadunvarmistusta ja riskienhallintaa. Omavalvontakyselyillä arvioidaan omavalvonnan onnistumista ja huomataan mahdolliset puutteet tai omavalvontasuunnitelman päivittämistarpeet. Mikäli omavalvontakyselyn perusteella huomataan omavalvonnan toteutumisessa puutteita, voidaan tilanteeseen puuttua nopeasti ja korjata tilanne.

Omavalvontakyselyiden tuloksia käytetään myös sisäisten auditointien kehittämisessä.

3.2.2 Sisäiset auditoinnit

Mehiläinen Länsi-Pohjassa tehdään suunnitelluin aikavälein sisäisiä auditointeja. Sisäisten auditointien perusteella voidaan mm. varmistaa, että organisaation laadunhallintajärjestelmä ja toimintatavat ovat vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisia. Sisäisillä auditoinneilla me seuraamme ja kehittämme toimintaamme systemaattisesti.

Sisäisissä auditoinneissa tarkastellaan vaatimustenmukaisuutta ja lisäksi niiden avulla päästään aidosti arvioimaan Mehiläisen ja Mehiläinen Länsi-Pohjan omia prosesseja, toimintamalleja ja esimerkiksi omavalvonnan toteutumista. Sisäiset auditoinnit toteutetaan vuosisuunnitelman mukaisesti ja/tai omavalvontakyselyiden tuloksien perusteella. Mikäli sisäisessä auditoinnissa huomataan puutteita toiminnassa tai vaatimusten noudattamisessa, tehdään havainnosta poikkeama. Poikkeama velvoittaa auditoitua yksikköä selvittämään poikkeaman juurisyyn. Juurisyyn selvittäminen poistaa keskeiset syyt, estää tapahtumaa toistumasta ja johtaa usein pysyvien ratkaisujen löytymiseen. Seuranta-auditoinnissa katselmoidaan vain korjaavat toimenpiteet.

3.2.3 Vaaratapahtumat

Mehiläinen Länsi-Pohjassa tapahtuvat vaaratapahtumat raportoidaan poikkeamajärjestelmiin. Vaaratapahtumista raportoidaan asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeamat, työturvallisuuspoikkeamat, tietosuoja- ja tietoturvallisuuspoikkeamat sekä ympäristöpoikkeamat. Poikkeamat käsitellään siinä yksikössä, jossa tapahtuma on sattunut.

Poikkeamakäsittelyssä määritellään mm. juurisyyn tapahtuneelle, myötävaikuttaneet tekijät, tapahtuman riskiluokka sekä toimenpiteet, joilla estetään, ettei vastaavaa tapahtumaa pääse uudelleen syntymään. Toimenpiteet myös vastuutetaan henkilötasolla ja toimenpiteiden etenemistä ja vaikuttavuutta seurataan. Toimenpiteiden jälkeistä jäännösriskiä myös pystytään seuraamaan.

Vaaratapahtumia ja niiden perusteella tehtyjä toimenpiteitä ja vaikuttavuutta seurataan organisaatiossa eri tasoilla yksikkötasosta liiketoimintajohtoon ja laatuorganisaatioon. Lisäksi osa vaaratapahtumailmoituksista tulee reaaliajassa tiedoksi myös ylemmälle johdolle, kuten never event-tapahtumat sekä lääkinällisiin laitteisiin liittyvät vaaratapahtumat.

3.2.4 Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) sisältää palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden. Ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista Mehiläisessä toimivaa työntekijää, ammatinharjoittajaa sekä myös mahdollisen alihankkijan palveluksessa toimivaa henkilöä. Kyse ei ole pelkästään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöjen velvollisuudesta tehdä poikkeamailmoituksia.

Jos henkilö huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden, on siitä ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle.

Ilmoituksen vastaanottaneella vastuuhenkilöllä on valvontalain mukaan velvollisuus tehdä tarvittavat toimenpiteet poikkeaman korjaamiseksi ja ilmoittaa olennaiset ja vakavat poikkeamat viipymättä eteenpäin.

