

# Omavalvontasuunnitelma

## Sisällys

<b>Omavalvontasuunnitelma</b>	<b>1</b>
<b>1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta</b>	<b>2</b>
1.1 <i>Palveluntuottajan perustiedot</i>	2
1.2 <i>Palveluyksikön perustiedot</i>	2
1.3 <i>Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet</i>	2
<b>2. Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	<b>3</b>
2.1 <i>Palveluiden laadulliset edellytykset</i>	3
2.2 <i>Vastuu palveluiden laadusta</i>	3
2.3 <i>Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet</i>	3
2.4 <i>Muistutuksen käsittely</i>	3
2.5 <i>Henkilöstö</i>	4
2.6 <i>Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta</i>	4
2.7 <i>Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi</i>	4
2.8 <i>Toimitilat ja välineet</i>	4
2.9 <i>Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö</i>	5
2.10 <i>Lääkehoitosuunnitelma</i>	5
2.11 <i>Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja</i>	5
2.12 <i>Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen</i>	6
<b>3. Omavalvonnan riskienhallinta</b>	<b>6</b>
3.1 <i>Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen</i>	6
3.2 <i>Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely</i>	6
3.3 <i>Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen</i>	7
3.4 <i>Ostopalvelut ja alihankinta</i>	7
3.5 <i>Valmius ja jatkuvuudenhallinta</i>	8
<b>4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen</b>	<b>8</b>
4.1 <i>Toimeenpano</i>	8
4.2 <i>Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen</i>	8

Stefanie Nyrhinen TMI

15.5.2024

# 1. Palveluntuottaja palveluysikkö ja toiminta

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Stefanie Nyrhinen TMI

Y-tunnus: 3323801-5

Postiosoite: Vaasanpuistikko 22, Vaasa

Postinumero: 65100

Palveluntuottajan vastuhenkilö: Stefanie Nyrhinen

## 1.2. Palveluysikön perustiedot

Palveluysikön nimi: Vaasan Mehiläinen

Toimiala: Fysioterapia

Postiosoite: Vaasanpuistikko 22, Vaasa

Postinumero: 65100

Puhelinnumero: 0445073620

Sähköposti: stefanie.nyrhinen@mehilainen.fi

Palveluysikön palvelupisteet: Vaasanpuistikko

## 1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa lääketieteellisesti korkeatasoista yksityistä fysioterapia palveluita asiakkaiden tarpeisiin.

Yritys toimii Mehiläinen Oy:n lääkärikeskuksesta vuokratuissa tiloissa. 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>.

Palveluntuottajan hoitoon osallistuvilla ammattilaisilla on terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys ja kunkin ammattihenkilön pätevyystiedot on tarkistettavissa julkisesta JulkiTerhikki-palvelusta. Palveluntuottaja on sitoutunut ammattilaistensa ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen sekä perhetymään ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin.

### 2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottajan palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että palveluntuottajan henkilöstö 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

Palveluntuottajan lukuun toimivat henkilöt ottavat huomioon 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 nimetyille vastuuhenkilölle ja/tai suoraan yrityksen muille asianomaisille henkilöille. Yritykselle suoraan tulevista muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä

15.5.2024

Mehiläisen vastaavaa lääkäriä. Yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaava vastuuhenkilö vastaa siitä, että muistutusasiat selvitetään viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleensa kuulluksi. Yrityksen 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 viranomais määräysten mukaisesti.

## **2.5. Henkilöstö**

Yksityinen elinkeinon harjoittaja. Yrityksen omistaja työskentelee yksin ja palkattua työvoimaa ei ole.

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

Mehiläisen terveystalvueluita koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

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

Mehiläisen terveystalvueluita koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

## **2.8. Toimitilat ja välineet**

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

Toimiessa vuokranantajana, Mehiläinen vastaa tilojen kulunvalvonnasta, murto- ja palosuojauksesta. Yrityksen työntekijä toimii Mehiläiseltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Mehiläisen tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja henkilökortin esillä pitoa. Yrityksen hallinnollinen vastuuhenkilö varmistaa että henkilöstö on tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuus selvitykseen ja alkusammustusvälineisiin sekä osallistuu toimitiloissa järjestettäviin palo- ja pelastusharjoituksiin.

## 2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yritys 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 käyttävillä on tarvittava osaaminen laitteiden käyttöön. Yritys vastaa osaltaan siitä, että tietojärjestelmiä ja laitteita käyttävä henkilöstö perehtyy käytössäoleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin.

## 2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Yritys toimii Mehiläisen tiloissa ja työskentelee yhteistyössä Mehiläisen henkilökunnan kanssa. Mehiläisellä on joka yksikössä lääkehoitosuunnitelma. Mehiläisen lääkeshoidosta yksikössä vastaavat lääkeshoidosta vastaava sairaanhoitaja ja vastaava lääkäri, jotka perehdyttävät yrityksen vastuuhenkilön ja yrityksen mahdollisen muun henkilökunnan tämän toiminnan edellyttämällä tasolla Mehiläisen lääkehoitoon. Potilasasiakirjamerkinnät tehdään Mehiläisen sähköiseen järjestelmään rakenteisen kirjaamisen ohjein, tähän yrityksen 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. Yrityksen lukuun toimivat henkilöt vastaavat antamansa lääkehoidon toteuttamisesta.

