

Omavalvontasuunnitelma

- 1) Palveluntuottajan perustiedot
Servietti Oy 3306487-9
Vadelmatie 9, 66400 Laihia

- 2) Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot
Mehiläinen Vaasa, Vaasanpuistikko 22, 65100 Vaasa
-Vastuhenkilö Tamara Koskimies
Mehiläinen Seinäjoki, Kauppakatu 1, 60100 Seinäjoki
-Vastuhenkilö Tiina Sumuvuori
Pihlajalinna Seinäjoki, Keskuskatu 5, 60100 Seinäjoki
-Vastuhenkilö Jaana Perälä-Haapa-Aho

- 3) Palveluntuottajan palvelut palveluyksikössä
Mehiläinen Vaasa
Gynekologin ja yleislääketieteen erikoislääkärin läsnä- ja etäpalvelut
Mehiläinen Seinäjoki
Gynekologin ja yleisääketieteen erikoislääkärin läsnä- ja etäpalvelut
Mehiläinen Digilääkäripalvelut
Pihlajalinna Seinäjoki
Gynekologin ja yleisääketieteen erikoislääkärin läsnä palvelut

- 4) Asiakas- ja potilasturvallisuus:
Palveluiden laadulliset edellytykset Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä hyviä hoitokäytäntöjä ja Mehiläisen ja Pihlajalinnan toimintatapoja. Työterveyden asiakkaita palvellessa palveluntuottaja noudattaa työterveyshuollon ohjeita ja asiakassopimusten ehtoja. Palveluntuottaja osallistuu Mehiläisen ja Pihlajalinnan pakollisiin koulutuksiin, kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutuksiin ja huolehtii oman osaamisensa ajantasaisuudesta täydennyskoulutuksella.

Palveluntuottaja on tuottamiensa palvelujen vastuhenkilö ja vastaa oman päivittäisen toimintansa laadusta. Palveluntuottaja ilmoittaa potilasturvallisuuteen liittyvistä epäkohta- ja vaaratapahtumista Mehiläisen tai Pihlajalinnan poikkeamailmoituksella riippuen kulloisestakin työskentelypaikastaan.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa. Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaslaissa.

Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa, ensisijaisesti hän käsittelee asian suoraan hoitoa antaneen palveluntuottajan kanssa. Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on myös potilaslaissa säädetty oikeus tehdä muistutus häntä hoitaneen yksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos potilas ei ole tyytyväinen muistutukseensa saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun valvontaviranomaiselle.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätöntä potilasta oikeuksissaan, mm. kuinka tehdä terveydenhuollon muistutus. Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa asiakkaita ja potilaita heidän oikeudestaan tehdä muistutus sekä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta. Mehiläisen ja Pihlajalinnan verkkosivuilla ja toimipisteissä ohjataan asiakaspalautteen antamiseen, muistutuksen ja kantelun tekemiseen, sekä potilasvakuutuskeskuksesta.

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätön potilas voi tehdä terveydenhuollon muistutuksen Mehiläisen tai Pihlajalinnan verkkosivuilta löytyvällä sähköisellä muistutuslomakkeella tai toimittamalla sen muulla tavoin kirjallisesti. Erityisestä syystä (aistivaje tmv.) muistutuksen voi tehdä myös suullisesti. Muistutus toimitetaan toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle, joka on yhteydessä muistutuksen kohteena olevaan palveluntuottajaan.

Terveydenhuollosta vastaava johtaja vastaa asianmukaisesta muistutukseen vastaamisesta. Muistutuksesta tai siihen vastaamisesta ei tehdä merkintöjä potilastietojärjestelmään. Muistutusvastaus toimitetaan potilaalle postitse tai salatulla sähköpostilla, jos osoitteen oikeellisuudesta on voitu varmistua. Muistutus ja sen vastaus arkistoidaan Mehiläiseen tai Pihlajalintaan. Jos valvontaviranomainen (Valvira tai Aluehallintovirasto) on käänäntänyt sille tehdyn kantelun vastattavaksi terveydenhuollon muistutuksena, tulee muistutuksen vastauksesta lähettää kopio myös kyseiselle viranomaiselle.

Muistutuksista saa arvokasta tietoa toiminnan laadusta ja sen kehittämistarpeista. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toiminnassa on potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, on asiaan puututtava heti ja korjattava tilanne. Tarvittaessa tulee tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle, ellei potilasturvallisuutta voida omilla toimenpiteillä varmistaa.

- 5) **Palveluntuottajan henkilöstö:** Naistentautien ja synnytysten ja yleislääketieteen erikoislääkäri, seksuaalineuvoja Outi Laajalahti

Palveluntuottaja vastaa täydennyskoulutuksensa riittävydestä ja osallistuu kaikille pakollisiin koulutuksiin Mehiläisessä ja Pihlajalinnassa (kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutukset). Säteilylle altistaviin tutkimuksiin lähettävä ja niitä toteuttava palveluntuottaja vastaa tehtävänsä mukaisen lakisääteisen säteilysuojelukoulutuksen suorittamisesta (lähettävällä lääkäriä 8 h / 5 v).

