

**Mehiläisen terveydenhuollon palveluiden omavalvontaohjelma
ja omavalvontasuunnitelmien tiivistelmä**

Sisällysluettelo

1. Palvelujen tuottaja	3
2. Omavalvontaohjelma	4
3. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet	7
4. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen	7
5. Henkilöstö	8
6. Toimintatilat, laitteet ja tarvikkeet.....	9
7. Potilasasiamies	10
8. Lääkehoito.....	10
9. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet.....	11
10. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely	11
11. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely	12
12. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi	13

1. Palvelujen tuottaja

Yksityisiä terveyspalveluja ja hammashoitoa tuottavat yhtiöt:

Yhtiö	Y-tunnus
Fysios Oy	0194099-3
Fysios Terapiapalvelut Oy	1904417-7
Mehiläinen Oy	1927556-5
OmaPartners Oy	2054095-2
Origo Terveys Oy	2770518-2
Puhti Lab Oy	2928141-6

Mehiläinen Oy:n ja yksityisiä terveyspalveluja tuottavien yhtiöiden terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on Mehiläisen lääketieteellinen johtaja, työterveyspalveluiden vastaava on johtava työterveyslääkäri ja Hammas Mehiläisen palvelujen vastaava on johtava hammaslääkäri.

Mehiläisen lääketieteellinen johtaja:

Kaisla Lahdensuo

Psykiatrian ja terveydenhuollon erikoislääkäri, Dos.

Johtava työterveyslääkäri

Sirkku Martti

Työterveyshuollon erikoislääkäri

Johtava hammaslääkäri

Erkki Virta

HLL

Julkisia terveyspalveluja tuottavat yhtiöt:

Yhtiö	Y-tunnus
Debora Oy	1906667-5
Harjun terveys Oy	3161392-6
Kotipalvelu Mehiläinen Oy	1926203-5
Mehiläinen Kotihoito Oy	3255999-2
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy	2871405-6
Mehiläinen Terveyspalvelut Oy	1723156-9
Mehiläinen Tutoris Oy	1844559-3

Harjun terveys Oy:n terveyspalveluista vastaava johtaja on Minna Honkanen LL, Yleislääketieteen erikoislääkäri ja suun terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on Eija Peltonen HLL.

Mehiläinen Länsi-Pohja Oy:n terveyspalveluista vastaava johtaja on Paavo Uusimaa kardiologian ja sisätautien erikoislääkäri.

Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n ja muiden julkisia terveyspalveluja tuottavien yhtiöiden terveyspalveluista vastaava johtaja on Henri Ärölä LL, yleislääketieteen erikoislääkäri.

Kaikki Mehiläinen konserniin kuuluvat palveluja tuottavat yhtiöt tavoitat osoitteesta Yhtiön nimi, Pohjoinen Hesperiankatu 17 C, 00260 Helsinki. Toimipaikkojen osoite- ja yhteystiedot löytyvät [Mehiläisen verkkosivuilta](#).

Muut osoitetiedot:

Mehiläinen Länsi-Pohja Oy, Kauppakatu 25, 4. krs, 94100 KEMI

Harjun terveys Oy, Harjukatu 48, 15100 Lahti

Henkilöstön sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@mehilainen.fi.

Harjun terveyden henkilöstön sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@harjunterveys.fi.

Tämä omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmien tiivistelmä kuvaa toimintaa kaikissa Mehiläisen toimipaikoissa pois lukien toimipaikat, joissa toiminta poikkeaa merkittävästi tästä ohjelmasta.

2. Omavalvontaohjelma

2.1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Tuottamamme palvelut täyttävät kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan niin omavalvonnan kuin palvelujen tilaajien, viranomaisvalvonnan ja muiden sidosryhmien kautta saadun palautteen perusteella.

2.2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Mehiläisen julkisissa terveyspalveluissa palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Myös yksityisissä terveyspalveluissa on yksityisasiakkaiden rinnalla useita sopimuskumppaneita, kuten työterveysasiakkaat, vakuutusyhtiöt ja julkiset terveydenhuollon yksiköt.

Sopimuskauden aikana tapahtuvassa sopimusten noudattamisen seurannassa Mehiläisen omavalvonnan työkalut kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimintayksikön vastuuhenkilön vastuulla. Lisäksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja –raportteja.

