



MEHILÄINEN

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

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



MEHILÄINEN

1. Palveluntuottaja palveluysikkö ja toiminta

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Tmi Hammaslääkäri Katriina Hjelm

Y-tunnus: 2612770-4

Postiosoite: Jääskeläntie 23

Postinumero: 02660 Espoo

Palveluntuottajan vastuhenkilö: Katriina Hjelm

1.2. Palveluysikön perustiedot

Palveluysikön nimi: Tmi Hammaslääkäri Katriina Hjelm/Hammas Mehiläinen

Toimiala: Hammaslääkäripalvelut

Postiosoite: Pohjoinen Hesperiankatu 17 A

Postinumero: 00260 Helsinki

Puhelinnumero: 01041400

Sähköposti: katriina.hjelm@mehilainen.fi

Palveluysikön palvelupisteet: Hammas Mehiläinen Töölö

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa lääketieteellisesti korkeatasoista yksityistä hammaslääkäripalvelua potilaiden 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 hammaslääkäriin työhön 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 ovat tarkistettavissa julkisesta JulkiTerhikki-palvelusta. Palveluntuottaja on sitoutunut ammattilaistensa ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen sekä perehtymään 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



MEHILÄINEN

Mehiläisen vastaavaa hammaslääkärinä. Yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaava vastuuhenkilö vastaa siitä, että muistutusasiat selvitetään viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tullessaan 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

Hammaslääkäri Katriina Hjelm toimii itsenäisenä palveluntuottajana ja on yrityksen ainoa työntekijä.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyden 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. Palveluntuottaja toimii Mehiläiseltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Mehiläisen tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja henkilökortin esillä pitoa. Palveluntuottaja on sitoutunut tutustumaan yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkusammustusvälineisiin 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

Mehiläinen ylläpitää lääkinnällisten laitteiden rekisteriä ja vastaa siitä, että lääkinnälliset laitteet huolletaan laitetoimittajan määräysten mukaisesti ja että laitteita käytävillä on tarvittava osaaminen laitteiden käyttöön. Yritys 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 hoitaja ja vastaava hammaslääkäri, jotka perehdyttävät yrityksen vastuhenkilön ja yrityksen mahdollisen muun henkilökunnan tämän toiminnan edellyttämällä tasolla Mehiläisen lääkehoitoon. Potilasasiakirjamerkinnot tehdään Mehiläisen sähköiseen järjestelmään rakenteisen kirjaamisen ohjein, tähän palveluntuottajan perehdyttävät Mehiläisen yksikön perehdyttäjä ja yksikön vastaava hammaslääkäri. Kun hoidossa käytettävät laitteet ja tarvikkeet ovat Mehiläisen omaisuutta, niin Mehiläinen huolehtii näiden käytön perehdytyksen järjestämisestä laitteiden käyttäjille. Palveluntuottaja vastaa antamansa lääkehoidon toteuttamisesta.

2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluntuottaja 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 sähköisessä järjestelmässä. Mehiläinen edellyttää tämän vuoksi palveluntuottajalta sitoutumista tietosuojakäytäntöihin. Mehiläinen perehdyttää palveluntuottajan potilaskertomusjärjestelmään sekä 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 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 hammaslääkäri tai



MEHILÄINEN

yksikönjohtaja palveluntuottajan vastuuhenkilön 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.

KUVAUS SIITÄ, MITEN YRITYS PYRKII TUNNISTAMAAN JA ARVIOIMAAN TOIMINNAN RISKEJÄ (esim. osaaminen, työkyky, hoidon turvallisuus, tietosuojaja)

Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii osaamisen ylläpitämisestä ja kehittämisestä ammatillisin täydennyskoulutuksin sekä huolehtimalla lakisääteisten säteilysuojelu- ja tietosuojaja sekä tietoturvakoulutusten toteutumisesta. Potilaiden hoidossa hyödynnetään Käypä hoito-suosituksia sekä yleisesti hyväksytyjä hoitomenetelmiä ja laitteita.

Palveluyksikön vastuuhenkilö sitoutuu puuttumaan havaitsemiinsa epäkohtiin ja puutteisiin viipymättä.

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. Palveluntuottaja ymmärtää edellä mainitut asiat ja toimii näiden mukaisesti. Palveluntuottajan vastuuhenkilö arvioi aktiivisesti palveluntuottajan käyttämien muiden 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 palveluntuottajan osaamisesta turvallisuusriskien ennakoivaan tunnistamiseen. Palveluntuottaja huolehtii 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 tietoturvaPOIKKEAMISTA. Nämä käsitellään yksikössä kuukausittain ja tehdään vaadittavat korjaavat toimet. Jos Laatuportin poikkeama koskee palveluntuottajaa, hänet otetaan mukaan käsittelyyn. Mehiläisellä on hygieniaohteet tartuntojen ehkäisemiseksi, nämä perehdytetään myös



MEHILÄINEN

palveluntuottajalle. Palvelupisteessä järjestetään vuosittain elvytysharjoitukset ja pelastusharjoitukset, joihin myös palveluntuottaja voi osallistua.

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 asiakaspalautelomakeen tai Laatuportti-ilmoituksen. Asiakaspalaute/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

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 laatuysteyshenkilölle ja esihenkilölle. Asiakkaaseen ja henkilöstöön, jota palaute koskee, ollaan yhteydessä viipymättä ja asia käsitellään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Palveluntuottaja seuraa aktiivisesti alansa kehitystä kirjallisesti sekä ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä. Palveluntuottaja on sitoutunut osallistumaan vähintään säädösten mukaisiin, säännöllisiin vuosittaisiin täydennyskoulutuksiin. Palveluntuottaja vastaa tarvittaessa koulutusten kustannuksista. Palveluntuottaja vastaa omasta 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.



MEHILÄINEN

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 05.09.2024 ja astuu voimaan välittömästi.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla yrityksen palveluyksikössä Pohjoinen Hesperiankatu 17 A, 00260 Helsinki 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.