



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	7
3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	7
3.4. Ostopalvelut ja alihankinta	8
3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta	8
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	8
4.1. Toimeenpano	8
4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	8



MEHILÄINEN

1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Movimento Fysios

Y-tunnus:

Postiosoite: Reviisorinkatu 10 C 78

Postinumero: 02770

Palveluntuottajan vastuhenkilö: Carolina Nessimian Olyntho

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Carolina Nessimian Olyntho c/o Fysios Mehiläinen Oy

Toimiala: Terveyspalvelu

Postiosoite: Reviisorinkatu 10 C 78

Postinumero: 02770

Puhelinnumero: 0452483799

Sähköposti: carolina.olyntho@mehilainen.fi

Palveluyksikön palvelupisteet:

Fysios Mehiläinen Kamppi – Yrjönkatu 36 A, 00100 Helsinki

Fysios Mehiläinen Pasila – Maistraattiportti 2, 00240 Helsinki

Fysios Mehiläinen Matinkylä – Piispanportti 10 A 5.kerros, 02200 Espoo

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluntuottajan toiminta-ajatuksena on tuottaa lääketieteellisesti korkeatasoista yksityistä fysioterapiapalvelua potilaiden tarpeisiin.

Palveluntuottaja toimii Fysios Mehiläinen Oy:n vuokratuissa tiloissa. Toiminta tukeutuu Mehiläinen Oy:n organisaatioon, tiloihin, tutkimus- ja hoitovälineistöön, sekä sen osaavaan henkilökuntaan, mukaan lukien kaikki terapautintyöhön oleellisena lisänä tarvittava tutkimus- ja hoitovälineistö, -materiaali, -laitteisto, ja näiden puhdistus, ylläpito ja huolto.



MEHILÄINEN

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

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

Palveluntuottajalla 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, palvelupisteissä sovellettavia yleisiä ehtoja, toiminta- ja palvelukäytäntöjä sekä ohjeistuksia ja laatu järjestelmiä.

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palveluntuottajan lukuun toimiva henkilö ottaa 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 muille asianomaisille henkilöille. Palveluntuottajalle suoraan tulevista muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä Mehiläisen vastaavaa lääkäriä. Palveluntuottajan terveydenhuollon palveluista vastaava



MEHILÄINEN

vastuhenkilö vastaa siitä, että muistutusasiat selvitetään viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleensa kuulluksi. Palveluntuottajan vastuhenkilö 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

Carolina Nessimian Olyntho, fysioterapeutti.

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

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 vastuhenkilö varmistaa, että henkilöstö on tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkuammutusvälineisiin 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 lääkinällisten laitteiden rekisteriä ja vastaa siitä, että lääkinälliset laitteet huolletaan laitetoimittajan määräysten mukaisesti ja että laitteita käytävillä on tarvittava



MEHILÄINEN

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. Potilasasiakirjamerkinnät 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. Tällä hetkellä palveluntuottajan lukuun toimivat henkilöt eivät toteuta lääkehoitoa.

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 laatisesta ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan.

Palveluntuottajan potilasasiakirjat tehdään 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. 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, keskustele vastava lääkäri tai yksikönjohtaja palveluntuottajan vastuuhenkilön tai palveluntuottajan muun henkilöstön kanssa. Yleinen kehittämistoimi voidaan informoida yksikössä toimiville sähköpostilla.



MEHILÄINEN

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Palveluntuottajan osaamisen riskit ja hallinta

Palveluntuottaja koulutuu ja ylläpitää ammattitaitoa ammatillisilla täydennyskoulutuksilla säännöllisesti. Osaamista kehitetään myös verkostoitumalla kollegoiden kanssa ja tapaamisella säännöllisesti.

Palvelun tuottajan työkyky riskit ja hallinta

Palveluntuottaja pitää huolta omasta työkyvystä ja pitää säännöllisesti työstä palauttavaa lomaa.