Julkisen järjestämisvastuun alaisissa terveyspalveluissa noudatetaan palvelunjärjestäjän omavalvontaohjelmaa vaadittavin osin Mehiläisen omavalvontaohjelman ohella. Mehiläisessä toimivat ammatinharjoittajat ja alihankkijat sitoutuvat sopimuksellisesti osaltaan noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja Mehiläisen toimintakäytäntöjä.

2.3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

2.3.1 Palvelujen saatavuus

Mehiläinen tuottaa terveyspalveluita valtakunnallisesti lähes kaikilla hyvinvointialueilla. Olemme rakentaneet palveluverkostoamme ja kehittäneet palveluita täydentämään julkisten toimijoiden omaa palvelutuotantoa.

Jatkossakin tavoitteemme on täydentää järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden palvelutuotantokapasiteettia niillä osa-alueilla, joilla on tarvetta ja kysyntää. Tämän toteutumiseksi

käymme aktiivisesti keskustelua hankintayksiköiden kanssa, seuraamme julkisia hankintailmoituksia, osallistumme tarjouskilpailuihin ja tarjoamme palveluitamme suoraan hankintoina. Sopimuksissa sovitaan tarkemmat ehdot kunkin palvelun saatavuudesta sopimuskauden aikana.

Palvelujen saatavuuden tukemiseksi keskeinen painopisteemme on henkilöstön osaamisen jatkuvassa ylläpitämisessä ja kehittämisessä, sekä osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön rekrytoinnissa. Lisäksi kehitämme jatkuvasti prosessiemme sujuvuutta palvelujen saatavuuden näkökulmasta. Seuraamme palvelujen saatavuutta julkisissa Laatumittareissamme muun muassa T3-mittarilla.

2.3.2 Palvelujen jatkuvuus

Mehiläisen tuottamien 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. Mittaamme palveluidemme jatkuvuutta muun muassa COCI-mittarilla.

Sopimuskumppanimme kilpailuttavat palveluitaan aika ajoin. Pyrimme osaltamme vaikuttamaan siihen, että kilpailutusten ehdot ja kriteerit olisivat sellaiset, että pystymme palveluntuottajana vastaamaan pitkäjänteisesti samojen asiakkaiden hoidosta.

Jokaisella toimintayksiköllämme on pelastussuunnitelma ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle. Osana valtakunnallista Mehiläistä meillä on erinomaiset edellytykset varmistaa toiminnan jatkuvuus myös haastavissa tilanteissa.

2.3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Mehiläisen tuottamien terveystalvelujen turvallisuus koostuu potilasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.

Potilasturvallisuuteen liittyvät kiinteästi hyvä perehdytys, jossa käydään läpi muun muassa laiteturvallisuus, lääketurvallisuus ja säteilyturvallisuus. Sairaalatyössä käytetään räätilöityjä tarkistuslistoja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Lisäksi toimenpiteiden jälkeen potilaille lähetetään jälkeen säännöllisiä kyselyjä, joiden avulla varmistetaan potilaan hyvän toipumisen eteneminen.

Työturvallisuus ja työsuojelu on osa konsernin työhyvinvoinnin johtamista. Asiakkaiden ja henkilöstön palo- ja pelastusturvallisuus taataan ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnittelussa sekä henkilöstön osaamisen turvaamisella. Järjestämme henkilökunnalle turvallisuuskävelyjä toimintayksiköissämme. Konsernitason linjaukset, suunnitelman ja seurannan toteuttaa Työhyvinvointiryhmä. Työsuojeluorganisaatio jakautuu paikalliseen, alueelliseen ja toimialatasoon. Työn vaarojen ja riskien arviointi on vuosittaista omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen.

Tietoturvallisuus on osa Mehiläisen ISO9001-sertifioitua laadunhallinnan kokonaisuutta. Tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyvät periaatteet, organisointi, vastuut ja tavoitteet on kuvattu Mehiläisen tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikassa. Tietosuojasitoumus on osa jokaisen Mehiläisessä työskentelevän työsuopimusta tai ammatinharjoittajasopimusta. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma tukee ammattilaisten perehtymistä ja osaamisen ylläpitämistä.

