



MEHILÄINEN

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

| | |
|--|----------|
| Omavalvontasuunnitelma | 1 |
| 1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta | 2 |
| 1.1 <i>Palveluntuottajan perustiedot</i> | 2 |
| 1.2 <i>Palveluyksikön perustiedot</i> | 2 |
| 1.3 <i>Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet</i> | 2 |
| 2. Asiakas- ja potilasturvallisuus | 2 |
| 2.1 <i>Palveluiden laadulliset edellytykset</i> | 2 |
| 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> | 3 |
| 2.6 <i>Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta</i> | 3 |
| 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> | 4 |
| 2.10 <i>Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja</i> | 4 |
| 2.11 <i>Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen</i> | 5 |
| 3. Omavalvonnan riskienhallinta | 5 |
| 3.1 <i>Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen</i> | 5 |
| 3.2 <i>Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely</i> | 5 |
| 3.3 <i>Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen</i> | 6 |
| 3.4 <i>Ostopalvelut ja alihankinta</i> | 6 |
| 3.5 <i>Valmius ja jatkuvuudenhallinta</i> | 6 |
| 4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 7 |
| 4.1 <i>Toimeenpano</i> | 7 |
| 4.2 <i>Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen</i> | 7 |



MEHILÄINEN

1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Helinä Kyönsaari
Y-tunnus: 3145987-7
Postiosoite: Eskontie 1 A
Postinumero: 05400 Jokela
Palveluntuottajan vastuuhenkilö: Helinä Kyönsaari

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Fysios Mehiläinen Malmi
Toimiala: Terveyspalvelu
Postiosoite: Malmin kauppatie 18
Postinumero: 00700 Helsinki
Puhelinnumero: 040 7696 780
Sähköposti: helina.kyonsaari@mehilainen.fi

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa fysioterapiapalveluita asiakkaiden tarpeisiin.

Yritys toimii Mehiläinen Oy:n lääkärikeskuksesta vuokratuissa tiloissa. Toiminta tukeutuu Mehiläinen Oy:n organisaatioon, tiloihin, fysioterapiavälineistöön sekä sen osaavaan hoitohenkilökuntaan.

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 ammattitaitonsa ylläpitämiseen ja kehittämiseen sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin.



MEHILÄINEN

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

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

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 nimetylle vastuuhenkilölle ja/tai suoraan yrityksen muille asianomaisille henkilöille. Yritykselle suoraan tulevista muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä 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

Olen yritykseni ainoa työntekijä. Fysioterapeutti.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyys seuranta

Mehiläisen terveystalvituista koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.



MEHILÄINEN

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mehiläisen terveystalvueluita koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

2.8. Toimitilat ja välineet

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

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 tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuus selvitykseen ja alkusammutusvälineisiin sekä osallistuu toimitiloissa järjestettäviin palo- ja pelastusharjoituksiin.

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottajalla ei ole omia laitteita.

Palveluntuottaja käyttää Mehiläisessä toimiessaan Mehiläisen terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Mehiläisen potilastietojärjestelmät ovat valtakunnallisessa järjestelmärekisterissä ja Mehiläinen ylläpitää lääkinällisten laitteiden rekisteriä ja vastaa siitä, että lääkinälliset laitteet huolletaan laitetoimittajan määräysten mukaisesti ja että laitteita käyttävillä on tarvittava osaaminen laitteiden käyttöön. Palveluntuottaja perehtyy käytössä oleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin.

2.10. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Potilasasiakirjamerkinntät tehdään Mehiläisen sähköiseen järjestelmään rakenteisen kirjaamisen ohjein, johon palveluntuottaja on perehdytetty. 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 ja samalla kun Mehiläinen perehdyttää palveluntuottajan potilaskertomusjärjestelmään, perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. Kaikkien Mehiläisessä työskentelevien tulee suorittaa tietosuoja/turva -verkkokurssi osana perehdytysohjelmaa. Mehiläisen intranetissä on



MEHILÄINEN

henkilöstölle tarkempia ohjeita potilastietojen salassapitoon, käsittelyyn ja luovuttamiseen. Potilaalla on mahdollisuus saada Mehiläisestä lokitiedot, joista näkee, ketkä ovat hänen tietojaan käsitelleet.

2.11. 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 yksikönjohtaja palveluntuottajan kanssa. Yleinen kehittämistoimi voidaan informoida yksikössä toimiville sähköpostilla.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluntuottaja vastaa yrityksen riskienhallinnasta, riskien tunnistamisesta sekä riskien arvioimisesta jatkuvana toimintana.

Palveluntuottaja on ainoa työntekijä. Palveluntuottaja kehittää ammattitaitoaan kouluttautumalla säännöllisesti. Fysios Mehiläinen perehdyttää potilastietojen käsittelyyn ja hallintaan. Tietosuojassa noudatetaan Fysios Mehiläisen ohjeistuksia.

Palveluntuottaja ylläpitää työkykyään riittävällä levolla, ravitsemuksella ja liikunnalla sekä säätelemällä työmäärää oman jaksamisen mukaan. Fysios Mehiläinen huolehtii hoitolaitteiden turvallisuudesta. Palveluntuottaja pitää huolen, että käyttää hoitolaitteita ohjeiden mukaisesti ja raportoi rikkoutumisesta. Palveluntuottaja arvioi myös hoitotoimenpiteen tarkoituksenmukaisuuden/sopivuuden jokaisen asiakkaan kohdalla.

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 ja edellä esitetyt asiat ja toimii näiden mukaisesti.

Palveluntuottaja arvioi aktiivisesti henkilökohtaisesti käyttämiään 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 valvotaan ja nämä arvioidaan viipymättä. Vaaratilanteissa toiminta



MEHILÄINEN

lopetetaan heti ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Palveluntuottaja huolehtii osaamisestaan 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 tietoturvatilanteista. 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 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 asiakaspalautelomakkeen 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

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 laatuylt@meheilainen.fi ja esimiehelle, 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 osallistuu vähintään säädösten mukaisesti täydennyskoulutukseen vuosittain. Palveluntuottaja vastaa tarvittaessa koulutusten kustannuksista. Palveluntuottaja arvioi jatkuvasti osaamistaan, ammattitaitoaan ja työ- ja potilasturvallisia toimintatapojaan. Palveluntuottaja on vastuussa omasta työhyvinvoinnistaan, työsuojelustaan ja työterveyshuollostaan.

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Yritys ei käytä toiminnassaan ostopalveluja tai alihankintaa.

3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Yritys 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 17.6.2024 ja astuu voimaan välittömästi.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla yrityksen palveluyksikössä Fysios Mehiläinen Malmi, Malmin kauppatie 18, 00700 Helsinki ja se julkaistaan julkisessa tietoverkossa viipymättä. Lisätietoja palveluntuottajan omavalvonnasta saa palveluntuottajalta.

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.