Poikkeamien käsittelijöiden ilmoitukset olennaisista tai vakavista poikkeamista tehdään sekä toimipistettä ylemmälle tasolle esimerkiksi liiketoiminnan laadusta vastaavalle henkilölle sekä joissain tilanteissa myös hyvinvointialueen tai muun julkisen palvelujärjestäjän yhteyshenkilölle tai valvovalle viranomaiselle asti (esim. aluehallintovirasto, Valvira, Fimea tai STUK). Poikkeamia käsitteleviä vastuuhenkilöitä on ohjeistettu ja ohjeistetaan tarvittaessa erikseen edelleen ilmoituskäytännöistä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa työpaikalla kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskin arviointi koostuu riskianalyysistä, joka sisältää työpaikan vaarojen tunnistamisen ja riskin suuruuden arvioinnin. Tämän jälkeen arvioidaan esille tulleiden riskien merkitysten arviointi sekä vaihtoehtojen analysointi. Seuraavaksi mietitään toimenpiteet riskien pienentämiseksi ja toimenpiteiden toteuttaminen. Riskien arviointi on ennakoivaa työsuojelua joka tapahtuu systemaattisesta ja säännöllisesti.

Toimipisteissä tehdään säännöllisesti STM:n Riskinarviointi -kaavakkeiden mukaista riskinarviointia. Korjaustoimenpide-ehdotusten toteutumista seurataan säännöllisesti yksikön henkilökuntapalavereissa. Riskien arvioinneissa esille nousseista asioista raportoidaan

Mehiläinen Terveyspalveluiden työsuojeluorganisaatiota ja niitä käydään lisäksi läpi Mehiläinen Terveyspalveluiden johdon kanssa kuukausittaisissa palaverissa.

Poikkeava laatu Mehiläinen Länsi-Pohjan laatujärjestelmässä tarkoittaa puutteellista, huolimattonta virheellistä toimintaa, joka ei vastaa ISO-9001:2015 laadunhallintajärjestelmän vaatimuksia. Puutteellinen tai virheellinen toiminta aiheuttaa riskin toiminnan luotettavuudelle ja laadulle. Poikkeaman vaikutukset voivat kohdistua henkilöön, ympäristöön tai omaisuuteen.

Mehiläinen Länsi-Pohjassa on käytössä Mehiläisen julkisissa terveyspalveluiden kolme kertaa vuodessa toteutettava omavalvontakysely, johon vastaavat toimintayksiköiden vastuuhenkilöt. Kysymyksillä kartoitetaan mm. juridisten velvoitteiden täyttymistä, laatuasioita, operatiivisen toiminnan ongelmakohtia, osaamisen puutteita yms. Tulokset raportoidaan PowerBI-ympäristössä, jonne vastuuhenkilöillä on pääsy. PowerBI-ympäristöön tuotetaan mm. taloustietoa, operatiivisen johtamisen mittareita sekä laatumittareita. Näiden seuraaminen ja epäkohtiin puuttuminen on kunkin toimintayksikön vastuuhenkilön vastuulla. Liiketoimintajohto seuraa tilanteen korjaantumista. Sama omavalvontakysely tuottaa myös dataa julkiseen raportointiin.

Jokaisen työntekijän on arvioitava omaa toimintaa ja tehtävä huomioita, jos poikkeavaa laatua havaitaan. Nämä poikkeamat raportoidaan joko tilaajan Haipro-järjestelmään tai Mehiläisen Laatuportti-järjestelmään poikkeaman tapahtumapaikan mukaan. Kaikki henkilökuntaan kohdistuvat poikkeamat raportoidaan Mehiläisen Laatuportti-järjestelmään.

Poikkeavaa toimintaa on esimerkiksi väärän asiakkaan tietojen kirjaaminen potilastietojärjestelmään, laitteiden epäkunto, puhelinliikenteen ongelmat/katkokset, normaalin toiminnan keskeytyminen, vanhentuneet lääkkeet, laitteiden kalibroinnin puutteellisuus, henkilöstövaje tai aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas, tiedonkulun puute tms.

Poikkeavan laadun prosessikuvaus:

1. Tunnistetaan poikkeava tapahtuma tai toiminta ja dokumentoidaan se Laatuportti/Haipro-ilmoituksella ja tiedotetaan asiasta toimintayksikön esihenkilöä
2. Selvitetään poikkeamaan johtaneet syyt, analysoidaan tapahtuma ja poikkeaman seuraukset toimintayksikön henkilökuntakokouksessa
3. Suunnitellaan korjaavat toimenpiteet ja ehkäistään poikkeavan toiminnan jatkuminen
4. Arvioidaan virheellisen laadun kustannukset
5. Mietitään ennaltaehkäisevät keinot, jotta poikkeava tilanne ei toistu, käsitellään asia toimintayksikön henkilökuntapalaverissa
6. Toteutetaan seuranta korjaustoimenpiteiden osalta