Palveluntuottajan toteuttaman hoidon turvallisuus riskit ja hallinta

Potilaan tutkimis- ja hoito tilanteissa arvioidaan potilaan terveydentilaa kattavasti sekä hoidon tarpeellisuutta potilaskohtaisesti. Palveluntuottaja tuntee hoidon mahdolliset riskit ja kertoo niistä potilaalle.

Palveluntuottaja varmistaa potilaan turvallisen liikkumisen vastaanoton aikana.

Palveluntuottaja kirjaa THL:n suositteleman rakenteinen kirjaaminen- käytänteiden mukaisesti.

Palveluntuottajalla on voimassa oleva ammatillinen vastuu- ja potilasvakuutus.

Palveluntuottajalla on voimassa oleva ensiapukoulutus, jota päivitetään säännöllisesti kolmen vuoden välein.

Palveluyksikössä on paikalla muuta henkilökuntaa, jota voi tarvittaessa pyytää avuksi hoitotilanteessa.

Palveluntuottaja noudattaa hygieni- ja aseptiikka ohjeistuksia.

Palveluntuottajan turvallisuus riskit ja hallinta

Palveluyksikössä ei pääsääntöisesti työskennellä yksin. Jos yksin työskentelyä esiintyy, on olemassa oleva vartiointiyrityksen turvapuhelin. Tällöin ovet ovat suljettuina yleisen kulun estämiseksi.

Palveluntuottaja kirjaa THL:n suositteleman rakenteinen kirjaaminen- käytänteiden mukaisesti.

Palveluntuottajalla on voimassa oleva ammatillinen vastuu- ja potilasvakuutus.

Palveluntuottaja seuraa aktiivisesti alan määräyksiä- ja säädöksiä ja toimii niiden mukaisesti.

Tietosuoja riskit ja hallinta

Palveluntuottaja varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden vastaanotolle saapuessa. Potilashuoneessa tietokone suljetaan aina kun tiloista poistutaan.

Potilastietoja sisältäviä papereita ei säilötä tai ne tuhotaan välittömästi palveluyksikön tietosuojasäiliöön.

Kirjanpitoon lähetettävät tilitysraportit eivät sisällä potilastietoja.



MEHILÄINEN

Palveluntuottajan liiketoiminta riskit

Palveluntuottaja pyrkii ennakoimaan tulevaa liiketoimintaa ja säilyttämään näin taloudellisen tasapainon.

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Potilasturvallisuudessa tärkeimpinä asioina on, että potilailla tarjotaan perusteltuja tutkimuksia ja hoitoja. Potilasta ei tule altistaa liian suurille komplikaatoriskeille huomioiden hoidon mahdolliset hyödyt. Kaikkien palveluntuottajan työntekijöiden tulee ymmärtää ja edellä esitetyt asiat ja toimia näiden mukaisesti. 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 henkilöstön osaamisesta turvallisuusriskien ennakoivaan tunnistamiseen. Palveluntuottajan terveydenhuollon ammattihenkilöt huolehtivat potilaan tiedonsaantioikeudesta koskien potilaan terveydentilaa, hoidon merkitystä, eri hoitovaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia. Tällä vähennetään riskiä potilaan väärinkäsityksiin omasta terveydestään ja motivoidaan hoitomyynteisyyteen. 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 palveluntuottajan työntekijää, hänet otetaan mukaan käsittelyyn. Mehiläisellä on hygieniaohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi, nämä perehdytetään myös palveluntuottajan työntekijälle. Palvelupisteessä järjestetään vuosittain elvytysharjoitukset ja pelastusharjoitukset, joihin myös palveluntuottajan työntekijä voi osallistua.

Mikäli potilas tai hänen läheisensä havaitsevat puutteita laadunhallinnassa tai potilasturvallisuudessa, voivat he antaa palautetta suoraan palveluntuottajan henkilökunnalle 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 laatuysteyshenkilölle ja esimiehelle,



MEHILÄINEN

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

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.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 1.5.2024 ja astuu voimaan välittömästi.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla yrityksen palveluyksikössä Piispanportti 10A 3.kerros, Espoo tai sähköisesti yhteydenotolla carolina.olynto@mehilainen.fi Lisätietoja yrityksen 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.