

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Terapiapalvelut

Mehiläinen julkiset terveyspalvelut

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)



1. Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toiminta

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Mehiläinen Tutoris Oy
Y-tunnus: 1844559-3
Osoite: Hatanpään valtatie 1, 33100 Tampere

Mehiläinen Oy/Mehiläinen terapiaklinikka
Y-tunnus: 1927556-5
Osoite: Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki

Cognimed Oy
Y-tunnus: 2636701-1
Osoite: Hitsaajankatu 24, sisäänkäynti Opus 2. 00810 Helsinki

Yhteisen palveluyksikön tiloissa toimii tämän lisäksi ammatinharjoittajien palveluyksiköitä omana palveluyksikkönä tai yhteisinä palveluyksiköinä. Ajantasaiset tiedot ammatinharjoittajista löytyvät Mehiläisen verkkosivuilta osoitteessa <https://www.mehilainen.fi/laakarit-ja-asiiantuntijat> ja palveluntuottajien keskinäinen asema on kuvattu <https://www.mehilainen.fi/terveyspalveluiden-yleiset-ehdot>.

Palveluntuottajat ovat laatineet erillisen omavalvontaohjelman, jossa määritellään, miten valvontalain 27 § tarkoitettujen veloitteiden 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 omavalvontasuunnitelma ja muiden palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ovat osa omavalvontaohjelmaa.

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

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Mehiläinen Tutoris Oy	Mehiläinen Terapiaklinikka Oy	CogniMed Oy
Mehiläinen Tutoris Oy Palveluyksikön vastuuhenkilöt: Tarja Gröhn, tarja.grohn@mehilainen.fi Koulutus: Fysioterapeutti YAMK (terveydenhuollon kehittäminen ja johtaminen)	Mehiläinen Terapiaklinikka Palveluyksikön vastuuhenkilöt: Hanna Hovi, hanna.hovi@mehilainen.fi Koulutus: Kauppätieteiden maisteri	CogniMed Oy Palveluyksikön vastuuhenkilöt: Riina Setälä riina.setala@cognimed.fi Koulutus: Kauppätieteiden maisteri

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)



Laatuvastaava: Marika Pekkarinen, marika.pekkarinen@mehilainen.fi Koulutus: Toimintaterapeutti (AMK) Toimipisteiden yhteystiedot ovat saatavissa ajantaisena Mehiläinen Tutoriksen nettisivuilla: https://www.tutoris.fi/yhteystiedot	Laatuvastaava: Essi Virtanen essi.virtanen1@mehilainen.fi Koulutus: Toimintaterapeutti (AMK) Toimipisteiden yhteystiedot ovat saatavissa ajantaisena Mehiläinen terapiaklinikan nettisivuilla: https://www.mehilainen.fi/terapiapalvelut	Laatuvastaava: Maiju Meriläinen maju.merilainen@cognimed.fi Koulutus: Filosofian maisteri Toimipisteiden yhteystiedot ovat saatavissa ajantaisena Cognimedin nettisivuilla https://cognimed.fi/ota-yhteytta/
--	---	---

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 ja kuntoutuksen vaikuttavuuteen ja laatuun kaikilla liiketoiminta-alueillaan.

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

Terapia- ja kuntoutuspalvelumme tarjoavat korkealaatuisia kuntoutuksen palveluja asiakkaille valtakunnallisesti. Monipuolinen asiantuntijatiimimme koostuu muun muassa fysioterapeuteista, puheterapeuteista, toimintaterapeuteista, psykologeista, neuropsykologeista, psykoterapeuteista ja muista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Lisäksi meillä on tukenamme hallinnon työntekijöitä, kuten asiakaspalveluassistentteja, mikä varmistaa palveluidemme sujuvan toiminnan. Toimintamme perustuu asiakaslähtöisyyteen, ja näemme kuntoutuksen saumattomana osana asiakkaan jokapäiväistä elämää. Tavoitteenamme on mahdollistaa kuntoutujille sujuva ja yksilöllinen elämänpolku tarjoamalla palveluita sekä vastaanotolla että asiakkaan omassa toimintaympäristössä.

1.3.1 Tehtävä

Mehiläisen tehtävänä on luoda yhdessä parempaa terveyttä ja hyvinvointia.