Lasten ja iäkkäiden kanssa työskentelevien palveluntuottajien rikostaustan selvittämisestä vastaa rekisteröintiviranomainen tehtävänkuvan sitä edellyttäessä. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien palveluntuottajien rikostaustan selvittämisestä vastaa rekisteröintiviranomainen vammaispalvelulain voimaantulosta lukien.

- 6) Palveluntuottaja käyttää palveluita tuottaessaan Mehiläisen ja Pihlajalinnan tieto- ja viestintäjärjestelmiä ja Kanta-palveluita.
- 7) Mehiläinen ja Pihlajalinna vastaavat toimitilojen ja välineiden asianmukaisuudesta. Mikäli työturvallisuudessa havaitaan poikkeama, tehdään ilmoitus Mehiläisen tai Pihlajalinnan järjestelmään.
- 8) Palveluntuottajan käyttäessä Mehiläisen tai Pihlajalinnan laitteita, tietojärjestelmiä ja teknologioita Mehiläinen tai Pihlajalinna vastaavat niiden asianmukaisuudesta ja käyttökuntoisuudesta.
- 9) Palveluntuottaja noudattaa toimipisteensä lääkehoitosuunnitelmaa. Toimipisteen esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä Mehiläisen ja Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelman pohjalta.
- 10) Palveluntuottajan lääkäri laatii potilasasiakirjat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain, potilaslain ja asiakastietolain mukaisesti merkiten asiakirjoihin hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi välttämättömät tiedot. Palveluntuottaja toimii laatimiensa potilasasiakirjamerkintöjen osalta rekisterinpitäjänä vastaten potilasasiakirjojen laatimisesta ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan. Palveluntuottajan potilasasiakirjat tehdään ja säilytetään Mehiläisen tai Pihlajalinnan sähköisessä järjestelmässä. Palveluntuottaja on sitoutunut Mehiläisen ja Pihlajalinnan tietosuojakäytäntöihin.

Potilaalla on mahdollisuus saada Mehiläisestä ja Pihlajalinnasta lokitiedot, joista näkee, ketkä ovat hänen tietojaan käsitelleet. Mehiläisellä ja Pihlajalinnalla on kaikille palveluntuottajille pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, joissa käsitellään lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja käytännön ohjeita.

Palveluntuottaja on velvollinen toimimaan huolellisesti käsitellessään asiakas- ja potilastietoja. Palveluntuottajan oman toiminnan tietoturvallisista työtavoista ja hyvien tietosuojakäytäntöjen noudattamisesta vastaa palveluntuottaja.

11) Mehiläinen ja Pihlajalinna keräävät asiakaspalautetta verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella, tekstiviestikyselyillä ja palvelukohtaisilla asiakastytyväisyyskyselyillä. Lääketieteellistä palautetta saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvakuutuskeskuksesta. Palveluntuottajan tulee huomioida häntä koskeva palaute ja muistutukset oman toimintansa kehittämässä. Palautetta voidaan käsitellä esimerkiksi ammatinharjoittajan palautekeskustelussa.

12) Omavalvonnan riskienhallinta:

- Asiakas- ja potilasturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: poikkeamailmoitus
- Tietosuoja tai tietoturva koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: tietoturvapoikkeamailmoitus
- Työturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma:– ilmoitus palveluyksikön esimiehelle
- Anonyymi ilmoituskanava epäeettisestä toiminnasta:– ilmoitus palveluyksikön esimiehelle
- Asiakkaat antavat palautetta ensisijaisesti verkkosivujen asiakaspalautekanavan kautta sekä tarvittaessa muistutuksella.
- Palveluntuottaja vastaa oman toimintansa riskienhallinnasta. Palveluntuottaja saa tiedon Mehiläisen tai Pihlajalinnan järjestelmiin tulleista omaa toimintaansa koskevista ilmoituksista toimipisteensä esihenkilöltä. Palautteiden aiheita voidaan käsitellä myös ammatinharjoittajan palautekeskustelussa.
- Oman toiminnan riskejä palveluntuottaja pyrkii hallitsemaan ammattitaitoaan ylläpitämällä. Hän huolehtii lisäkoulutuksiin osallistumisesta oman ammattitaitonsa ylläpitämiseksi. Hän ylläpitää ja huolehtii omasta terveydetään ja työkyvystään. Hän huolehtii antamansa hoidon turvallisuudesta kouluttautumalla ja ammattitaitoaan ylläpitämällä. Hän osallistuu tietosuoja yms tarpeellisiin koulutuksiin.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma on julkinen ja saatavilla häneltä toimipisteessä, jossa hän tuottaa palvelua. Palveluntuottaja vastaa omavalvontasuunnitelmansa tarkistamisesta vähintään kerran vuodessa ja sen päivittämisestä tarvittaessa esimerkiksi palvelusisällön tai ohjeiden muuttuessa.

Paikka, aika, allekirjoitus ja nimenselvennys:

Laihia 20.10.2024

Outi Laajalahti, Servietti Oy