

**Omavalvontasuunnitelma,
Mehiläinen Oy, Synsam silmälääkärit c/o Synsam Group
Finland Oy**

Omavalvontasuunnitelma, Mehiläinen Oy, Synsam silmälääkärit c/o Synsam Group Finland Oy	1
1. Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toiminta.....	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot	5
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2. Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	8
2.2 Vastuu palveluiden laadusta	9
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	12
2.4 Muistutuksen käsittely	13
2.5 Henkilöstö	13
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	16
2.8 Toimitilat ja välineet	16
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologiankäyttö	18
2.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	18
2.11 Lääkehoito ja -huolto	19
2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	19
2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
3. Omavalvonnan riskienhallinta	23
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	23
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	24
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	26
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	27
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	27

1. Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toiminta

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Mehiläinen Oy

1927556–5

Arkadiankatu 6

00100 Helsinki

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Mehiläinen Oy:n silmälääkärivastaanottotoimintaa, joka tuotetaan Synsam Group Finland Oy:n (jatkossa Synsam) hallinnoimissa Synsam-optikkoliikkeissä. Jokaiselle tämän omavalvontasuunnitelman palvelupisteelle on määriteltä Mehiläisen koordinoiva palvelupiste, joka on paikallinen Mehiläisen yksityisten terveysterveysten lääkärikeskus. Mehiläisen koordinoivalla palvelupisteellä on operatiivisen toiminnan hallinnollinen vastuu, sekä palvelupisteestä hoidetaan silmälääkärivastaanottotoiminnan tukipalvelut.

Tämän palveluyksikön Synsam -palvelupisteissä toimii silmälääkäreitä itsenäisinä elinkeinonharjoittajina tai oman yhtiönsä lukuun. Ajantasaiset tiedot vastaanottavista silmälääkäreistä löytyvät Mehiläisen verkkosivuilta osoitteessa <https://www.mehilainen.fi/laakarit-ja-asiantuntijat> ja palveluntuottajien keskinäinen asema on kuvattu <https://www.mehilainen.fi/terveyspalveluiden-yleiset-ehdot>.

Palveluntuottaja on laatinut erillisen omavalvontaohjelman, jossa määritellään, miten valvontalain 26 § tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan.

Omavalvontaohjelmassa todetaan myös, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Tämä valvontalaissa ja erityisesti sen 27§ säädetty omavalvontasuunnitelma ja muiden palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat ovat osa omavalvontaohjelmaa.

Lisätietoja: <https://www.mehilainen.fi/laatu/omavalvonta>

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Mehiläinen Oy, Synsam Group Finland Oy
Urho Kekkosen katu 1, Kampin Kauppakeskus 2 krs
00100 Helsinki

Mehiläinen Oy:n toimitusjohtajana toimii Anssi Hartiala.

Palveluyksikön vastuuhenkilön tehtävänimike on johtava lääkäri:

Iiro Heikkilä
Yleislääketieteen erikoislääkäri
Mehiläinen Oy

Palveluyksikkö tuottaa palveluja useissa palvelupisteissä. Ajantasaiset tiedot palvelupisteistä löytyvät osoitteessa www.mehilainen.fi/toimipisteet. Palveluja tuotetaan Suomessa kaikkien hyvinvointialueiden alueella.

Kussakin palvelupisteessä on nimettynä yksi tai useampi vastaava lääkäri, jonka toimivaltaan ja vastuisiin kuuluu palvelupistekohtainen vastuuhenkilönä toimiminen. Vastaavien lääkäreiden nimi löytyy kunkin palvelupisteen verkkosivuilta.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Mehiläisen yksityiset terveyspalvelut ammatinharjoittajineen tuottaa vuosittain yli 3 miljoonaa käyntiä asiakkailleen yli 400 toimipisteessä.

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 päättäjät järjestää avullamme laadukkaat ja kustannustehokkaat julkiset palvelut.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille tarjoamme merkityksellistä työtä innostavassa ilmapirissä 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 vastuualueensa puitteissa huolehtia, että toimintamme toteutuu politiikkojen mukaisesti.

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

1.3.4 Palveluyksikön palvelut

Silmälääkäripalvelut Synsamin toimipisteissä:

Synsamin toimipisteissä tuotetaan pääsääntöisesti silmälääkärin vastaanottopalvelua, johon sisältyy tavanomainen silmälääkärin polikliininen tutkimus. Yksittäisissä Synsamin toimipisteissä Mehiläisen ammattilaiset hyödyntävät lisäksi Synsamin silmälaboratoriopalveluita (valokuvaus, näkökenttätutkimus, valokerroskuvaus) ja toteuttavat polikliinisiä lasertoimenpiteitä. Mahdollisesti etänä tuotettavien palveluiden suhteen noudatetaan Mehiläisen ohjeistuksia.

Lääkärikeskuksen tukipalvelut Synsam toimipisteille:

Mehiläisen lääkärikeskukset tuottavat silmälääkärivastaanottojen tukipalveluita Synsam toimipisteille. Tukipalvelut koostuvat mm. kassa- ja laskutuspalveluista sekä ajanvarauspalveluista. Tukipalveluissa työskentelee mm. lähi- ja sairaanhoitajia.

Asiakaspalvelukeskus:

Asiakaspalvelukeskus toteuttaa palveluneuvontaa ja palvelutarpeen arviointia. Varsinaista terveydenhuoltolain tarkoittamaa terveydenhuollon ammattilaisten tekemää hoidontarpeenarviota kirjauksineen ei kuitenkaan tehdä. Asiakaspalvelukeskus palvelee asiakkaita valtakunnallisesti puhelimitse sekä digitaalisissa palvelukanavissa vuoden jokaisena päivänä vastaten asiakkaiden yhteydenottoihin sekä ollen yhteydessä asiakkaisiin ajanvarauksiin ja hoitoon liittyvissä asioissa. Asiakaspalvelukeskuksessa asiakkaita palvelee sekä terveydenhuollon ammattilaisia että asiakaspalvelun ammattilaisia. Terveydenhuollon ammattilaiset koostuvat lähihoitajista, sairaanhoitajista sekä suun terveyden ammattilaisista. Muut asiantuntijat ovat asiakaspalvelun ammattilaisia.

Asiakaspalvelukeskus toimii asiakaspalveluorganisaationa huolehtien asiakkaan onnistuneesta asiakaskokemuksesta tunnistuen asiakkaan tarpeet laajalti ja huolehtien myös jatkohoidon ajanvarauksesta.