- Asiakkaille ja heidän perheilleen tarjoamme yksilöllistä palvelua nopeasti ja sujuvasti.

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)



- Tuemme ja edistämme asiakkaidemme toimintakykyä, itsenäisyyttä ja elämänlaatua tarjoamalla monialaisia ja asiakaslähtöisiä ratkaisuja.
- 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. Poliitiikat auttavat varmistamaan yhteisten toimintatapojemme toteutumisen, sekä erilaisten toimintamme 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

Toimintaterapia (kuntoutus ja tutkimukset), puheterapia (kuntoutus ja tutkimukset), psykologin tutkimukset ja tukikeskustelut, neuropsykologiset tutkimukset ja kuntoutus, Nuotti-valmennus, neuropsykiatrinen valmennus, moniammatillinen kuntoutus (oma väylä, laku-perhekuntoutus), fysioterapia (kuntoutus ja tutkimukset), lyhytterapia, työnohjaus, eläinavusteinen kuntoutus, muu keskusteluapu sekä muut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)

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. Laatuvarmistus yhtiön eri tasoilla on selkeästi määritelty ja laadun tuottamisvastuu on jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä. Jokainen ammattihenkilö vastaa omalta osaltaan asiakasturvallisuudesta ja asiakasturvallisuutta 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 laatusolla. Mittaritulos vaikuttavat toisiinsa ja näin luovat kuvan suoriutumisesta kokonaisuutena. Mittaritulos 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.

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)

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 erilaisin koulutuksin 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 auditointeja, sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisvalvonnan ja omavalvonnan yhteensovittamista sekä omavalvonnan vuosikyselyjä.

Konsernin tietosuojavastaava ja laatutiimi ohjaavat tietosuojan ja tietoturvan huomioimista kuntoutustyössä.

Kunkin liiketoiminnan johtajat 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 kuntoutuskäytäntöjä, tilaajasopimusten mukaista toimintaa sekä yhteisesti sovittuja toimintatapoja. Toiminnan asianmukaisuutta seurataan säännöllisesti toteutuissa kokouksissa, joihin osallistuvat yksikön esihenkilöt ja yksikön liiketoiminnasta vastaavat henkilöt.

Kullekin palveluyksikön palvelupisteelle on nimetty laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisestä vastaava henkilö (tai useampia henkilöitä), joka koordinoi yksikön palautteiden ja laatupoikkeamien sekä vaaratapahtumien käsittelyä. Palveluyksilöiden laatuvastaavat vastaavat oman yksiköiden laadunvalvonnasta ja omavalvontakäytäntöjen jatkuvasta kehittämisestä sekä toiminnan säännöllisestä arvioinnista.

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja hänelle tulee antaa tietoa kuntoutukseen liittyvistä tekijöistä ymmärrettävällä tavalla.

Asiakasta ja hänen läheistään kannustetaan antamaan palautetta saamastaan kuntoutuksesta ja kohtelusta. Palautetta voi antaa ottamalla henkilökohtaisesti yhteyttä hoitaneeseen ammattihenkilöön tai muuhun henkilöstöön, potilasyhteyshenkilöön tai antamalla palautetta NPS-kyselyn tai Mehiläisen verkkosivujen palautelomakkeen kautta. Lisäksi asiakaspalautetta kerätään sähköisesti suoraan asiakkailta. Potilas voi tehdä myös vaara- tai läheltä piti –ilmoituksen verkkosivujen kautta.

Lisätietoja: <https://www.mehilainen.fi/anna-meille-palautetta>

Asiakkaiden antama suullinen palaute kirjataan laatujärjestelmän edellyttämällä tavalla. Asiakaskokemusta mitataan systemaattisesti NPS järjestelmän avulla. Lisäksi 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 asiakkaalla 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 palvelupisteen 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

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön palveluista vastaavalle johtajalle (laki potilaan asemasta ja oikeuksista ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)



oikeuksista). Palvelupisteet tiedottavat asiakkaitaan muistutusoikeudesta ja järjestävät muistutuksen tekemisen helpoksi.

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

Muistutukseen tulee vastata kirjallisesti 1-4 viikon sisällä. Mikäli asia on ongelmallinen ja vaatii runsaasti selvitystyötä, kohtuullisena vastausaikana voidaan pitää maksimissaan 1-2 kuukautta. Muistutukset ja kantelut käsitellään Laatuportissa.

