

Päivitetty: 3.12.2024

Omavalvontasuunnitelma

1.

Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1

Palveluntuottajan perustiedot

Nimi

Miikka Tuomala, ammatinharjoittaja

Yritys- ja yhteisötunnus

3221619-9

Yhteystiedot

miikka.tuomala@mehilainen.fi

1.2

Palveluyksikön perustiedot

Nimi

Mehiläinen Espoo Tapiola

Yhteystiedot

Länsituuli 10, Kauppakeskus Länsituuli, M-kerros 02100 Espoo

1.3

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut?

Yleislääkäripalvelut

Missä toimintayksiköissä ja miten palveluja tuotetaan?

Mehiläinen Espoo Tapiola. Yleislääkärin vastaanottopalvelut ja etävastaanottopalvelut.

Mikä on palveluyksikön toiminta-ajatus ja mitkä ovat sen toimintaperiaatteet?

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa lääketieteellisesti korkeatasoista yksityistä yleislääkäripalvelua potilaiden tarpeisiin. Ammatinharjoittaja toimii Tapiolan Mehiläisen lääkärikeskuksesta vuokratuissa tiloissa. Toiminta tukeutuu Mehiläisen 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.

Minkä hyvinvointialueiden alueilla palveluja tuotetaan?

Länsi-Uusimaa. Etäpalveluja tarjotaan kaikilla Suomen hyvinvointialueilla asuville potilaille.

2.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1.

Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä hyviä hoitokäytäntöjä ja lääkäriaseman toimintatapoja. Työterveyden palveluntuottaja noudattaa työterveyshuollon ohjeita ja asiakassopimusten ehtoja. Palveluntuottaja huolehtii oman osaamisensa ajantasaisuudesta täydennyskoulutuksella.

2.2.

Vastuu palvelujen laadusta

Palveluntuottaja on tuottamiensa palvelujen vastuhenkilö ja vastaa oman päivittäisen toimintansa laadusta. Palveluntuottaja ilmoittaa potilasturvallisuuteen liittyvistä epäkohta- ja vaaratapahtumista erillisellä ilmoituksella.

2.3.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaslaissa. Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on 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 muistutus. Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa asiakkaita ja potilaita heidän oikeudestaan tehdä muistutus sekä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta.

2.4.

Muistutusten käsittely

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätön potilas voi tehdä terveydenhuollon muistutuksen Mehiläisen verkkosivuilta löytyvällä sähköisellä muistutuslomakkeella tai toimittamalla sen muulla tavoin kirjallisesti. 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. Jos valvontaviranomainen (Valvira tai Aluehallintovirasto) on kääntänyt 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.

2.5.

Henkilöstö

1 Yleislääkäri

2.6.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluntuottaja käyttää palveluita tuottaessaan Mehiläisen tieto- ja viestintäjärjestelmiä ja Kanta-palveluita.

2.7.

Toimitilat ja välineet

Mehiläinen vastaa toimitilojen ja välineiden asianmukaisuudesta.

2.8.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottajan käyttäessä Mehiläisen laitteita, tietojärjestelmiä ja teknologioita lääkäriasema vastaa niiden asianmukaisuudesta ja toimivuudesta.

2.9.

Lääkehoitosuunnitelma

Palveluntuottaja noudattaa toimipisteensä lääkehoitosuunnitelmaa. Toimipisteen esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan mm. lääkehoitoon ja – huoltoon liittyviä riskejä.

2.10.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Mehiläisellä on kaikille palveluntuottajille pakolliset tietosuojakoulutukset, joissa käsitellään lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja käytännön ohjeita. Tietoturvaan liittyvistä poikkeamista tulee tehdä Mehiläisen tietoturvapoikkeamailmoitus. Palveluntuottaja on velvollinen toimimaan huolellisesti käsitellessään asiakas- ja potilastietoja. Palveluntuottajan oman toiminnan tietoturvallisista työtavoista ja hyvien tietosuojakäytäntöjen noudattamisesta vastaa palveluntuottaja.

2.11.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Mehiläinen kerää 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 kehittämisessä. Palautetta voidaan käsitellä esimerkiksi ammatinharjoittajan palautekeskustelussa.

3.

Omavalvonnin riskienhallinta

3.1.

Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluntuottaja vastaa oman toimintansa riskienhallinnasta. Palveluntuottaja saa tiedon Mehiläisen järjestelmiin tulleista omaa toimintaansa koskevista ilmoituksista toimipisteensä esihenkilöltä. Riskejä tunnistetaan jatkuvan toiminnan sekä hoidon tulosten seurannan avulla. Keskeisiä riskejä ovat hoidon turvallisuuden poikkeamat, henkilökunnan osaamiseen liittyvät riskit, henkilökunnan työkyky, tietosuojaan liittyvät riskit.

3.2.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskien suuruus arvioidaan tapauskohtaisesti ja niitä pyritään minimoimaan varmistamalla henkilökunnan ammattiosaaminen ja työkyky, varmistamalla hoidon turvallisuus kaikissa tilanteissa ja huolehtimalla tietosuojasta.

3.3.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta ja hygieniaohteiden ja infektio-ohjeiden toteutumista seurataan ja arvioidaan jatkuvana toimintana. Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan henkilöstön riskienhallinnan osaamisen.

4.

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1.

Toimeenpano

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa.

4.2.

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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. Palveluntuottaja seuraa omavalvontasuunnitelmansa toteutumista neljän kuukauden välein.