Palvelusetelipalvelut ja muut ostopalvelut julkisille palvelujärjestäjille:

Silmälääkäreiden vastaanottopalvelua voidaan tuottaa myös ostopalveluna julkisille palvelujärjestäjille, esimerkiksi hyvinvointialueille.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Yleistietoa Mehiläisen toiminnasta: <https://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehilainen-yrityksena>

Mehiläiselle on myönnetty ISO 9001 laatu- ja johtamisjärjestelmän, ISO14001 ympäristöjärjestelmän sekä ETJ+ energiatehokkuusjärjestelmän sertifikaatit osoituksena siitä, että palvelumme vastaa näiden laatustandardien asiakas- ja lainsäädäntövaatimuksia. Palveluiden ja tuotteiden laatua kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella.

Johtamisjärjestelmä toimii ennakoivasti, itseohjautuvasti ja täyttää näin asiakas- ja lainsäädäntövaatimukset. Kokonaisuudessaan se kuvaa Mehiläisen tapaa toimia. Laatuvaastuut yhtiön eri tasoilla on selkeästi määriteltä ja laadun tuottamisvastuu on jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä. Jokainen ammattihenkilö vastaa omalta osaltaan potilasturvallisuudesta ja potilasturvallisuutta edistävästä työtavoista omissa työtehtävissään.

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

Mehiläisen palvelut perustuvat näyttöön sekä hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Potilasturvallisuudella tarkoitetaan kaikkien Mehiläisessä toimivien ammattihenkilöiden, yksiköiden ja konsernin periaatteita sekä toimintakäytäntöjä, joilla varmistetaan potilaiden/asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon palvelujen turvallisuus.

Mehiläisen 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>

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Laatuvastuut yhtiön eri tasoilla on selkeästi määritelty. Laaduntuottamisvastuu on jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä. Panostamme osaamisen kehittämiseen erilaisilla koulutusohjelmilla sekä työssä oppimisen menetelmin yhtiön henkilöstöpolitiikan periaatteiden mukaisesti. 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 ulkoisia auditointeja, sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisvalvonnan ja omavalvonnan yhteensovittamista sekä omavalvonnan vuosikyselyjä.

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

Kunkin toimialan ja edelleen liiketoiminnan johtavat lääkärit toimivat oman alueensa substanssiasiantuntijoina ja vastaavat oman alueensa omavalvonnan kokonaisuudesta, omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Palveluyksikön johto vastaa siitä, että palveluyksikössä noudatetaan Mehiläisen toimintajärjestelmää, näyttöön perustuvia hoitokäytäntöjä sekä yhteisesti sovittuja toimintatapoja.

Lääketieteellisellä johtajalla on kokonaisvastuu potilasturvallisuudesta ja sen kehittämisestä. Hänen vastuullaan on potilasturvallisuuden kansallisen ja kansainvälisen kehityksen seuranta, Mehiläisen laatu järjestelmän kehittämisen ja potilasturvallisuusohjausryhmän toiminnan koordinointi. Lääketieteellisen johtajan vastuulla on varmistaa, että potilasturvallisuuden ja kliinisen laadun hallinta toteutuvat tarkoituksenmukaisesti koko organisaatiossa. Lääketieteellinen johtaja vastaa potilasturvallisuuden raportoinnista konsernin toimitusjohtajalle.

Hallinnollinen ylilääkäri raportoi lääketieteelliselle johtajalle ja vastaa viranomaisyhteistyöstä, kanteluihin vastaamisesta, potilas- ja asiakaspalautetoiminnasta, tiedolla johtamisen kehittämisestä sekä tieteellisen tutkimustoiminnan koordinaatiosta.

Yksityisten terveyspalveluiden johtavan lääkärin vastuulla on muun muassa yksityisten terveyspalveluiden toimialan laatu- ja potilasturvallisuustyö, yksityisten terveyspalveluiden yleiset ja yhteiset lääketieteelliset linjaukset, lääkärirekrutointi, ammatinharjoittajayhteistyö sekä kumppanuuspalvelut. Lisäksi muun muassa vastaavien lääkärin verkoston johtaminen ja

digitaalisten työkalujen lääkärinäkökulmaan liittyvät asiat sekä muut tarpeelliset omavalvontaan liittyvät tehtävät.

Konsernin laatutiimi vastaa laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden kehittämisen kokonaisuudesta, ohjeistuksista ja seurannasta. Laatutiimin muodostavat lääketieteellinen johtaja, hallinnollinen ylilääkäri ja laatujohtaja.

Konsernin laatujohtaja vastaa ulkoisten auditointien koordinoinnista ja sisäisten auditoijien koulutuksesta. Varmistaa, että kuvaukset ja toimintamallit vastaavat standardivaatimuksia ja Mehiläisen toimintatapaa. Tehtäviin kuuluu myös omavalvonnan vuosikyselyn toteuttaminen sekä toiminnanohjausjärjestelmien pääkäyttäjäys.

Yksityisten terveyspalveluiden lautupäällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman toimeenpanosta ja toteutumisen seurannasta, sisäisten auditointien koordinoinnista ja laiteturvallisuudesta.

Valvontapäällikkö, tietosuoja vastaa henkilötietojen käsittelyn, salassapidon ja tietosuojan omavalvonnasta ja poikkeamien käsittelyprosesseista yksityisissä terveyspalveluissa.

Valvontapäällikkö, lupa-asiat, vastaa Mehiläisen palvelupisteiden rekisteröinnistä viranomaiselle ym.

Liiketoiminta-alueiden- sekä aluejohtajien tehtävänä on varmistaa riittävät resurssit ja edellytykset potilasturvallisuuden ylläpitoon ja kehittämiseen omilla tulos- ja vastuualueillaan.

Henkilöstöjohtaja vastaa liiketoimintajohtajien kanssa siitä, että henkilöstön täydennyskoulutuksessa huomioidaan vuosittain potilasturvallisuusosaamisen edistäminen ja potilasturvallisuuskoulutus integroidaan osaksi henkilöstön ammatillista täydennyskoulutusta.

Viestintäjohtaja vastaa lääketieteellisen johtajan kanssa sisäisen ja ulkoisen potilasturvallisuusviestinnän edellytyksistä ja viestinnän säännöllisyydestä. Viestinnän sisällöstä vastaa lääketieteellinen johtaja ja konsernin laatutiimi.

Tietohallinto- ja sovelluskehitysjohtajat vastaavat potilastietojärjestelmän käytettävyydestä ja potilasturvallisuudesta sekä muista terveydenhuollon ammattilaisten ja potilaiden/asiakkaiden käyttämistä sähköisistä työkaluista.

Johtaja, Integraatiot ja riskienhallinta on tietosuojavastaava. Tehtävä on lakisääteinen ja sen tarkoituksena on tukea organisaatiota täyttämään tietosuojaan liittyvät velvoitteet. Tietosuojavastaava neuvoo ja informoi henkilötietojen käsittelystä sekä seuraa ja valvoo niiden käsittelyä. Tietosuojavastaava toimii yhteyshenkilönä tietosuojaviranomaisen, tietosuojavaltuutetun toimiston suuntaan.