Hyvä muistutusvastaus sisältää ainakin seuraavat asiat:

- vastaukset muistutuksen sisältämiin kysymyksiin tai kommentteihin
- tiiviin kuvauksen tapahtuneesta
- tiedon siitä, miten asiaa on selvitetty
- arvion siitä, onko toimittu asianmukaisesti ja ellei, miltä osin olisi pitänyt tai voinut toimia toisin
- arvion siitä, mikä merkitys havaituilla epäkohdilla tai ongelmilla on ollut asiakkaalle tai potilaalle (virheellisestä toiminnasta tai muista epäkohdista ja mahdollisesta potilasvahingosta on syytä esittää pahoittelut)
- arvion siitä, tarvitaanko toimintayksikössä tai laajemmin koko organisaatiossa kehittämistoimenpiteitä ja jos tarvitaan, niin onko niihin jo ryhdytty tai mikä on niiden aikataulu
- yksikön yhteystiedot muistutuksen tekijälle mahdollisia lisäkysymyksiä varten
- ohjeet asian eteenpäin viemiselle Potilasvakuutuskeskukseen, jos muistutuksen käsittelyssä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata esimerkiksi potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu.

Ajankohtaiset tiedot muistutuksen käsittelyyn täällä:

<https://mehilainen.sharepoint.com/sites/mehinet-yhtio/SitePages/Muistutus-ja-kantelu.aspx?OR=Teams-HL&CT=1734423400834&clickparams=eyJBCjHBOYW11ljojVGVhbXMtRGVza3RvcClslkFwcFZlcnNpb24iOiIxNDE1LzI0MTEwMTE1NzI0IiwiaGFzZmFsc2V9>

2.5 Henkilöstö

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaaaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)



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

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.

2.5.1 Rekrytointi

Rekrytointiprosessi alkaa henkilöstösuunnittelusta ja tarpeen määrittelystä. Esihenkilöt vastaavat rekrytoinnin suunnittelusta ja toteutuksesta omien tehtävä- ja vastuualueidensa mukaisesti. Rekrytointi-ilmoitukset julkaistaan kohdennetusti eri kanavilla, kuten Mehiläisen avoimet työpaikat verkkosivuilla, työmarkkina- ja duunitorilla. Hakemukset vastaanotetaan sähköisesti yrityksen käyttämään järjestelmään tai sähköpostitse. Esihenkilöt tekevät hakijavalinnan ja huolehtivat hyvästä hakijaviestinnästä. Työnhakijoiden laillisuus ja rikosrekisteriote tarkastetaan esihenkilöiden toimesta. Henkilöstöhallinto tarkistaa avattavat toimet sekä takaisinottovelvollisuuden sekä tukevat rekrytointityötä tarvittaessa.

2.5.2 Perehdytys

Kaikissa terapiapalveluiden yksiköissä on sitouduttu takaamaan laadukas ja riittävän laaja perehdytys kaikkiin yksiköiden työtehtäviin. Perehdytykselle on yksiköissä nimetty omat vastuuhenkilöt ja perehdytyksestä on laadittu yksikkökohtaiset ohjeet.

Perehdytys on suunnitelmallista ja sen toteutusta seurataan kirjallisen dokumentin avulla. Dokumenttiin merkitään perehdytyksen sisältö, perehdyttävä ja perehdytyksen saaja ja siihen kuitataan perehdytys toteutuneeksi.

2.5.3 Koulutus

Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti ja ammatillista kehittymistä tuetaan. Jokaisella työntekijällä ja alihankkijalla on pääsy sähköiseen koulutusalueeseen, jossa on monipuolisesti tarjolla eri ammattiryhmille soveltuvia koulutuksia. Lisäksi mahdollistetaan työntekijöille pääsy ulkopuolisiin koulutuksiin, jotka tukevat ammatillista kehittymistä. Työntekijöiden koulutuksista pidetään kirjaa sähköisesti ja henkilöstön osaamista ja kouluttautumistarvetta arvioidaan vuosittain osaamiskartoituksen avulla. Kaikki kuntoutustyötä toteuttavat henkilöt ovat ensiapu –koulutuksen käyneitä.

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)

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. Talveluiden jatkuvuuden kannalta henkilöstön pieni vaihtuvuus on keskeistä.