Vastuu laadun toteutumisesta arjessa on jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä Mehiläisellä. Systemaattinen laadunhallinta on Mehiläisen johtamis- ja toimintajärjestelmän ytimessä, ja se täyttää asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset. Jokaisen toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Kulttuuriimme kuuluu jatkuva laadun mittaaminen ja kehittäminen. Niin asiakkaamme kuin ammattilaisemme vastaavat kyselyihin, ja poimimme myös potilasdatasta mittareita vaikuttavuuden ja potilasturvallisuuden arvioimiseksi. Julkaisemme poiminnan Laatumittareista julkisesti.

2.3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Palvelujen yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu jokaisen työntekijämme vastuulle. Toimintaperiaatteisiimme kuuluu asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu. Kunnioitamme asiakkaidemme erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansalaisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, seksuaaliseen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta. Ammattilaisemme kohtaavat jokaisen asiakkaan yksilönä, ja suunnittelevat hoitopolun asiakkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien.

Otamme perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa huomioon yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat, ja kartoitamme koulutustarpeita muun muassa konsernin vuosittaisessa yhdenvertaisuuskyselyssä. Seuraamme tarkasti myös asiakkailta kerättyä palautetta ja pyrimme tunnistamaan yhdenvertaisuuteen liittyviä kehityskohteita toteutettavaksi.

2.4 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Havaittujen puutteiden korjaamisen mahdollistamiseksi keräämme palautetta lukuisten eri kanavien kautta sekä sisäisesti että ulkoisesti. Johto saa reaaliaikaisesti tietoa reklamaatioista ja vakavista poikkeamista ja osallistuu niiden käsittelyyn yhdessä yksiköiden vastuhenkilöiden kanssa, jotta puutteet ja epäkohdat saadaan nopeasti korjattua. Konsernin laatutiimi tukee tarvittaessa näitä prosesseja. Tarkastelun myötä pyrimme muuttamaan toimintakäytäntöjämme siten, että vastaavien laatupoikkeamien ja virheiden todennäköisyys pienenee jatkossa.

Mehiläisessä on käytössä poikkeama- ja palautejärjestelmänä Laatuportti. Sen kautta kerätään kaikki potilasturvallisuuteen, tietosuojaan ja –turvaan sekä työturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset. Poikkeamia ovat sekä todetut vaaratapahtumat että havaitut läheltä piti – tilanteet. Henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti tekemään turvallisuushavaintoja ja raportoimaan havainnoistaan. Vakavat poikkeamat tulevat suoraan yksikönjohdon tietoon, jotta korjaavat toimenpiteet voidaan tarvittaessa käynnistää välittömästi. Ilmoitusaktiivisuutta, ilmoitusten käsittelyä ja poikkeamien perusteella tehtyjä toimenpiteitä seurataan. Myös potilaat ja omaiset voivat tehdä poikkeamailmoituksen Laatuporttiin verkkosivujemme kautta.

Mehiläisen julkisissa terveystalouksissa poikkeamailmoitukset tehdään tilaajakohtaisesti sovitusti joko tilaajaan poikkeamajärjestelmään tai Mehiläisen Laatuporttiin.

2.5 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Mehiläisen tuottamien terveystalouksien omavalvontaohjelma julkaistaan www.mehilainen.fi -sivustolla. Verkkosivuilla julkaistaan säännöllisesti tietoa omavalvonnan seurannasta ja toimenpiteistä, mm. [Mehiläisen laatumittarit](#). Julkaisemme myös vuosittain toimintakertomuksen ja vastuullisuusraportin, joissa kuvaamme vuoden tärkeimmät laadun ja potilasturvallisuuden kehittämistoimenpiteet.

3. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Mehiläinen-konserni 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.

Mehiläinen palvelee vuosittain yli 2 miljoonaa asiakasta ja sen lähes 700:ssa toimipisteessä palveluita tuottaa yhteensä yli 30 000 työntekijää ja ammatinharjoittajaa.

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 ilmapiiressä omaa osaamista kehittäen.

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

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.

4. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Mehiläisen omavalvontasuunnitelmissa kuvataan ne toimenpiteet ja menettelytavat, joilla terveydenhuollon palveluista vastaavat johtajat huolehtivat laissa säädetyistä velvollisuuksista. Lääketieteellinen johto vastaa toiminnan lainmukaisuudesta, palvelujen lääketieteellisestä sisällöstä, hoidon vaikuttavuuden seurannasta ja potilasturvallisuudesta. Muut omavalvonnan

vastuuhenkilöt ja tehtävät on kuvattu erikseen jokaisen liiketoimintalinjan omissa omavalvontasuunnitelmissa.

Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Jokainen työntekijä on sitoutunut toimintaperiaatteisiin, joissa edellytetään työn tekemistä parhaalla mahdollisella laadulla. Esimerkiksi mahdollisista poikkeamista ilmoittaminen on jokaisen velvollisuus.

5. Henkilöstö

Mehiläinen työllistää yhteensä yli 30 000 työntekijää ja ammatinharjoittajaa. Suurena, nopeasti kasvavana toimijana Mehiläisellä on erinomaiset mahdollisuudet tarjota hyviä työpaikkoja ammattilaisille. Mehiläisen kasvun, kehityksen ja laadun keskeinen edellytys on osaavista ammattilaisista koostuva sitoutunut henkilöstömme. Mehiläisessä työskentelee ammattilaisia laajalla koulutus- ja tehtäväkirjolla, nuorimpien työntekijöiden ollessa alle 20-vuotiaita ja kokeneimpien yli 70-vuotiaita.

5.1 Rekrytointi:

Mehiläisessä toimii terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä, nimikesuojattuja ammattihenkilöitä sekä hallinto- ja tukipalveluiden henkilökuntaa. Mehiläiseen rekrytoitaessa varmistetaan sosiaali-, terveydenhuollon, lääketieteen ja hammaslääketieteen ammattilaisten osalta osaaminen. Varmistamme hakijan oikeuden harjoittaa ammattia Suomessa Valviran JulkiTerhikistä (lääkärit ja muut laillistetut ammattihenkilöt) tai esimerkiksi nimikesuojattujen ammattihenkilöiden kohdalta tarvittaessa puhelimitse Valvirasta. Lasten kanssa lain tarkoittamalla tavalla työskentelevät esittävät rikosrekisteriotteen ennen työhönottoa.

Henkilökohtaisiin haastatteluihin osallistuu aina useampi henkilö ja osaaminen ja sopivuus tehtävään tarkistetaan suosittelijoilta (esihenkilö).

4.2 Perehdytys:

Ammattitaitoinen perehdytys on työnteon perusedellytys. Mehiläisen perehdytysohjelmat on laadittu sähköiselle alustalle, joka takaa yhteneväisen ja kaikille tasalaatuisen perehdytyksen toimipisteestä riippumatta. Lisäksi uusi osaaja perehdytetään oman toimipisteen erityispiirteisiin.

Turvallisuuden parantaminen edellyttää, että henkilöstöllä on tehtäviinsä liittyvät riittävät tiedot, taidot ja osaaminen. Osaaminen varmistetaan riittävällä perehdytyksellä ja täydennyskoulutuksella. Perehdytystä annetaan paitsi uudelle työntekijälle myös työntekijän oltua pitkään poissa työstään. Toteutuneesta perehdytyksestä tehdään kirjaus HR-järjestelmään ja perehdytyksen toteutumista seurataan koeaika- ja yhteistyökeskusteluissa sekä sisäisissä auditoinneissa.

4.3 Koulutus:

Henkilöstön osaamisen jatkuva kehittäminen on meille tärkeää. Valtaosa Mehiläisessä tapahtuvasta koulutuksesta on ammatillista lisä-, täydennys- tai muuta ammattiin liittyvää koulutusta.

Luomme mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen niin työssä, verkostoissa kuin erilaisissa koulutuksissa ja valmennuksissa. Jokaiselle työntekijälle laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma ja kehittymistä tuetaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla. Rakennamme yhdessä urapolkuja, joiden avulla voimme tarjota uusia haasteita työntekijöille, jotka haluavat laajentaa osaamistaan.

4.4 Työhyvinvointi:

Työhyvinvointitoiminnan tavoitteena on tehdä Mehiläisestä paras mahdollinen työpaikka kaikille.