Konsernin laadun ja potilasturvallisuuden ohjausryhmään kuuluvat lääketieteellinen johtaja, konsernin laatutiimin edustus, hankintajohtaja sekä liiketoiminta-alueiden potilas- ja asiakasturvallisuudesta vastaavat. Ohjausryhmä kokoontuu neljä kertaa vuodessa ja se koordinoi konsernissa tehtävää potilas- ja asukasturvallisuustyötä sekä seuraa ja arvioi laatu järjestelmän toimivuutta.

Liiketoiminta-alueiden potilasturvallisuudesta vastaavat henkilöt vastaavat potilasturvallisuuden kehittämisestä ja säännöllisestä vaaratapahtumien seurantatietoon perustuvasta riskien arvioinnista omilla vastuualueillaan. He ohjeistavat vastuualueidensa yksiköitä riskien ennakoinnissa ja uusien toimintatapojen käyttöönotossa ja vastaavat potilasturvallisuuden raportoinnista linjojen omavalvonnan vuosikyselyssä sekä konsernin laadun ja potilasturvallisuuden ohjausryhmälle.

Valtakunnallinen silmätautien vastuulääkäri kehittää ja linjaa erikoisalan hoitopolkuja ja laatumittareita yhdessä johtavan lääkärin ja lääketieteellisen johtajan kanssa.

Alue- ja yksikönjohtajat sekä vastaavat lääkärit vastaavat palvelupistetasolla potilasturvallisuutta kehittävien toimintatapojen käyttöönotosta ohjausryhmien linjausten mukaisesti. He vastaavat siitä, että palvelupisteessä noudatetaan Mehiläisen toimintajärjestelmää, näyttöön perustuvia hoitokäytäntöjä sekä yhteisesti sovittuja toimintatapoja. Palvelupisteen palvelupäällikkö vastaa esihenkilönä mahdollisten tietoturvaloukkausten selvittämisestä palvelupisteessä.

Synsamin silmälääkäritoiminnasta vastaava Mehiläisen palvelupiste vastaa toiminnan potilasturvallisuudesta. Palvelupisteen johtoryhmä käsittelee raportoidut vaaratapahtumat, vastaa välittömien korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta sekä siitä, että toimintaa kehitetään virheistä ja vaaratilanteista oppien. Tehtyjen toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan johtoryhmän lisäksi säännöllisesti sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa sekä omavalvontakyselyissä.

Synsamin silmälääkäritoiminnasta vastaavan Mehiläisen palvelupisteen laatuysteyshenkilön tehtävänä on palautteiden, poikkeamailmoitusten ja NPS-kyselyjen käsittely ja raportointi yksikön johtoryhmälle.

Työsuojelupäällikön tehtävänä on edustaa työnantajaa työsuojeluasioissa, huolehtia yhteistoiminta- ja viranomaisvelvoitteiden toteutumisesta sekä varmistaa työsuojelusäännösten ja -määräysten noudattaminen. Työsuojelupäällikkö myös tukee esihenkilöitä ja työsuojeluvaltuutettuja työsuojelun asiantuntemuksen kehittämisessä, tarkkailee työolosuhteita, osallistuu tarkastuksiin ja tutkimuksiin sekä kehittää työsuojeluyhteistoimintaa. Lisäksi työsuojelupäällikkö koordinoi toimintayksiköiden valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmien vaatimustenmukaisuutta.

Potilasyhteyshenkilöt toimivat yhteyshenkilönä Mehiläisen asiakkaille potilaan oikeuksiin ja mahdolliseen hoitoa koskevaan tyytymättömyyteen liittyvissä asioissa, kuten vahinkoepäily, muistutus, kantelu tai korvaushakemus. Potilasyhteyshenkilöt neuvovat asiakkaita myös

tarvittaessa hyvinvointialueiden potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta ja yhteystiedoista, pyrkien huomioimaan asiakkaan tarpeet yksilöllisesti.

Sisäiset auditoidijat toimivat laatujärjestelmän mukaisesti sisäisten auditointien toteuttajina. Sisäisten auditointien tavoitteena on yksikkökohtaisesti arvioida sitä, että toiminta vastaa lakien ja standardien asettamia vaatimuksia sekä Mehiläisen tapaa toimia. Sisäisten auditointien avulla arvioidaan omavalvonnan kokonaisuuden toimivuutta ja ne toteutetaan vuosittain laaturyhmän hyväksymän auditointisuunnitelman mukaisesti. Sisäisenä auditointina toimivat myös säännöllisesti toteutettavat omavalvontakyselyt eri liiketoiminnoissa.

2.3 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, potilasyhteyshenkilöön tai antamalla palautetta NPS-kyselyn tai Mehiläisen verkkosivujen palautelomakkeen kautta. Potilas voi tehdä myös vaara- tai läheltä piti -ilmoituksen verkkosivujen kautta. Lisätietoja: <https://www.mehilainen.fi/anna-meille-palautetta>

Potilaiden antama suullinen palaute kirjataan laatujärjestelmän edellyttämällä tavalla. Asiakaskokemusta mitataan systemaattisesti NPS järjestelmän ja sairauden kanssa pärjäämistä arvioivan PEI-kyselyn avulla. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus osallistua palveluiden ja toiminnan kehittämiseen Mehiläisen asiakasraadista kautta. Lisätietoja: <https://www.mehilainen.fi/laatu/asiakasraati>

Mehiläisen toimintajärjestelmään kuuluvasta asiakaspalautejärjestelmästä saadaan arvokasta tietoa, jonka toimipisteiden laatu-yhteyshenkilöt 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 laatu-yhteyshenkilö ohjaa palautteen potilasyhteyshenkilölle ja/tai vastuuhenkilölle. 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.

Mehiläisen potilasyhteyshenkilöt toimivat yhteyshenkilönä Mehiläisen asiakkaille potilaan oikeuksiin ja mahdolliseen hoitoa koskevaan tyytymättömyyteen liittyvissä asioissa, kuten vahinkoepäily, muistutus, kantelu tai korvaushakemus. Potilasyhteyshenkilöt ja palvelupisteiden

vastuuhenkilöt neuvovat asiakkaita myös tarvittaessa hyvinvointialueiden potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta ja yhteystiedoista pyrkien huomioimaan asiakkaan tarpeet yksilöllisesti. Hyvinvointialueiden potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät lisäksi kunkin hyvinvointialueen omilta kotisivuilta.

2.4 Muistutuksen käsittely

Terveysten- 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). Palvelupisteet tiedottavat potilailleen muistutusoikeudesta ja järjestävät muistutuksen tekemisen helpoksi.