Terapiatalveluissa on kiinnitettävä myös huomiota tilaajille luvattuihin asiakasmääriin ja suhteuttava henkilöstön koko siten, että sopimuksille kirjattuihin ehtoihin päästään.

2.7 Monialainen yhteistyö ja talvelun koordinointi

Julkisten terveystalveluiden johtoryhmä kokoontuu kerran viikossa. Tämän lisäksi jokaisen talveluyksikön johto kokoontuu säännöllisesti. Kokouksissa käsitellään mm. laatu- ja potilasturvallisuuteen liittyviä asioita, henkilöstömitoituksia ja operatiivista toimintaa ylipäätään. Mahdolliset poikkeamat käydään myös läpi näissä kokouksissa. Täten ylin johtokin pysyy kartalla siitä, mitä toimipistetasolla tapahtuu. Liiketoimintojen laatuvaastaavat osallistuvat säännöllisesti koko konsernin laatua kehittäviin palaveriisiin ja työryhmiin, jotta laatuasioita voidaan jalkauttaa liiketoimintoihin. Laatuvaastaavat kokoontuvat vähintään neljä kertaa vuodessa ja vievät tärkeät laatuasiat yksiköiden johtajille.

2.8 Toimitilat ja välineet

2.8.1 Toimiluvat

Mehiläisen toimitilat on suunniteltu terveystalvelu- ja sosiaaltalveluiden tuottamiseen. Terveystalveluiden toimintaa ja toimintaympäristöä ohjataan useiden lakien ja viranomaismääräysten avulla ja toimitilojen tulee täyttää nämä vaatimukset. Ennen toiminnan käynnistymistä toimitilat tarkastetaan asianmukaisesti ja jokaisella toimipisteellä on sosiaali- ja terveystalvelun lupa ja valvontavirasto Valviran lupa toteuttaa kuntoutustalveluita.

Mehiläisen omavalvontaa tilojen turvallisuuden ja toimivuuden osalta tehdään työterveyden toimesta ja vuosittain tehtävällä vaarojen ja riskien kartoituksen avulla.

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiatalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiatalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, talvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)



Toimitilat täyttävät terveydensuojelulainsäädännössä ja muissa säädöksissä asetetut vaatimukset. Terapeuttien hoitotilojen vähimmäispinta-ala on 7m². Tilojen sisustusmateriaalit ovat tarkoituksenmukaiset ja helposti puhdistettavat. Vastaanottohuoneessa tai hoitopaikassa on käsienpesupisteet. Terapiatilat on suunniteltu huomioiden asiakkaiden turvallisuus ja tilat soveltuvat käyttötarkoitukseensa. Kaikista toimitiloista on valmius- ja pelastussuunnitelmat, jotka käydään vuosittain toimipisteiden työntekijöiden kanssa.

Kun toimintaa harjoitetaan toisen palveluntuottajan tiloissa, vastaa tämä palveluntuottaja tilojen asianmukaisuudesta.

Terveydenhuollon 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 Terveydenhuollon jätteet -oppaan ohjeita. 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.

2.8.2 Kiinteistöt

Kiinteistöjen huollosta ja tilojen asianmukaisesta kunnossapidosta vastaa kiinteistöhuoltoyhtiö tai sovittu ulkopuolinen toimija. Kiinteistöhuollon yritys vastaa pitkäaikaisista kuntotoimenpiteistä, kuten lämmitys-, ilmanvaihto- ja vesijärjestelmien säännöllisestä tarkastuksesta ja huollosta. Mahdollisista havaituista epäkohdista ilmoitetaan viipymättä kiinteistöhuollon yhteyshenkilölle. Siivous tilataan ulkopuolisilta toimijoilta, jonka toiminta täyttää terveydenhuollon siivoukseen liittyvät vaatimukset.

2.8.3 Paloturvallisuus

Jokaisessa Mehiläisen toimipisteessä on pelastuslain 15 §:n mukainen pelastussuunnitelma poikkeustilanneohjeistuksineen. Pelastussuunnitelmat on tallennettu [sähköiseen järjestelmään](#) ja henkilöstön tulee tutustua ohjeistukseen ja kuitata oheistus luetuksi.