Poikkeamien juurisyyanalyysi tehdään toimintayksiköissä. Vakavat poikkeamat käsitellään johtoryhmän viikkokokouksissa. Kuukausittain laaditaan poikkeamista kokonaiskuvaa antava PowerBI-raportti. Poikkeamien hallintaan liittyvät lisäksi säännöllisesti tehtävät riskinarvioinnit, vastaanoton jälkeen tehtävät asiakastytyväisyyskyselyt, asiakasreklamaatioiden käsittelyt,

kirjalliset ja suulliset asiakaspalautteet, henkilökunnan pätevyyksien varmistaminen, vuosittaiset kehityskeskustelut, läheltä piti -tilanteiden ja työtapaturmien kirjaaminen, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit sekä säännölliset seurantapalaverit toimintayksikön johdon ja tilaaja-asiakkaan kanssa sekä henkilökuntapalaverit, joissa käsitellään kaikki edellä mainitut toimenpiteet.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Mehiläinen Länsi-Pohjassa työskentelee itsenäisiä ammatinharjoittajia ja lääkäripalveluyhtiöiden palveluksessa olevia lääkäreitä. Ostopalveluja käytettäessä palvelujen tuottamiseen vastuu laadun ja potilasturvallisuuden valvomisesta säilyy Mehiläinen Länsi-Pohjalla. Jotta täytämme asiakkaidemme odotukset ja tarpeet ja turvaamme onnistuneen asiakaskokemuksen, on ostettujen palveluiden oltava laadukkaita ja turvallisia sekä kustannuksiltaan kohtuullisia. Itsenäiset ammatinharjoittajat ja lääkäripalveluyhtiöt ovat vastuussa omasta toiminnastaan sekä viranomaisvelvoitteistaan.

Noudatamme Mehiläisen ohjeita [toimittajan valintakriteereistä ja laadunvalvonnasta](#). Mehiläinen Länsi-Pohjassa työskentelevien itsenäisten ammatinharjoittajien ja lääkäripalveluyhtiöiden kanssa tehdään aina kirjalliset sopimukset, joissa on kuvattu Mehiläinen Länsi-Pohjan ja itsenäisten ammatinharjoittajien/läkäripalveluyhtiöiden keskinäiset vastuut.

Itsenäisten ammatinharjoittajien ja lääkäripalveluyhtiöiden palveluksessa olevia henkilöitä koskevat kaikki samat vaatimukset laadun ja potilasturvallisuuden osalta kuin omaa henkilöstöä. Uuden henkilön perehdyttämisestä vastaavat yksikön esihenkilöt.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius ja jatkuvuuden hallinnasta vastaa Lapin hyvinvointialue. Keminmaan terveyskeskuksen valmiussuunnitelma on tallennettu [sähköiseen järjestelmään](#) ja henkilöstön tulee tutustua ohjeistukseen ja kuitata oheistus luetuksi. Valmiussuunnitelman ylläpidosta vastaa Keminmaan toimintayksikön vastuuhenkilöt.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvonnasta ja toiminnan laadusta tehdään säännöllisesti nostoja sisäiseen viestintään.

Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan esihenkilökokouksessa. Esihenkilöt jalkauttavat muutokset yksikköpalavereissa. Omavalvontasuunnitelma on toimintayksiköissä sekä tulosteena että sähköisenä dokumenttienhallintajärjestelmässä.

Omavalvonnan jalkautuminen toteutumista seurataan kyselyiden ja auditointien ohella useilla eri mittareilla, kuten ilmoitetut poikkeamat ja asiakaspalaute.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Mehiläinen Länsi-Pohjan omavalvontasuunnitelma julkaistaan Mehiläinen-konsernin verkkosivuilla.

Mehiläinen Länsi-Pohjan omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai olosuhteiden muuttuessa. Omavalvontasuunnitelmien päivittämisestä vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja yhdessä resurssi- ja laatupäällikön kanssa. Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Päivitykset käydään läpi vuosittain yksikötasolla.

Omavalvonnasta tehdään kolme kertaa vuodessa julkinen omavalvontasuunnitelman toteutumisen raportti.

Omavalvonnan toteutumista seurataan Mehiläinen Länsi-Pohjassa vuoden mittaan omavalvonnan kyselyin ja sisäisin auditoinnein. Omavalvontakyselyiden, sisäisten auditointien sekä muiden palautekanavien kautta saatuja tietoja analysoidaan ja toimintaa kehitetään saatujen tietojen perusteella jatkuvan parantamisen periaatteita noudattaen. Tietojen perusteella päätetään seuraavan vuoden kehittämisen painopistealueet, joita seurataan toimintayksiköiden kokouksissa.