Tarvittaessa potilasta auttaa potilasyhteyshenkilö tai hyvinvointialueen potilasasiavastaava. Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä se voidaan tehdä myös suullisesti. Muistutus palautetaan asioidun palvelupisteen potilasyhteyshenkilölle tai vastuuhenkilölle. Tarkemmat lisätiedot Mehiläisen verkkosivuilla osoitteessa <https://www.mehilainen.fi/laatu/potilasyhteyshenkilot-potilasasiavastaavat-ja-sosiaaliasiavastaavat>

Muistutukseen vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Palvelupisteen vastaavan johtajan/vastaavan lääkärin on huolehdittava siitä, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja vastataan potilaalle kohtuullisessa ajassa, yleensä 1-4 viikossa, poikkeustapauksissa 1-2 kuukauden kuluessa. Mehiläinen Oy:n puolesta vastattavat muistutukset allekirjoittaa yleensä paikallinen palvelupisteen vastaava lääkäri.

2.5 Henkilöstö

Mehiläinen noudattaa toiminnassaan paikallisesti velvoittavia lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä sekä Mehiläisen yhtiötä paikallisesti velvoittavia alan työehtosopimuksia sekä pyrkii palvelemaan asiakkaat mahdollisimman hyvin henkilöstön laaja-alaista osaamista hyödyntäen. Mehiläinen panostaa henkilöstön johtamiseen ja osaamisen kasvattamiseen.

Mehiläisen henkilöstöpolitiikkaan liittyy vastuullisuusohjelma, jonka mukaisia mittareita raportoidaan julkisesti huomioiden kaikki Mehiläisen liiketoiminnat 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.

Mehiläisen yksityisissä terveyspalveluissa työskentelee noin 11 000 henkilöä. Henkilöstöstä puolet ovat työsuhteessa ja puolet yksityisiä elinkeinonharjoittajia. Työsuhteessa olevista noin 70 % on vakituisia, noin 4 % määräaikaisia ja loput runkosopimuksella työskenteleviä.

2.5.1 Rekrytointi

Silmälääkäreiden rekrytointi lähtee liikkeelle henkilöstösuunnittelusta ja tarpeen määrittelystä. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin Mehiläisen palvelupisteen lääkirerekrytinnin vastuuhenkilöt, jotka tavanomaisesti ovat resurssipäällikkö, vastaava lääkäri, palvelupäällikkö sekä yksikönjohtaja. Tarpeen vaatiessa voidaan julkaista rekrytointi-ilmoitus ja hakijavalinta suoritetaan yhdessä lääkirerekrytinnin vastuuhenkilöiden kesken. Vastuuhenkilöiden tulee pitää huolta hyvästä hakijaviestinnästä. Henkilöstöhallinto tarkistaa tarvittaessa rekrytinnin tiedot ja julkaistavat ilmoitukset sekä tukee rekrytointityötä tarvittaessa.

Mehiläisessä toimii terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä, nimikesuojattuja ammattihenkilöitä sekä hallinto- ja tukipalveluiden henkilökuntaa. Valtaosa lääkäreistä Mehiläisen terveyspalveluissa toimii yksityisenä elinkeinonharjoittajana joko oman toiminimensä, oman tai suuremman lääkäripalveluja tuottavan yhtiön kautta. Elinkeinonharjoittajat ja lääkäripalveluyhtiöt ovat tehneet kirjallisen, niin kutsutun ammatinharjoittajasopimuksen sopimuksen Mehiläisen kanssa. Sopimuksessa on kuvattu Mehiläisen ja itsenäisten ammatinharjoittajien/lääkäripalveluyhtiöiden keskinäiset vastuut.

Mehiläiseen rekrytoitaessa varmistetaan sosiaali-, terveydenhuollon, lääketieteen ja hammaslääketieteen ammattilaisten osalta koulutus ja oikeus harjoittaa ammattiaan Suomessa. Opiskelijoiden työsuhteissa noudatetaan Valviran ohjeistusta terveydenhuollon opiskelijana työskentelystä.

Osaamisen varmistaminen toteutetaan neljällä tavalla:

- Henkilökohtaiseen haastatteluun osallistuu tavanomaisesti useampia henkilöitä, esimerkiksi asiantuntijarekrytoinneissa kolme (3) henkilöä ja johtotehtäviin valittaessa viisi (5) henkilöä.
- Varmistetaan oikeus harjoittaa ammattia Suomessa Valviran JulkiTerhikistä (lääkärit ja muut laillistetut ammattihenkilöt) tai esimerkiksi nimikesuojattujen ammattihenkilöiden kohdalta tarvittaessa puhelimitse Valvirasta. Merkintä tarkistuksesta kirjataan HR-järjestelmään.
- Tarkistetaan haetun tehtävän kannalta olennaiset tutkintotodistukset.
- Tarvittaessa ja hakijan antaessa suostumuksen tarkistetaan esimerkiksi aikaisemmalta työnantajalta (esihenkilö) tai muulta luotettavalta taholta suositus tehtävään.

2.5.2 Perehdytys

Ammattitaitoinen perehdytys on työnteon perusedellytys. Henkilöstölle on ammattiryhmittäin ja työtehtävittäin omat perehdytysohjelmansa sähköisessä oppimisympäristössä. Uusi työntekijä saa perustiedot ja -taidot toimia uudessa työtehtävässä. Osaaminen varmistetaan riittävällä perehdytyksellä ja täydennyskoulutuksella. Perehdytys toteutetaan uudelle työntekijälle sekä työntekijälle hänen oltuaan pitkään poissa työstään. Perehdytyksestä tehdään kirjaus HR-

järjestelmään ja perehdytyksen toteutumista seurataan koeaika- ja yhteistyökeskusteluissa sekä sisäisissä auditoinneissa.

Ammatinharjoittajien perehdytys toteutetaan vastuuhenkilöiden yhteistyönä käyttäen sähköisessä oppimisympäristössä olevaa perehdytyskokonaisuutta. Vastuu perehdytyksen toteutumisesta on viime kädessä yksikönjohtajalla. Toteutuneesta perehdytyksestä tehdään kirjaus HR- järjestelmään ja perehdytyksen toteutumista seurataan tietyin sovituin väliajoin.

2.5.3 Koulutus

Esihenkilö huolehtii osaamisen varmistamisesta ja vastaa siitä, että toiminta toteutuu toiminta- ja viranomaisohjeistusten mukaisesti. Osaamisen kehittäminen toteutuu Mehiläisessä monimuotoisesti muun muassa työssä oppimisen, koulutusten ja verkostojen välityksellä.

Mehiläisessä järjestetään valtakunnallisia koulutuksia ja tapaamisia eri ammattiryhmien edustajille ja vastuuhenkilöille. Näissä valtakunnallisissa tapaamisissa luodaan verkostoja, kehitetään ammatillista osaamista sekä jaetaan hyviä käytäntöjä ja vahvistetaan avointa yrityskulttuuria. Koulutuksien suorittamista seurataan sähköisen työkalujen avulla ja täten varmistetaan osaamisen toteutuminen.