2.8.4. Välineet

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)

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.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologiankäyttö

2.9.1 Vastuut

Lääkinnällisten laitteiden ammattimaisesta käytöstä vastaava henkilö on konsernin laatujohtaja. Toimialoille on lisäksi nimetty omat laiteturvallisuudesta vastaavat henkilöt. Palvelupisteessä lääkinnällisten laitteiden vastuut jakautuvat yksikön esihenkilöiden ja laiterekisteri/laittevastuuhenkilöiden kesken. Myös lääkinnällisten laitteiden käyttäjillä on vastuu laiteturvallisuuden toteutumisesta.

2.9.2 Lääkinnällisten laitteiden hankinta ja käyttöönotto

Mehiläisen hankintatiimi tukee valtakunnallisesti yksiköiden toimintaa tarjoamalla hankinta-asiantuntemusta. Laitehankinnat tehdään yhteistyössä toimipaikan vastuuhenkilön ja hankinnan kanssa huomioiden lääkinnälliselle laitteelle asetetut vaatimukset. Ammattimaisessa käytössä lääkinnälliseen käyttötarkoitukseen käytettävien laitteiden tulee olla CE-merkittyjä lääkinnällisiä laitteita. Lisäksi Mehiläisen ostamien tuotteiden on oltava laadultaan käyttötarkoitukseen sopivia sekä potilas- ja käyttäjäturvallisia.

Laitetoimittajia arvioitaessa tarkistetaan 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.

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)

Palveluyksiköt seuraavat tilattujen laitteiden laatua. Mikäli laitteiden laadussa on reklamoitavaa, reklamointi tapahtuu [sisäisen ohjeistuksen mukaisesti](#).

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

Terapiapalveluissa lääkinällisillä laitteilla tarkoitetaan useimmiten oraalimotoriikan kuntoutukseen soveltuvia laitteita kuten orakojeita ja vastaavia. Laitteen valmistajalta on tarkistettavissa, luokitellaanko kyseinen laite lääkinälliseksi laitteeksi.

2.9.3 Huollot ja jäljitettävyys

Mehiläisessä kaikki potilaan sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievennykseen välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu keskitettyyn sähköiseen laiterekisteriin ja laitteiden tunnistetiedot on merkitty lain edellyttämällä tavalla. Keskitetyn laiterekisterin avulla laitteet ovat jäljitettävissä. Lisäksi laiterekisterissä on ajantasainen tieto laitteenhuolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta. Myös huoltohistoria päivittyy rekisteriin. Laitteiden huollot toteutetaan yhteistyökumppaneiden kanssa.

Palvelupisteen laitevastuuhenkilö vastaa esihenkilönsä kanssa mm. siitä, että laitteet on kirjattu ohjeistuksen mukaisesti laiterekisteriin, huollot, kalibroinnit ja validoinnit on suoritettu valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja dokumentoitu laiterekisteriin. Laitevastuuhenkilö vastaa myös laitteiden käyttöohjeiden saatavuudesta ja ajantasaisuudesta. Kun laite poistetaan käytöstä, laitevastuuhenkilö vastaa laitteen poistosta ohjeistuksen mukaisesti.

2.9.4 Osaamisen varmistaminen

Henkilöstö, jotka lääkinällisiä 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

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)

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

2.9.5 Vaaratilanteet

Vaaratilanneilmoitusmenettely on olennainen laiteturvallisuuksi edistävä tekijä ja sen tarkoituksena on mahdollistaa nopea ja tehokas reagointi laitteisiin liittyviin ongelmiin. Henkilöstö on ohjeistettu tekemään laitteisiin liittyvistä läheltä piti- tai haittatapahtumista ilmoituksen [Mehiläisen sisäiseen poikkeamajärjestelmään](#). Tehdyistä laitteisiin liittyvistä vaaratilanneilmoituksista tulee ilmoitus tapahtumayksikköön sekä Mehiläisen laiteturvallisuuksi 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.

2.10 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.