## 2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Yrityksen lääkärit laativat potilasasiakirjat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain, potilaslain ja asiakastietolain mukaisesti merkiten asiakirjoihin hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi välttämättömät tiedot. Yritys toimii laatimiensa potilasasiakirjamerkintöjen osalta rekisterinpitäjänä vastaten potilasasiakirjojen laatimisesta ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan.

Yrityksen potilasasiakirjat tehdään ja säilytetään Mehiläisen sähköisessä järjestelmässä. Mehiläinen edellyttää tämän vuoksi yrityksen henkilöstöltä sitoutumista tietosuojakäytäntöihin ja samalla kun Mehiläinen perehdyttää yrityksen työntekijän potilaskertomusjärjestelmään, perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. Kaikkien Mehiläisessä työskentelevien tulee suorittaa tietosuoja/turva -verkkokurssi osana perehdytysohjelmaa. Mehiläisen intranetissä on henkilöstölle tarkempia ohjeita potilastietojen salassapitoon, käsittelyyn ja luovuttamiseen. Potilaalla on mahdollisuus saada Mehiläisestä lokitiedot, joista näkee, ketkä ovat hänen tietojään käsitelleet.

## 2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yritys 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 yrityksen toimintaa, keskusteleee yksikön vastaava lääkäri tai yksikönjohtaja yrityksen vastuuhenkilön tai yrityksen 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 yrityksen riskienhallinnasta, riskien tunnistamisesta sekä riskien arvioimisesta jatkuvana toimintana.

Yritys noudattaa Mehiläisen laatimia riskienhallinta prosesseja sekä tähän liittyviä standardeja.

Osaamista ylläpidetään jatkuvalla kouluttautumisella jolloin pystytään takamaan osaava hoito asiakkaille ja vältetään riskejä vääränlaisten hoitojen antamisesta.

Yrityksen toimintaan liittyviä riskejä arvioidaan osana jatkuvaa toimintaa muun muassa vaarojen arvioinnilla, sekä osana läheltä piti- tai vaaratilanne ilmoitusten käsittelyä. Yrityksen henkilökunta on ohjeistettu toimintaan liittyviä riskejä havaittuaan raportoimaan niistä käytössä olevien palaute- ja raportointikanavien kautta.

Tietosuojan osalta yritys on sitoutunut toimimaan Mehiläisen tietosujoaohjeistuksen mukaisesti.

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

Potilasturvallisuudessa tärkeimpinä asioina on, että potilailla tarjotaan lääketieteellisesti perusteltuja tutkimuksia ja hoitoja. Potilasta ei tule altistaa liian suurille komplikaatoriskeille huomioiden hoidon mahdolliset hyödyt. Kaikkien yrityksen työntekijöiden tulee ymmärtää ja edellä esitetyt asiat ja toimia näiden mukaisesti. Vastuuhenkilö arvioi aktiivisesti henkilökohtaisesti yrityksen 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 henkilöstön

15.5.2024

osaamisesta turvallisuusriskien ennakoivaan tunnistamiseen. Yrityksen terveydenhuollon ammattihenkilöt huolehtivat potilaan tiedonsaantioikeudesta koskien potilaan terveydentilaa, hoidon merkitystä, eri hoitovaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia. Tällä 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 yrityksen työntekijää hänet otetaan mukaan käsittelyyn. Mehiläisellä on hygieniaohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi, nämä perehdytetään myös yrityksen työntekijälle. Palvelupisteessä järjestetään vuosittain elvytysharjoitukset ja pelastusharjoitukset, joihin myös yrityksen työntekijä voi osallistua.

Mikäli potilas tai hänen läheisensä havaitsevat puutteita laadunhallinnassa tai potilasturvallisuudessa, voivat he antaa palautetta suoraan yrityksen henkilökunnalle tai Mehiläisen henkilökunnalle paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai täyttämällä Mehiläisen www-sivuilla asiakaspalautelomakeen tai Laatuportti-ilmoituksen. Asiakaspalautte/haittatapahtuma, siihen johtaneet tekijät ja sen mahdolliset seuraukset käydään potilaan ja/tai läheisen kanssa keskustellen tai kirjallisesti.

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

Yritys 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 laatu-yhteyshenkilölle ja esimiehelle, asiakkaaseen ja henkilöstöön jota palaute koskee ollaan yhteydessä viipymättä ja asia käsitellään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Yrityksen palveluksessa olevat seuraavat aktiivisesti alansa kehitystä kirjallisesti sekä ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä. Yrityksen hallinnollinen vastuuhenkilö informoi tarvittaessa muita. Yritys edellyttää vähintään säädösten mukaista osallistumista täydennyskoulutukseen vuosittain. Yritys vastaa tarvittaessa koulutusten kustannuksista. Vastuuhenkilö arvioi jatkuvasti henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja työ- ja potilasturvallisia toimintatapoja ja pitää henkilöstölle kehityskeskustelut vuosittain. Yritys vastaa henkilöstön työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti.

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

Yritys ei käytä toiminnassaan ostopalveluja tai alihankintaa.

15.5.2024

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

Yritys tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa Mehiläisen valmiussuunnitelmaan.

## **4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **4.1. Toimeenpano**

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 15.05.2024 ja astuu voimaan välittömästi.

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

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla yrityksen palveluyksikössä Vaasanpuistikko 22, 65100 Vaasa 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.