Mehiläisellä toimivat ammatinharjoittajat vastaavat itse kouluttautumisestaan. Mehiläinen kuitenkin järjestää sekä paikallisia että valtakunnallisia koulutuksia niin lääkäreille kuin muillekin ammatinharjoittajaryhmille.

2.6 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.

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

Vastuu henkilöstön riittävyyden seurannasta ja varmistamisesta on palvelupisteiden vastuuhenkilöillä. Vastuuhenkilöiden säännöllisellä koulutuksella ja toiminnan jatkuvalla seurannalla varmistetaan oikeasuhtainen henkilöstömäärä vastaamaan aina reaaliaikaisesti palvelutarvetta. Henkilöstön riittävyyden seurantaan ja varmistamiseen käytetään sähköisiä raportointityökaluja.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palvelupisteissä voidaan tuottaa myös julkisrahoitteista palvelua. Tätä yhteistyötä koordinoi valtakunnallinen myyntitiimi, jonka vastuulla nämä asiakkuudet ovat. Palvelupisteen vastuuhenkilönä julkisrahoitteisen palvelun osalta toimii yksikönjohtaja tai hänen nimeämänsä henkilö. Osa näistä palveluista tuotetaan suoraan ammatinharjoittajien toimesta ja osa ammatinharjoittajien ja Mehiläinen Oy:n yhteistoimintana.

Mehiläiselle on tärkeää varmistaa, että hoidon jatkuvuuteen pyritään ja potilaan hoitoketju pysyy ehyenä. Tämän tukemiseksi käytössä on useita menetelmiä, joista keskeisimpiin kuuluu OmaMehiläinen-sovellus.

2.8 Toimitilat ja välineet

Silmälääkäreiden vastaanottotoiminta tuotetaan Synsamin hallinnoimissa kiinteistössä. Kiinteistöjen osalta silmälääkäreiden vastaanottotoiminnassa noudatetaan Synsamin omavalvontasuunnitelmaa.

Mehiläisen tuottamien tukipalveluiden osalta noudatetaan Mehiläinen Oy:n omavalvontasuunnitelmaa.

2.8.1 Rekisteröinnit

Kaikki palvelupisteemme on rekisteröity asianmukaisesti ja niille on haettu, sekä saatu tarvittavat viranomaisluvut ennen toiminnan aloitusta.

Ennen 31.12.2023 voimaan tulleet luvat ovat edelleen voimassa ennallaan.

Synsam Group Finland Oy vastaa toimitilojen asianmukaisuudesta ja tiloihin tehdään viranomaistarkastus ennen toiminnan aloitusta toiminnan niin edellyttäessä.

2.8.2 Kiinteistöt

Lääkärikeskuksessa tuotettavien tukipalvelujen osalta kiinteistö- ja toimitilapäälliköt vastaavat siitä, että käytössä olevat tilat ovat toimintaan soveltuvia, täyttävät turvallisuus- ja muut lakisääteiset tai viranomaisvaatimukset. Toimitilojen kuntoa seurataan systemaattisesti ja vaatimustenmukaiset seurannat ja tilojen tarkastukset toteutuvat määräysten mukaisesti, huomioiden myös ISO 14001 ja ETJ+ standardien vaatimukset sekä toimitilojen teknisen konseptin ylläpito ja kehittäminen.

2.8.3 Paloturvallisuus

Silmälääkäreiden vastaanottotoiminta tuotetaan Synsamin hallinnoimissa kiinteistössä. Paloturvallisuuden osalta silmälääkäreiden vastaanottotoiminnassa noudatetaan Synsamin omavalvontasuunnitelmaa.

Lääkärikeskuksessa tuotettavien tukipalvelujen osalta paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset tehdään paikallisen pelastuslaitoksen toimesta ja jokaisessa Mehiläisen palvelupisteessä on pelastuslain 15 §:n mukainen pelastussuunnitelma poikkeustilanneohjeistuksineen. Palvelupistekohtainen pelastussuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön ja kiinteistön edustajien kanssa, hyödyntäen paikallista pelastuslaitosta. Pelastussuunnitelmat on tallennettu [sähköiseen järjestelmään](#), jossa henkilöstön tulee tutustua ohjeistukseen ja kuitata ohjeistus luetuksi.

2.8.4. Välineet

Silmälääkäreiden vastaanottotoiminta tuotetaan Synsamin toimipisteissä ja kaikista silmälääkärin käytössä olevista välineistä vastaa Synsam. Välineistön osalta silmälääkäreiden vastaanottotoiminnassa noudatetaan Synsamin omavalvontasuunnitelmaa.

Lääkärikeskuksessa tuotettavien tukipalvelujen osalta 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.

Välinehuolto:

Silmälääkäreiden vastaanottotoiminta tuotetaan Synsamin toimipisteissä ja kaikista silmälääkärin käytössä olevista välineistä vastaa Synsam. Välinehuollon osalta silmälääkäreiden vastaanottotoiminnassa noudatetaan Synsamin omavalvontasuunnitelmaa.

2.8.5 Työturvallisuus

Turvallinen toimintaympäristö on oleellinen osa potilas- ja henkilöturvallisuutta. Silmälääkärivastaanottojen osalta turvallisuusasioissa noudatetaan Synsamin ohjeistuksia.

Yhteisellä työpaikalla pääasiallista määräysvaltaa käyttävän työnantajan (Synsam) ja muiden työnantajien ja itsenäisten työsuorittajien (ammattinharjoittajat) on keskinäisellä yhteistoiminnalla ja tiedottamisella huolehdittava siitä, että heidän toimintansa ei vaaranna työntekijöiden turvallisuutta ja terveyttä. Lisäksi heidän on tiedotettava niistä haitta- ja vaaratekijöistä, joita heidän työnsä voi aiheuttaa yhteisellä työpaikalla.

2.8.6 Elvytystilanteet ja muut lääketieteelliset hätätilanteet

Palvelupisteessä tulee olla tilanteeseen mitoitettu elvytysprotokolla, jonka läpikäynti on osa työntekijöiden ja ammattinharjoittajien perehdytystä. Synsamin vastuuhenkilön vastuulla on varmistaa, että palvelupisteessä on harjoiteltu vuosittain elvytystilanteiden varalle mielekkäällä tavalla.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologiankäyttö

2.9.1 Lääkinnällisten laitteiden vastuut

Silmälääkäreiden vastaanottotoiminta tuotetaan Synsamin toimipisteissä ja kaikista silmälääkärin käytössä olevista lääkinällisistä laitteista vastaa Synsam. Lääkinnällisten laitteiden osalta silmälääkäreiden vastaanottotoiminnassa noudatetaan Synsamin omavalvontasuunnitelmaa.

2.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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 Mehiläisen palveluyksikön vastuuhenkilöön tai tietosuojavastaavaan.