Potilastietojärjestelmänä käytetään Nordhealth Finland Oy:n tuottamaa Diariumia, jonka Valvira on määritellyt A2-luokan tietojärjestelmäksi. Tietoturvaluustodistuksen numero FI210617-84. Etäterapiassa käytetään Microsoftin Teamsia, joka mahdollistaa molempien osapuolten (terapeutti ja asiakas) vahvan tunnistautumisen. Kun käytössä on tilaajan potilastietojärjestelmä, toimimme ohjelmiston kanssa heidän ohjeistuksensa mukaisesti. Jokainen henkilökunnan jäsen koulutetaan potilastietojärjestelmien sekä muiden tietokonepohjaisten järjestelmien käyttöön perehdytysvaiheessa ja osaamista varmistetaan säännöllisesti. Henkilöstö käy tietoturvakoulutuksen heti työsuhteen alussa sekä aina, kun siihen tulee päivityksiä.

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)

2.11 Lääkehoitosuunnitelma

Terapiapalveluissa ei suoriteta lääkehoitoa eikä toimipisteissä säilytetä mitään lääkkeitä.

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 kuntoutuksen toteuttamiseen, järjestämiseen, suunnitteluun, seurantaan ja muihin potilasasiakirjoja ja -tietoja sääntelevän lainsäädännön mukaisiin tarkoituksiin. Lisäksi potilastietoja voidaan käyttää esimerkiksi tietojohdantamiseen, 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 asiakastytyväisyyden 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>

Sosiaalihuollon asiakastietoja käsitellään erityisesti asiakkaan kuntoutuksen suunnitteluun, toteutukseen, järjestämiseen, seurantaan, valvontaan ja arviointiin sekä muihin sosiaalihuoltoon liittyvän lainsäädännön mukaisiin käyttötarkoituksiin.

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)



Lisätietoa: <https://www.mehilainen.fi/tietosuojaselosteet/mehilaisen-hoiva-ja-sosiaalipalveluiden-tietosuojaseloste>

Julkisissa terveystaluuissa Mehiläisen käsittelee julkisen tilaajan rekisterinpitäjyyden alaisia asiakastietoja.

Huomioithan, että julkisesti rahoitettujen sosiaalipalveluiden ja julkisten terveystaluuiden osalta rekisterinpitäjänä toimii pääsääntöisesti julkinen tilaaja, esimerkiksi hyvinvointialue, ja henkilötietojen käsittelystä informoi tällöin julkinen tilaaja omissa tietosuojaselosteissaan/-käytännöissään.

Osassa toimitilojamme on käytössä tallentava kameravalvonta, jonka käyttötarkoituksena on muun muassa asiakas-, potilas- ja henkilöstöturvallisuuden varmistaminen. Valvontaa suoritetaan ainoastaan yleisölle avoimissa asiakastiloissa, ei vastaanotto- tai asukashuoneissa. Kameravalvonnassa taltioitavia tietoja säilytetään korkeintaan 180 vuorokautta. Tallentavan kameravalvonnan piirissä olevat tilat on merkitty näkyvästi.

Lisätietoja käyttötarkoituksista saat toimintakohtaisista tietosuojaselosteista. Kukin palveluyksikön vastuuhenkilö 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)

2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaiden kokemus kuntoutuksesta ja palvelusta on merkittävä osa Mehiläisen turvallisuuden edistämistä ja palveluiden kehittämistä. Asiakkaiden 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 hoitojakson jälkeen asiakkaalle lähetettävä asiakaskokemusta kartoittava tekstiviestikysely NPS-suositte luindeksi.

<https://www.mehilainen.fi/asiakastytyvaisuus>

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)



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

Mehiläisen asiakkailla ja omaisilla on mahdollista tehdä myös poikkeamailmoitus, mikäli kuntoutuksessa 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 palvelupisteen laatuysteyshenkilölle 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 tai omaisen tekemät poikkeamailmoitukset ohjautuvat myös palvelupisteen laatuysteyshenkilölle ja/tai esihenkilölle, 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.

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

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)

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 tai Laatuporttiin. Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö. Vaarojen ja riskien arviointi tehdään vuosittain Laatuportti-järjestelmään ja sieltä nousseiden toimenpiteiden toteutumista seurataan järjestelmän avulla.

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 neljä kertaa vuodessa. Omavalvontakyselyt ovat ennakoivaa laadunvarmistusta ja riskienhallintaa. Omavalvontakyselyillä arvioidaan omavalvonnan onnistumista ja huomataan mahdolliset puutteet tai omavalvontasuunnitelman päivittämistarpeet. Mikäli omavalvontakyselyyn perusteella huomataan omavalvonnan toteutumisessa puutteita, voidaan tilanteeseen puuttua nopeasti ja korjata tilanne.

