

# Omavalvontasuunnitelma

## 1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta

### 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi:	Anna Suikkila
Y-tunnus:	2690675-9
Postiosoite:	c/o Mehiläinen Oy Arkadiankatu 6
Postinumero:	00100 Helsinki
Palveluntuottajan vastuhenkilö:	Riina Niemensivu

### 1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi:	Mehiläinen Vantaa Tikkurila
Toimiala:	Terveyspalvelut, erikoislääkärin vastaanotto
Postiosoite:	Väritehtaankatu 8
Postinumero:	01300 Vantaa
Puhelinnumero:	01041400
Sähköposti:	anna.suikkila@mehilainen.com
Palveluyksikön palvelupisteet:	<a href="http://www.mehilainen.fi">www.mehilainen.fi</a>

### 1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluntuottajan toiminta-ajatuksena on tuottaa lääketieteellisesti korkeatasoista erikoislääkärin yksityisvastaanottopalvelua yksityis-, vakuutus- ja työterveysasiakkaille.

Palveluntuottaja toimii Mehiläinen Oy:n lääkärikeskuksesta vuokratuissa tiloissa. Vastaanotto toiminta tukeutuu Mehiläinen Oy:n organisaatioon, tiloihin, tutkimus- ja hoitovälineistöön, sekä sen osaavaan hoitohenkilökuntaan, mukaan lukien kaikki lääkärintyöhön oleellisena lisänä tarvittava lääketieteellinen tutkimus- ja hoitovälineistö, -materiaali, -laitteisto, ja näiden puhdistus, ylläpito ja huolto.

## 2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

### 2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottaja toimii ammatinharjoittajana sopimussuhteessa Mehiläiseen ja sitoutuu toiminnassaan Mehiläisen yleisiin toimintaperiaatteisiin ja laatupolitiikkaan. Yleistietoa Mehiläisen toiminnasta: <https://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehilainen-yrityksena> ja Mehiläisen omavalvonnasta <https://www.mehilainen.fi/laatu/omavalvonta>.

Palveluntuottaja on laillistettu korva-, nenä- ja kurkkutautien erikoislääkäri, jolla on terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain nojalla myönnetty erikoislääkärin ammatinharjoittamisoikeus. Ammattipätevyys ja ammatinharjoittamisoikeus ovat tarkistettavissa ammattihenkilörekisterin julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki).

Palveluntuottaja on sitoutunut ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen, sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Tästä osoituksena palveluntuottaja suorittaa lääketieteen tohtorin tutkintoa. Hän työskentelee päätoimisesti erikoisalallaan yliopistosairaalassa täysiaikaisena viransijaisena. Hän tekee lisäksi säännöllisesti erikoisalansa yliopistotasosta vaativan erikoissairaanhoidon virka-ajan ulkopuolista työpaikka- ja vapaamuotoista päivystystä. Hän ylläpitää erikoisalansa ammatillista ja tieteellistä osaamistaan osallistumalla viikoittain yliopistosairaalan toimipaikkakoulutukseen, ja lisäksi vuodessa 1-2 kotimaiseen ja 1-2 ulkomaiseen 2-4 päiväiseen täydennyskoulutukseen.

### 2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan yleisesti hyväksytyjä lääketieteellisiä periaatteita, ammattihenkilön eettisiä ohjeita, lääkärikeskuksessa sovellettavia yleisiä ehtoja, toiminta- ja palvelukäytäntöjä sekä ohjeistuksia ja laatujärjestelmiä.

### 2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palveluntuottaja huomioi toiminnassaan, mitä potilaan oikeuksista säädetään. Mehiläisen [potilasyhteyshenkilöt](#) toimivat yhteyshenkilönä Mehiläisen asiakkaille, läheisille ja ammattilaisille potilaan oikeuksiin ja mahdolliseen potilaan hoitoa koskevaan tyytymättömyyteen liittyvissä asioissa, kuten vahinkoepäily, muistutus,

kantelu tai korvaushakemus. Potilasyhteyshenkilöt neuvovat asiakkaita myös tarvittaessa hyvinvointialueiden ja muiden palvelujärjestäjien potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta ja yhteystiedoista, pyrkien huomioimaan asiakkaan tarpeet yksilöllisesti.