Mehiläisessä kokeillaan ja kehitetään tekoälytyökaluja hoito- ja asiakastyön sujuvoittamiseksi. Asiakaspalvelun keskusteluissa digiklinikassa on käytössä työkalu, joka auttaa asiakaspalvelijoita kirjoittamaan vastauksensa asiakkaille. Tämä työkalu ei ole osana missään hoidollisissa suosituksissa tai päätöksissä, vaan auttaa esimerkiksi löytämään vapaita vastaanottoaikoja tai

tulkitsemaan sopimusten sisältöjä. Vastaanotoilla on kokeilussa sovellus, jossa vastaanoton nauhoitteen pohjalta luodaan luonnos potilasasiakirjamerkinnän pohjaksi. Tämäkään työkalu ei tee mitään hoitoon liittyviä suosituksia. Mehiläinen arvioi tekoälytyökaluja ja potilastietojärjestelmiä jatkuvasti suhteessa lääkinnällisten laitteiden ohjelmistojä koskeviin säädöksiin ja tekee tarvittaessa riittävät toimenpiteet sovelluksen saattamiseksi lääkinnälliseksi laitteeksi.

2.11 Lääkehoito ja -huolto

Silmälääkäreiden vastaanottotoiminta tuotetaan Synsamin toimipisteissä ja kaikissa toimipisteissä noudatetaan palvelupistekohtaista Synsamin lääkehoitosuunnitelmaa. Synsam vastaa suunnitelman laatimisesta, toteutuksesta ja ajantasaisuudesta.

2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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 toiminnassa käsitellään pääosin terveydenhuollon ja sosiaalihuollon asiakastietoja (potilastiedot ja sosiaalihuollon asiakastiedot). Niiden lisäksi toiminnassa voidaan käsitellä myös muita asiointiin liittyviä henkilötietoja.

Potilastietoja käsitellään ensisijaisesti hoidon toteuttamiseen, järjestämiseen, suunnitteluun, seurantaan ja muihin potilasasiakirjoja ja -tietoja sääntelevän lainsäädännön mukaisiin tarkoituksiin. Lisäksi potilastietoja voidaan käyttää esimerkiksi tietojohtamiseen, toiminnan kehittämiseen, seurantaan, tilastointiin sekä tutkimustarkoituksiin sovellettavan tietosuojasääntelyn mukaisesti. Potilastietojen käsittelyperusteena on ensisijaisesti potilastietojen käsittelyä sääntelevä lainsäädäntö tai joissain tilanteissa potilaan suostumus. Lisätietoa: <https://www.mehilainen.fi/tietosuojaselosteet/mehilaisen-potilastietojen-tietosuojaseloste>

Asiakastietoja, jotka eivät koske asiakkaan terveydentilaa, käsittelemme muun muassa asiakkuuden, asiakaspalvelun ja asiakastyytyvyyden hoitamisen, seurannan ja kehittämisen tarkoituksiin. Asiakastietojen käsittelyn ensisijaisena perusteena on Mehiläisen ja asiakkaan välinen sopimussuhde tai Mehiläisen oikeutettu etu. Mikäli tällaisia tietoja käsitellään yhdessä potilastietojen tai sosiaalihuollon asiakastietojen kanssa, käsittely perustuu pääsääntöisesti sovellettavaan lainsäädäntöön. Lisätietoa: <https://www.mehilainen.fi/tietosuojaselosteet/mehilaisen-asiakasrekisterin-tietosuojaseloste>

Palveluyksikön vastuhenkilö toimii asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavana johtajana. Yhteydenotot tai lisätietoja kustakin palvelupisteestä ja <https://www.mehilainen.fi/asiakaspalvelu/potilas-ja-henkilotiedot>

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

Synsamin henkilökunnalla ei ole pääsyä Mehiläisen potilastietojärjestelmään, ajanvarausjärjestelmään tai muuhunkaan Mehiläisen sisäiseen järjestelmään. Synsamin palveluksessa oleva henkilöstö voi käsitellä työtehtävissään Mehiläisen ja ammatinharjoittajien rekisterinpitoon kuuluvaa välttämätöntä potilastietoa, kuten ajanvaraustietoa tai silmälasimääräystietoa, mikäli käsittelystä on sovittu potilaan kanssa. Ensisijaisesti silmälääkäripalvelujen tukipalvelut, kuten ajanvaraus, toteutetaan Mehiläisen lääkärikeskusten ja asiakaspalvelukeskuksen toimesta.

Potilastietojärjestelmän rajatuilla käyttöoikeuksilla voidaan varmistua, että potilastietojärjestelmissä on vain tarpeelliset käyttöoikeudet kuhunkin tehtävään osallistuvalle: esimerkiksi laskutusta hoitavilla on pääsy laskutustietoihin ja ajanvarauksia hoitavilla on pääsy ajanvaraustietoihin.

Laajimmat käyttöoikeudet ovat pääsääntöisesti vain potilaita kokonaisvaltaisesti hoitavilla laillistetuilla ammattihenkilöillä, kuten lääkäreillä, hammaslääkäreillä, sairaanhoitajilla ja terveydenhoitajilla.

Potilastietojärjestelmien käyttölokivalvonta

Synsamin henkilökunnalla ei ole pääsyä Mehiläisen potilastietojärjestelmään, ajanvarausjärjestelmään tai muuhunkaan Mehiläisen sisäiseen järjestelmään, joten käyttölokivalvonta koskee silmälääkärin ja Mehiläisen tuottamien tukipalveluiden toimintaa.

Tietojärjestelmien tietojen käsittelyn jälkikäteisvalvonta tapahtuu pääasiassa pääjärjestelmien lokitietojen perusteella. Valvonnassa tarkastetaan asiakirjojen avaukset, katselut, tallennukset, ajankohta, aikaväli sekä tietojen käytön syvyys. Lokitietoja voidaan lisäksi verrata esim. vastaaviin työaikatietoihin tai asiointitietoihin. Lokivalvonnan lisäksi tarkkaillaan varmennekorttien asianmukaista käyttöä.

Selvityspyyntöön perustuva valvonta on jatkuvaa, kunkin pyynnön kysymyksiin vastaamista riittävällä tarkkuudella.

Satunnaisotantavalvontaa toteutetaan järjestelmäkohtaisesti 2–4 kertaa vuodessa. Kaikissa tapauksissa epäillyt väärinkäytökset selvitetään esihenkilön toimesta ja todetuista väärinkäytöksistä ilmoitetaan yksikön toimesta asiakkaalle.

Lokivalvonta-automaatiikkaa suoritetaan Dynamic Health käyttöjärjestelmässä Avaintecin ja Neotiden toimittamalla LogMonitor-palvelulla. Henkilöstölle on saatavilla kirjalliset toimintaohjeistukset asiakkaiden esittämiin tietosuojaan liittyviin selvityspyyntöihin, ja pyyntökäsittelyn toteutukseen ja koordinointiin on nimetty erillinen tiimi.