Omavalvontakyselyiden tuloksia käytetään myös sisäisten auditointien kehittämisessä.

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

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)



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

Mehiläisessä tapahtuvat vaaratapahtumat raportoidaan poikkeamajärjestelmään. 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 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.

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)



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

Terapiapalveluiden nimetyt laativastaavat huolehtivat omavalvontasuunnitelman osalta omissa yksiköissään seuraavat toimenpiteet siten, että kaikki alla mainitut kohdat pannaan täytäntöön jokaisen yksikön omia prosesseja noudattaen:

- Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan
- Hygieniaohjeiden ja infektioTORjunnan toteutumista seurataan
- Vaara- ja haittatapahtumien raportointikäytännöt ovat selvät
- Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan

Terapiapalveluissa em. riskejä voivat olla esimerkiksi infektioriskit, vaaratilanteet asiakastyössä asiakkaan aggressiivisen tai päälleikäyvä käyttäytymisen takia tai liikkuvan työn näkökulmasta esimerkiksi liikenteeseen liittyvät riskit.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalveluja käytettäessä palvelujen tuottamiseen vastuu laadun ja potilasturvallisuuden valvomisesta säilyy Mehiläisellä. Jotta täytämme asiakkaidemme odotukset ja tarpeet ja turvaamme onnistuneen asiakaskokemuksen, on ostettujen palveluiden oltava laadukkaita ja turvallisia sekä kustannuksiltaan kohtuullisia. Itsenäiset ammatinharjoittajat ovat vastuussa omasta toiminnastaan sekä viranomaisvelvoitteistaan.

Noudatamme Mehiläisen ohjeita toimittajan valintakriteereistä ja laadunvalvonnasta. Mehiläiselle työskentelevien itsenäisten ammatinharjoittajien kanssa tehdään aina kirjalliset sopimukset, joissa on kuvattu Mehiläisen ja itsenäisten ammatinharjoittajien keskinäiset vastuut.

Itsenäisten ammatinharjoittajien 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

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)



Toimipisteet varautuvat poikkeustilanteisiin riskienhallinnan, valmiussuunnitelmien ja jatkuvuudenhallintatoimenpiteiden avulla. Vastuuhenkilöinä toimivat toimipisteiden esihenkilöt. Mahdolliset riskit, kuten henkilöstövaje ja tietojärjestelmähäiriöt tunnistetaan ja niiden vaikutukset minimoidaan. Jokaisesta toimintayksiköstä on valmiussuunnitelma, johon kaikki työntekijät ovat perehtyneet. Valmiussuunnitelmaa päivitetään säännöllisin ajoin tai tarvittaessa ja se käydään läpi henkilöstön kanssa. Mahdollisia poikkeamatilanteita analysoidaan ja niistä saatuja oppia hyödynnetään jatkuvasti toiminnan valmiutta.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Terapiapalveluiden nimetyt laatuvaastavat huolehtivat omavalvontasuunnitelman osalta omissa yksiköissään seuraavat toimenpiteet siten, että kaikki alla mainitut kohdat pannaan täytäntöön jokaisen yksikön omia prosesseja noudattaen:

- Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan.
- Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on palveluyksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa.
- Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan
- Omavalvontasuunnitelman ja siihen tehtävien päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan nettisivuilla. Yksiköiden omille sivulla laitetaan linkki yhteiseen omavalvontasuunnitelmaan. Laatuvaastavat huolehtivat, että omavalvontasuunnitelma on ajantasainen ja siihen liittyvät päivitykset julkaistaan viiveettä.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti vähintään vuosittain, mutta palveluiden laatuun tai asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuviin muutoksiin voidaan reagoida jokaisen omavalvontakyselyn yhteydessä (neljä kertaa vuodessa). Kriittisen muutoksen tullessa suunnitelma päivitetään välittömästi.

2.1.2025, 1.0

Hyväksyjä: Henri Ärölä, johtava lääkäri, julkiset terapiapalvelut

Kuittaaaja: Hanna Hovi, johtaja, terapiapalvelut

Laatijat: Maiju Meriläinen (Cognimed, palvelujohtaja), Marika Pekkarinen (Mehiläinen Tutoris Oy, aluepäällikkö), Essi Virtanen (Mehiläinen Terapiaklinikka, aluejohtaja)