## **2.4. Muistutuksen käsittely**

Potilaslain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Mehiläisen kautta tulevat muistutukset ja kantelut ohjataan palveluntuottajan nimetylle vastuuhenkilölle ja/tai suoraan muille asianomaisille henkilöille. Palveluntuottajalle suoraan tulevista muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä Mehiläisen vastaavaa lääkäriä. Palveluntuottajan terveydenhuollon palveluista vastaava vastuuhenkilö vastaa siitä, että muistutusasiat selvitetään viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleensa kuulluksi. Palveluntuottajan vastuuhenkilö antaa muistutuksiin kirjallisen vastauksen 1–4 viikon kuluessa ja sitoutuu toimimaan tiiviissä yhteistyössä Mehiläisen terveydenhuollon palveluista vastaavan johdon kanssa. Muistutusvastauksesta on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirjoista. Muistutusasiakirjat käsitellään muutoinkin lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisesti.

## **2.5. Henkilöstö**

Palveluntuottaja on korva-, nenä ja kurkkutautien erikoislääkäri

## **2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta**

Mehiläisen terveyspalveluita koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

## **2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

Mehiläisen terveyspalveluita koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

## **2.8. Toimitilat ja välineet**

Palveluntuottaja käyttää toimintaansa Mehiläisen toimitiloja, joissa on huomioituna potilasturvallisuus sekä soveltuvuus terveydenhuollon palvelujen antamiseen.

Toimiessa vuokranantajana, Mehiläinen vastaa tilojen kulunvalvonnasta, murto- ja palosuojauksesta. Palveluntuottajan työntekijä(t) toimivat Mehiläiseltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Mehiläisen tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja henkilökortin esillä pitoa. Palveluntuottajan hallinnollinen vastuuhenkilö varmistaa, että henkilöstö on tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkusammutusvälineisiin sekä osallistuu toimitiloissa järjestettäviin palo- ja pelastusharjoituksiin.

## **2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Palveluntuottaja käyttää Mehiläisessä toimiessaan Mehiläisen terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Mehiläisen potilastietojärjestelmät ovat valtakunnallisessa järjestelmärekisterissä ja Mehiläinen ylläpitää lääkinnällisten laitteiden rekisteriä ja vastaa siitä, että lääkinnälliset laitteet huolletaan laitetoimittajan määräysten mukaisesti ja että laitteita käytävillä on tarvittava osaaminen laitteiden käyttöön. Palveluntuottaja vastaa osaltaan siitä, että tietojärjestelmiä ja laitteita käyttävä henkilöstö perehtyy käytössä oleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin.

## **2.10. Lääkehoitosuunnitelma**

Palveluntuottaja toimii Mehiläisen tiloissa ja työskentelee yhteistyössä Mehiläisen henkilökunnan kanssa. Mehiläisellä on joka yksikössä lääkehoitosuunnitelma. Mehiläisen lääkehoidosta yksikössä vastaavat lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja vastaava lääkäri, jotka perehdyttävät palveluntuottajan vastuuhenkilön ja palveluntuottajan mahdollisen muun henkilökunnan tämän toiminnan edellyttämällä tasolla Mehiläisen lääkehoitoon. Potilasasiakirjamerkinnot tehdään Mehiläisen sähköiseen järjestelmään rakenteisen kirjaamisen ohjein, tähän palveluntuottajan henkilöstön perehdyttävät Mehiläisen yksikön perehdyttäjä ja yksikön vastaava lääkäri. Kun hoidossa käytettävät laitteet ja tarvikkeet ovat Mehiläisen omaisuutta, niin Mehiläinen huolehtii näiden käytön perehdytyksen järjestämisestä laitteiden käyttäjille.

## **2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja**

Palveluntuottajan lääkärit laativat 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 laaditaan ja säilytetään Mehiläisen sähköisessä järjestelmässä. Mehiläinen edellyttää tämän vuoksi palveluntuottajan henkilöstöltä

sitoutumista tietosuojakäytäntöihin ja samalla kun Mehiläinen perehdyttää palveluntuottajan työntekijän potilaskertomusjärjestelmään, perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin.