Työhyvinvointitoiminnan tavoitteena on ylläpitää ja edistää työkykyä, työviihtyvyyttä ja turvallisuutta. Lisäksi tavoitteena on ennalta ehkäistä tapaturmia, ammattitauteja sekä muita työstä ja työympäristöstä johtuvia terveyden haittoja. Työhyvinvointitoimintaa säätelevät työturvallisuuslaki ja työterveyshuoltolaki.

Työturvallisuusriskien kartoituksella (vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi) selvitetään toimipisteen työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä, mahdollisia vaara- tai riskitekijöitä sekä työn psykososiaalista kuormittavuutta. Kartoitus on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen, ennaltaehkäisy sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi tehdään toimipisteissä vuosittain. Se tulee tehdä kustakin työtehtävästä erikseen niin, että toimipisteessä olevien kaikkien erilaisten työtehtävien vaarat ja niiden riskit on arvioitu.

Työturvallisuusriskien arvioinnin yhteydessä hyödynnetään myös muita tietolähteitä, kuten henkilöstökyselyn tuloksia, työpaikkaselvitystä, työntekijöiltä tulleita palautteita ja vaara – tai läheltä piti -ilmoituksia.

Mehiläisessä on lisäksi käytössä varhaisen tuen malli, jonka tavoitteena on työn ja työympäristön parantaminen sekä työolosuhteisiin liittyvien sairauspoissaolojen vähentäminen. Mallin tarkoituksena on myös helpottaa sairauspoissaolon jälkeistä työhön paluuta. Osana varhaisen tuen mallia on käytössä myös päihdeohjelma.

4.5 Kehityskeskustelut:

Mehiläisessä kehityskeskustelut ovat tiivis osa esihenkilötyötä ja johtamisjärjestelmää. Jokaisella työntekijällä on oikeus luottamukselliseen kehityskeskusteluun esihenkilönsä kanssa. Kehityskeskustelu tukee työntekijän työn hallintaa ja tuloksellisuutta sekä työhyvinvoinnin kehittymistä työyhteisössä.

Jokainen Mehiläisen työntekijä käy kehityskeskustelun esihenkilönsä kanssa kerran vuodessa. Keskustelu voidaan käydä ryhmäkeskusteluna tai henkilökohtaisena keskusteluna. Uusien työntekijöiden kohdalla kehityskeskustelu ja siihen liittyvä henkilökohtainen kehittämissuunnitelma käydään perehdytysprosessin jatkumona noin kuuden kuukauden kuluttua työn aloittamisesta.

6. Toimintatilat, laitteet ja tarvikkeet

6.1 Toimitilat

Mehiläisen 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 kaikkiin toimitiloihin tehdään viranomaistarkastus. Mehiläisen omavalvontaa tilojen turvallisuuden ja toimivuuden osalta tehdään toiminnan alkaessa työterveyden toimesta ja vuosittain tehtävällä vaarojen ja riskien kartoituksen avulla.

Paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset tehdään paikallisen pelastuslaitoksen toimesta ja jokaisessa Mehiläisen toimipisteessä on pelastuslain 15 §:n mukainen pelastussuunnitelma poikkeustilanneohjeistuksineen.

6.2 Laitteet ja tarvikkeet

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.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden annettun lain mukaisesta toiminnasta Mehiläisessä vastaa terveyspalveluista vastaava johtaja.

Mehiläisessä kaikki potilaan sairauden diagnostisointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievennykseen välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu sähköiseen laiterakenteeseen. Rekisterissä on ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot lain edellyttämällä tavalla.

Henkilökunta on ohjeistettu tekemään laitteisiin liittyvistä vaara- tai haittatapahtumista ilmoituksen Mehiläisen sisäiseen järjestelmään. Vaaratilanteet ilmoitetaan myös lain edellyttämällä tavalla Fimeaan ja Säteilyturvakeskukseen.

Julkisten terveyspalveluiden osalta toimipisteenä voidaan käyttää tilaajan osoittamia tiloja, laitteita ja tarvikkeita sopimusten mukaisesti.

7. Potilasasiamies

Potilasasiamies antaa potilaalle neuvoja ja tietoa hänen oikeuksistaan ja avustaa tarvittaessa potilasta vahinkoepäilyn, muistutuksen, kantelun tai korvaushakemuksen teossa. Jokaisessa Mehiläisen toimipisteessä toimii nimetty potilasasiamies, jonka yhteystiedot löytyvät toimipisteen sivuilta vastuuhenkilöistä.