Henkilötietojen käsittelyssä tapahtuvia tietosuojapoikkeamia seurataan poikkeamajärjestelmästä erillisen tiimin toimesta, jolloin voidaan varmistaa, että tarvittavat toimet ja mahdollinen viranomaisraportointi tehdään riittävissä määräajassa. Samalla voidaan varmistaa käsittelijän riittävä osaamistaso.

Jokaiselle työntekijälle on määritetty pakolliseksi tietosuojakoulutus työsuhteen alussa. Tämän lisäksi työntekijöille järjestetään säännöllisesti kohdennettuja koulutuksia tietojen käsittelystä.

2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Mehiläisessä asiakaspalautteen ensisijainen palautekanava on Mehiläisen verkkosivujen sähköinen palautelomake: <https://www.mehilainen.fi/anna-meille-palautetta>. 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-suositeluindeksi sekä PEI-kysely (Patient Enablement Instrument), jolla kartoitetaan pärjäämistä sairauden tai oireen kanssa vastaanottokäynnin jälkeen. <https://www.mehilainen.fi/asiakastyytyvaisyys>

Lisäksi Mehiläisessä toimii asiakasraati. Asiakasraati on tärkeä kanava palautteen keräämiseen. Kaikki Asiakasraadissa annetut vastaukset ovat luottamuksellisia. Tulokset raportoidaan tilastollisina taulukoina ja graafisina esityksinä, joista kenenkään henkilökohtaiset vastaukset tai henkilöllisyys eivät selviä. Hyödynnämme Asiakasraadista saatuja tuloksia tehokkaasti Mehiläisen palvelukehityksen kaikissa vaiheissa. <https://www.mehilainen.fi/asiakastyytyvaisyys>

Henkilöstön ja ammatinharjoittajien tyytyväisyyttä kartoitetaan kohdennetuilla säännöllisillä pulssikyselyillä ja laajemmilla vuosittaisilla kyselyillä.

Mehiläisen asiakkailla, potilailla 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>

2.13.1 Palautteiden ja poikkeamien käsittely

Sähköisten palautekanavien kautta tulevat palautteet ohjautuvat Synsamin silmälääkäritoiminnasta vastaavan Mehiläisen palvelupisteen laatuyhteyshenkilölle ja/tai esihenkilölle, jotka huolehtivat siitä, että palaute ohjautuu palvelupisteessä oikean henkilön 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 palvelupisteen laatuyhteyshenkilölle ja/tai esihenkilölle, jotka huolehtivat siitä, että poikkeama käsitellään palvelupisteessä annettujen ohjeistusten mukaisesti. Poikkeamat otetaan käsittelyyn 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.

Poikkeamailmoituksen kautta ilmoitetaan kaikki asiakas- ja potilasturvallisuutta, tietosuoja tai tietoturvallisuutta, työturvallisuutta tai ympäristöturvallisuutta koskevat läheltä piti- haitta- tai vaaratapahtumat. Kaikki ilmoitukset käsitellään ja ne ovat tärkeä osa turvallisuuden seuranta- ja kehittämistä.

Poikkeamailmoitusten tarkoituksena on auttaa meitä parantamaan asukas-, potilas-, tieto-, henkilö- ja ympäristöturvallisuutta oppimalla virheistä ja parhaista käytännöistä. Järjestelmään kertyvän tiedon avulla voimme tunnistaa, millaisia vaaratapahtumia toiminnassamme syntyy ja kuinka voimme estää niiden toistumisen. Järjestelmän tarkoituksena ei ole etsiä syyllistä, vaan ymmärtää, mikä prosessissa mahdollisti virheen syntymisen ja estää sen toistuminen.

Synsam vastaa oman liiketoimintansa palautteiden ja poikkeamien käsittelystä.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen 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.

Riskienhallintaa ohjaavat yhtiön riskienhallintapolitiikka, sekä sen pohjalta laaditut muut yhtiön toimintaa ohjaavat [politiikat](#). Operatiivisia toimintaan liittyviä riskejä arvioidaan osana jatkuvaa normaalia toimintaa muun muassa vaarojen arvioinneilla, sekä osana [poikkeamailmoitusten](#) käsittelyä. 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 esihenkilölle. Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

Liiketoiminta-alueiden potilasturvallisuudesta vastaavat henkilöt vastaavat potilasturvallisuuden kehittämisestä ja säännöllisestä vaaratapahtumien seurantatietoon perustuvasta riskien arvioinnista omilla vastuualueillaan. He ohjeistavat vastuualueidensa palvelupisteitä riskien ennakoimisessa ja uusien toimintatapojen käyttöönotossa ja vastaavat potilasturvallisuuden raportoinnista linjojen omavalvonnan vuosikyselyssä sekä konsernin laatu- ja potilasturvallisuuden ohjausryhmälle.

Synsamin silmälääkäritoiminnasta vastaavien Mehiläisen palvelupisteiden vastuuhenkilöiden tehtävänä on varmistaa, että yhteisesti sovitut riskienhallintakäytännöt ovat osa päivittäistä toimintaa.

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.

Potilasturvallisuusriskejä pyritään vähentämään rakenteita, prosesseja ja tiedonkulkua analysoimalla ja kehittämällä. Kehittämiseen kuuluvat prosessien selkeyttäminen, yksinkertaistaminen ja standardointi. Laadun ja potilasturvallisuuden systemaattinen kehittäminen perustuu aktiiviseen tiedon hankintaan, analysoituun mittaritietoon, vaara - tai läheltä piti - tilanteiden juurisyiden tunnistamiseen ja ymmärtämiseen sekä tutkintaan.

Jatkuvan toiminnan seurannan ja arvioinnin tavoitteena on tunnistaa ennalta mahdolliset potilasturvallisuuden riskit ja varmistaa riittävä varautuminen haittatapahtumien välttämiseksi.

3.2.1 Omavalvontakyselyt

Omavalvonnan toteutumista seurataan säännöllisin omavalvontakyselyin kerran vuodessa. 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.

3.2.2 Sisäiset auditoinnit

Mehiläisessä tehdään suunnitelluin aikavälein sisäisiä auditointeja. Sisäisten auditointien perusteella voidaan mm. varmistaa, että organisaation laadunhallintajärjestelmä ja toimintatavat ovat vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisia. Sisäisillä auditoinneilla Mehiläinen itse seuraa ja kehittää toimintaansa systemaattisesti.