Palveluntuottaja on suorittanut 2.11.2024 Mehiläisen tietoturvallisuuden ja tietosuojan kertauskoulutuksen. Mehiläisen intranetissä on henkilöstölle tarkempia ohjeita potilastietojen salassapitoon, käsittelyyn ja luovuttamiseen liittyen. Potilaalla on mahdollisuus saada Mehiläisestä lokitiedot, joista näkee, ketkä ovat hänen tietojaan käsitelleet.

## **2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Palveluntuottaja pyrkii hyödyntämään saamansa palautteen toimintansa kehittämiseksi.

Mehiläisessä palautteiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimia ja nämä käydään kuukausittain yksikkökokouksessa esim. erilaiset ohjeistusten ja toimintatapojen muutokset. Mikäli nämä koskevat palveluntuottajan toimintaa, keskustelee yksikön vastaava lääkäri tai yksikönjohtaja palveluntuottajan vastuuhenkilön tai palveluntuottajan muun henkilöstön kanssa. Yleinen kehittämistoimi voidaan informoida yksikössä toimiville sähköpostilla.

## **3. Omavalvonnan riskienhallinta**

### **3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa palveluntuottajan riskienhallinnasta, riskien tunnistamisesta sekä riskien arvioimisesta jatkuvana toimintana.

Palveluntuottaja ylläpitää ammatillista osaamistaan työskentelemällä päätoimisesti erikoisalansa huippuyksikössä täysiaikaisena erikoislääkärinä. Hän ylläpitää ja kehittää tieteellistä osaamistaan suorittamalla lääketieteen tohtorin tutkintoa. Lisäksi hän osallistuu paitsi päätoimisen työnantajansa tarjoamaan ammatillista osaamista ylläpitävään toimipaikkakoulutukseen, myös kotimaisiin ja kansainvälisiin erikoisalansa koulutuksiin.

Palveluntuottaja tuottaa ainoastaan lääketieteellisesti perusteltuja tutkimuksia ja hoitoja. Hän tiedostaa niihin liittyvät riskit ja niiden hyväksyttävyyden suhteessa odotettuihin hyötyihin ja kustannuksiin.

Palveluntuottaja varaa potilaille riittävästi aikaa, jotta heidät voidaan hoitaa laadukkaasti ja potilaan asemasta ja oikeuksista säädetyn lain edellyttämällä tavalla.

Palveluntuottaja tiedostaa oman ammatillisen osaamisensa rajat ja ohjaa potilaan viipymättä paremmin soveltuvalla ammattilaiselle tai julkiseen erikoissairaanhoidon, jos potilaan sairaus tai sen toteamiseksi tehtävät tutkimukset sitä edellyttävät.

Palveluntuottaja toimii tietoturvallisesti ja pyrkii minimoimaan paperisten tunnistetietoa sisältävien asiakirjojen (reseptit, sairaslomatodistukset, laskut) käytön. Jos paperitulostetta ei anneta asiakkaalle, palveluntuottaja huolehtii sen hävittämisestä välittömästi.

### **3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

Palveluntuottaja ymmärtää, että potilasturvallisuudessa tärkeintä on, että potilaille tarjotaan vain lääketieteellisesti perusteltuja tutkimuksia ja hoitoja. Palveluntuottaja ei altista potilasta liian suurille komplikaatoriskeille huomioiden hoidon mahdolliset hyödyt.

Vastuuhenkilö arvioi aktiivisesti henkilökohtaisesti palveluntuottajan käyttämien palvelun tuottajien toimipaikkoja ja analysoi mahdollisia riskejä. Riskit käydään läpi asianosaisten kanssa ja toimintaan tehdään tarvittavat muutokset riskien minimoimiseksi. Korkean riskin toiminnot tulee tunnistaa heti ja näihin on puututtava. Vaaratilanteita valvovat kaikki työntekijät ja nämä arvioidaan viipymättä. Vaaratilanteissa toiminta lopetetaan heti ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Vastuuhenkilö huolehtii palveluntuottajien osaamisesta turvallisuusriskien ennakoivaan tunnistamiseen.

Palveluntuottaja huolehtii potilaan asemasta ja oikeuksista säädetyin lain mukaisesta tiedonsaantioikeudesta koskien potilaan terveydentilaa, hoidon merkitystä, eri hoitovaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia. Palveluntuottaja laatii vastaanottoaikataulunsa ja kohtaa potilaansa siten, että tämä on tosiasiallisesti mahdollista. Näin vähennetään riskiä potilaan väärinkäsityksiin omasta terveydestään ja motivoidaan hoitomyönteisyyteen.