8. Lääkehoito

Mehiläisen turvallisen lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, vastuut ja osaamisvaatimukset on kuvattu Mehiläisen lääkehoitosuunnitelmaan. Valtakunnallisten linjausten pohjalta on laadittu yksikkö- ja toimipistekohtainen lääkehoitosuunnitelma, johon on kuvattu lääkehoidon vastuut, tehtävät, tunnistetut riskit ja niiden hallitsemiseksi suunnitellut/toteutetut toimenpiteet kussakin toimipisteessä.

Toimipisteen lääkehoitovastaaviksi nimitetyt terveydenhuollon ammattihenkilöt (sairaanhoitaja, terveydenhoitaja, kättilö) vastaavat toimipisteensä tai yksikkönsä lääkehuollosta yhteistyössä vastuulääkärin kanssa.

Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi Mehiläinen on mukana Kuopion yliopistollisen keskussairaalan koordinoimassa 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.

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

9. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Mehiläisen riskienhallinta on rakennettu osaksi toiminnan laadunhallintaan ja –kehittämiseen liittyviä standardeja, prosesseja ja toimintamalleja. Riskienhallinta ei ole erillinen tai irrallinen prosessi, vaan kiinteä osa organisaation jokapäiväistä operatiivista toimintaa ja johtamista. Riskienhallintaa ohjaavat yhtiön riskienhallintapolitiikka, sekä sen pohjalta laaditut muut yhtiön toimintaa ohjaavat politiikat.

Operatiivisia toimintaan liittyvä riskejä arvioidaan osana jatkuvaa normaalia toimintaa muun muassa vaarojen arvioinneilla, sekä osana läheltä piti- tai vaaratilanneilmoitusten käsittelyä. Henkilökunta on ohjeistettu toimintaan liittyviä riskejä havaittuaan raportoimiaan niistä omalle esihenkilölle ja/tai käytössämme olevien palaute- ja raportointikanavien kautta.

Riskien kartoittamista ja epäkohtien tunnistamista edesauttaa myös erilaiset omavalvontakyselyt. Omavalvonnan kysymyksillä kartoitetaan mm. juridisten velvoitteiden täyttymistä, laatuasioita, operatiivisen toiminnan ongelmakohtia, osaamisen puutteita. Saatujen vastausten seuraaminen ja epäkohtiin puuttuminen on kunkin yksikön vastuuhenkilön vastuulla. Liiketoimintajohto seuraa tilanteen korjaantumista.

10. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Olemme Mehiläisessä eriyttäneet potilas- ja asiakastiedot. Potilastiedot ovat henkilön hoitoa koskevia tietoja. Asiakastiedot taas liittyvät asiakassuhteen hoitoon ja yhteydenpitoon, ja sisältävät esimerkiksi yhteystiedot.

Potilastietoja käsitellään ensisijaisesti hoitoon, hoidon suunnitteluun ja muihin potilasasiakirjoja säätelevän lainsäädännön mukaisiin tarkoituksiin. Lisäksi potilastietoja voidaan käyttää toiminnan kehittämiseen, seurantaan, tilastointiin sekä tutkimustarkoituksiin tietosuojasääntelyn mukaisesti. Potilastietojen käsittelyperusteena on potilastietojen käsittelyä säätelevä lainsäädäntö tai joissain tilanteissa potilaan suostumus.

Lisätietoa [Mehiläisen potilasrekisterin rekisteriselosteesta](#).

Asiakastietoja käsittelemme muun muassa asiakkuuden, asiakaspalvelun ja asiakastytytyväisyyden hoitamisen, seurannan ja kehittämisen tarkoituksiin. Asiakastietojen käsittelyn ensisijaisena perusteena on Mehiläisen ja asiakkaan välinen asiakassuhde.

Lisätietoa [Mehiläisen asiakasrekisterin rekisteriselosteesta](#).

Julkisissa terveystaluuissa henkilötietojen käsittely perustuu palveluiden järjestämisestä vastaavan kunnan tai muun julkisen tahon ja Mehiläisen väliseen sopimukseen.