Sisäisissä auditoinneissa tarkastellaan vaatimustenmukaisuutta ja lisäksi niiden avulla päästään aidosti arvioimaan Mehiläisen 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

Synsamin toimipisteiden silmälääkäritoiminnan yhteydessä tapahtuvat vaaratapahtumat raportoidaan Mehiläisen poikkeamajärjestelmään. Vaaratapahtumista raportoidaan asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeamat, työturvallisuuspoikkeamat, tietosuoja- ja tietoturvallisuuspoikkeamat sekä ympäristöpoikkeamat. Poikkeamat käsitellään siinä palvelupisteessä, joka vastaa kyseisen Synsam toimipisteen silmälääkäritoiminnasta, jossa tapahtuma on sattunut.

Poikkeamakäsittelyssä määritellään mm. juurisyy 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 yksikötasosta liiketoimintajohtoon ja laatuorganisaatioon. Lisäksi osa vaaratapahtumailmoituksista tulee reaaliajassa tiedoksi myös ylemmälle johdolle, kuten never event -tapahtumat sekä lääkinnällisiin 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 ammattihenkilöiden 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

Synsamilla tuottavien silmälääkäripalveluiden potilasturvallisuudesta vastaavat henkilöt vastaavat säännöllisestä seurantatietoon perustuvasta riskien arvioinnista, seurannasta ja raportoinnista omilla vastuualueillaan. He ohjeistavat vastuualueidensa palvelupisteitä riskien ennakoinnissa ja uusien toimintatapojen käyttöönotossa. Terveyspalveluihin liittyviä riskejä seurataan ja analysoidaan mm. seuraavista tietolähteistä:

- [vaikuttavuus- ja potilasturvallisuusmittaristo](#)
- laatujärjestelmän kautta tulevat palautteet (NPS, palautejärjestelmä, asiakasraati)
- vaara-, haitta- ja läheltä piti -tilanne –ilmoitukset (Laatuportti)
- prosessimittarit
- sisäisten ja ulkoisten auditointien palautteet
- potilasyhteyshenkilöiden kautta tulevat palautteet
- potilasvahinkoilmoitukset
- kantelut ja muistutukset
- hälytyskanava -väärinkäytösten ilmoittamiseen

Osaamisen varmistaminen

Laatu- ja toimintajärjestelmän perehdytys kuulu kaikkien ammattiryhmien perehdytysohjelmaan organisaation eri tasoilla. Uusi työntekijä suorittaa laatu-koulutuksen itsenäisesti työsuhteen alussa. Perehdytyksen toteutuminen kirjataan sähköiseen järjestelmään. Esihenkilöt seuraavat perehdytymisen toteutumista sekä koulutuksiin osallistumista. Näin varmistetaan, että työntekijöillä on tarvittava osaaminen ja he ovat ajan tasalla laadun ja riskienhallinnan käytännöistä.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalveluina hankittavien palveluiden tuottajien (toimittaja) tulee täyttää Mehiläisen vaatimukset toimittajille esim. laatu, ympäristö, toimitus- ja maksuehdot. Mehiläinen haluaa varmistaa, että toimittajaverkosto on vastuullinen ja liiketoiminta kestävä kehityksen mukaista. Toimittajalta edellytetään säännöllistä raportointia Mehiläinen-konsernin ostoista toimipaikoittain.

Toimittaja-arviointia sovelletaan toimintaan ja palvelun tuottamiseen tarvittavien toimittajien arviointiin ennen sopimuksen solmimista. Arvioinnista vastaa hankinta yhdessä asiantuntijoiden ja

palveluiden käyttäjien kanssa. Arvioinnin perustana on Mehiläinen-konsernin tarpeet ja vaatimukset toimittajan suhteen. Arviointimenettelyjä ovat mm. auditointi tai vierailu toimittajan tiloissa, taustatiedot yrityksestä, tuotenäyte, koekäyttö, esittely ja toimittajan referenssit.

Hyväksytyt toimittajat auditoidaan säännöllisesti hankinnan toimesta. Lisäksi palautteet ja poikkeamat katselmoidaan säännöllisin väliajoin sekä sisäisesti että yhdessä toimittajan kanssa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Tämän palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma on luotu varmistamaan, että silmälääkäreiden vastaanottotoiminta kykenee jatkumaan häiriöttömästi ja turvallisesti kaikissa olosuhteissa, mukaan lukien poikkeustilanteet. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman keskeinen tavoite on turvata palveluyksikön kriittiset perustehtävät.

Johtaminen poikkeustilanteissa perustuu olemassa oleviin rakenteisiin ja vastuisiin. Kukin osa organisaatiosta toimii poikkeustilanteissa omien johtamiskäytäntöjensä mukaisesti. Lisäksi konsernin valmiusryhmä seuraa tilannetta ja koordinoi varautumista, tekee tarvittaessa päätöksiä ja linjauksia yhteistyössä liiketoimintajohtajien kanssa.

Mehiläinen varautuu erityisesti tilanteisiin, joissa yhteiskunnan perusinfrastruktuuri, kuten sähkön- ja vedenjakelu tai tietoliikenneyhteydet, ovat uhattuina. Suunnitelmissa huomioidaan mahdollisuus toimia itsenäisesti jopa 24 tunnin ajan ja suunnitellaan kestävästi häiriöitä enintään viisi vuorokautta, jonka aikana yhteiskunnan tuki voi olla tarpeen.

Häiriötilanteissa koordinoivan Mehiläisen palvelupisteen yksikönjohtaja on ensisijaisesti vastuussa tilannejohtamisesta. Hän varmistaa, että henkilöstö tietää, miten toimia erilaisissa häiriötilanteissa. Tiedottaminen tilannekuvasta tapahtuu käyttäen eri viestintäkanavia, kuten mobiiliyhteyksiä, sähköpostia, Teamsia, paperisia tiedotteita ja dokumentointia. Tämä varmistaa, että kaikki tarvittava tieto on saatavilla ja päätöksenteko on tehokasta.

Vakavissa hätä- ja poikkeustilanteissa Mehiläinen noudattaa viranomaisten antamia ohjeistuksia ja valtakunnallisia linjauksia. Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu siirtyy pelastuslaitos johtavalle viranomaiselle. Organisaation ulkopuolelle antavat lausunnot ja toimitusjohtaja, liiketoimintajohtaja tai viestintäjohtaja, mikä varmistaa yhtenäisen ja kontrolloidun viestinnän.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Mehiläisen verkkosivuilla. Suunnitelma katselmoidaan säännöllisesti noin 4kk välein ja päivitetään tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan.

Päivityksistä tiedotetaan palvelupisteiden vastuuhenkilöille, joiden tehtävänä on käydä päivitysten sisältö läpi henkilöstön kanssa ja varmistaa, että henkilöstö osaa toimia suunnitelman edellyttämällä tavalla. Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan omaevalvontakyselyjen ja sisäisten auditointien avulla. Seurannassa havaitut puutteellisuudet ja korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksityisten terveystalveluiden laukupäällikön toimesta eri toimintojen vastuuhenkilöiden kanssa.