Mehiläisen yksiköissä tehdään vuosittain vaarojen ja riskien kartoitus ja sen pohjalta on tehty asioihin tarvittavat korjaavat toimet. Läheltä piti- ja vaaratilanteita varten on Laatuportin poikkeamajärjestelmä, jossa asian havainnut voi tehdä ilmoituksia potilas-, henkilö- ja tietoturvatilanteista. Nämä käsitellään yksikössä kuukausittain ja tehdään vaadittavat korjaavat toimet. Jos Laatuportin poikkeama koskee palveluntuottajaa, hänet otetaan mukaan käsittelyyn. Mehiläisellä on hygieniaohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi, nämä perehdytetään myös palveluntuottajalle. Palvelupisteessä järjestetään vuosittain elvytysharjoitukset ja pelastusharjoitukset, joihin myös palveluntuottaja voi osallistua. Palveluntuottaja on osallistunut säännöllisesti päätoimensa edellyttämiin elvytys- ja pelastusharjoituksiin.

Mikäli potilas tai hänen läheisensä havaitsevat puutteita laadunhallinnassa tai potilasturvallisuudessa, voivat he antaa palautetta suoraan palveluntuottajalle tai

Mehiläisen henkilökunnalle paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai täyttämällä Mehiläisen www-sivuilla asiakaspalautelomakkeen tai Laatuportti-ilmoituksen. Asiakaspalautte/haittatapahtuma, siihen johtaneet tekijät ja sen mahdolliset seuraukset käydään potilaan ja/tai läheisen kanssa keskustellen tai kirjallisesti läpi.

### **3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Palveluntuottaja käsittelee systemaattisesti ja viipymättä omaa toimintaansa koskevan palautteen ja toimii yhteistyössä Mehiläisen palautejärjestelmän käsittelyn kanssa. Mehiläisessä palautteet kirjataan asiakaspalautejärjestelmään (palautteen voi kirjata asiakas itse tai jokainen Mehiläisessä työskentelevä), palaute tulee järjestelmästä sähköpostilla laatuyllyshenkilölle ja esimiehelle, asiakkaaseen ja henkilöstöön, jota palaute koskee, ollaan yhteydessä viipymättä ja asia käsitellään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Palveluntuottaja seuraa aktiivisesti kirjallisesti alansa kehitystä sekä ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä. Palveluntuottajan hallinnollinen vastuuhenkilö informoi tarvittaessa vastuulleen kuuluvia.

Mehiläinen edellyttää vähintään säädösten mukaista osallistumista täydennyskoulutukseen vuosittain. Lääkärjärjestöjen 16.11.2023 päivitetty suositus on 10 työpaikan ulkopuolista työnantajan kustannuksella tehtävää täydennyskoulutuspäivää vuodessa sekä 5 tuntia toimipaikan sisäistä koulutusta, osaamisen kehittämistä tai omatoimista opiskelua viikossa. Palveluntuottaja on osallistunut tämän suosituksen mukaisesti täydennyskoulutukseen.

Vastuuhenkilö arvioi jatkuvasti henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja työ- ja potilasturvallisia toimintatapoja ja pitää henkilöstölle kehityskeskustelut vuosittain. Mehiläinen vastaa henkilöstön työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti.

### **3.4. Ostopalvelut ja alihankinta**

Palveluntuottaja ei käytä toiminnassaan ostopalveluja tai alihankintaa.

### **3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta**

Palveluntuottaja tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa Mehiläisen valmiussuunnitelmaan.

## **4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano,**

# **julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

## **4.1. Toimeenpano**

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 02.11.2024 ja astuu voimaan välittömästi.

## **4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla yrityksen palveluyksikössä Mehiläinen Vantaa Tikkurila ja se julkaistaan julkisessa tietoverkossa viipymättä. Lisätietoja yrityksen omavalvonnasta saa yrityksen nimetyltä palvelujen vastuuhenkilöltä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja suunnitelman toteutumisesta raportoidaan vähintään neljän kuukauden välein. Suunnitelmaan tehdään muutokset, mikäli muutoksia toiminnassa tapahtuu ja viimeisin versio on saavutettavissa viipymättä.