Käytämme Mehiläisessä laajasti erilaisia organisatorisia ja teknisiä suojauskeinoja varmistaaksemme henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden. Tyypillisiä suojakeinoja ovat esimerkiksi pääsynhallinta, vahva tunnistautuminen, laittilojen ja tietojärjestelmäympäristön turvallisuusjärjestelyt ja nykyaikaiset palomuuuri- ja salaustekniikat. Ohjeistamme ja koulutamme henkilöstöämme tietojärjestelmien ja henkilötietojen turvalliseen käsittelyyn. Seuraamme ja kehitämme tietojärjestelmiemme turvallisuutta jatkuvasti. Kulloinkin käytettävät suojauskeinot vaihtelevat palveluittain ja toiminnoittain arvioitujen tarpeiden mukaan.

Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti (tietosuoja@mehilainen.fi, vaihde [010 414 0112](tel:0104140112))

11. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan: hänelle tulee antaa tietoa sairaudesta, sen hoitovaihtoehtoista 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, [potilasasiamieheen](#) tai antamalla palautetta NPS-kyselyn tai [Mehiläisen verkkosivujen palautelomakkeen](#) kautta. Potilas voi tehdä myös vaara- tai läheltä piti –ilmoituksen verkkosivujen kautta.

Potilaiden antama suullinen palaute kirjataan laatujärjestelmän edellyttämällä tavalla. [Asiakaskokemusta](#) mitataan systemaattisesti NPS järjestelmän ja sairauden kanssa pärjäämistä arvioivan kyselyn avulla. Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus osallistua palveluiden ja toiminnan kehittämiseen Mehiläisen [asiakasraadin](#) kautta.

Mehiläisen toimintajärjestelmään kuuluvasta asiakaspalautejärjestelmästä saadaan arvokasta tietoa, jonka toimipisteiden laatuyhteyshenkilöt 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 laatuyhteyshenkilö ohjaa palautteen potilasasiamiehelle. Potilaslain 10 § mukaisesti potilaalla tai tietyissä tilanteissa tämän läheisellä/omaisella on mahdollisuus tehdä muistutus toimintayksikön terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle tai kantelu viranomaiselle saamastaan hoidosta tai kohtelusta.

10.1 Muistutuksen käsittely

Terveys- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §).

Toimipisteet tiedotettavat potilailleen muistutusoikeudesta ja järjestävät muistutuksen tekemisen helpoksi. Tarvittaessa potilasta auttaa potilasasiamies. Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä se voidaan tehdä myös suullisesti.

[Oheisella lomakkeella](#) voit tehdä muistutuksen. Muistutus palautetaan asiointiasi toimipisteen potilasasiamiehelle. Tarkemmat lisätiedot löytyvät muistutuslomakkeelta.

Muistutukseen vastataan kirjallisesti 1–4 viikon sisällä. Toimipisteen vastaavan johtajan/vastuulääkärin on huolehdittava siitä, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja vastataan potilaalle aikamääreen sisällä.

12. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvonnan toteutumista seurataan vuoden mittaan erilaisin omavalvonnan kyselyin ja sisäisin auditoinnein. Kerran vuodessa tehdään omavalvonnan vuosikysely jokaiselle liiketoimintalinjalle. Omavalvontakyselyiden, sisäisten auditointien sekä muiden palautekanavien kautta saatuja tietoja analysoidaan ja toimintaa kehitetään saatujen tietojen perusteella jatkuvan parantamisen periaatteita noudattaen.

Liiketoimintalinjojen omavalvontasuunnitelmat päivitetään aina vuosittain tai olosuhteiden muuttuessa. Omavalvontasuunnitelmien päivittämisestä vastaavat terveydenhuollon palveluista vastaavat johtajat. Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Päivitykset käydään läpi vuosittain toimipistetasolla.

Omavalvontasuunnitelma toimii toiminnan kehittämisen työvälineenä ja sen toteutumista seurataan mm. omavalvontakyselyin, osana vuosittaisia sisäisiä auditointeja sekä tarkastusvaliokunnan toimintaa. Lisäksi Laadun ja potilasturvallisuuden ohjausryhmä osaltaan seuraa omavalvonnan sekä poikkeamien perusteella nousseiden kehittämistoimenpiteiden etenemistä.