1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta

1.1 Palvelutuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Eija Nikkanen
Y-tunnus: 1355803-8
Postiosoite: Lempinkuja 3
Postinumero: 04460

Palveluntuottajan vastuuhenkilö: Eija Nikkanen

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Lääkärikeskus Mehiläinen
Toimiala: Terveyspalvelu
Postiosoite: Hämeenkatu 9
Postinumero: 05800 Hyvinkää
Puhelinnumero: 01041400
Sähköposti: eija.nikkanen@mehilainen.fi

Palveluyksikön palvelupisteet: Mehiläinen Hyvinkää

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Palveluntuottaja 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 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 hyväksyttyjä 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 muille asianomaisille henkilöille. Palveluntuottajalle suoraan tulevista muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä

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

2.5. Henkilöstö

Palvelutuottaja toimii yksittäisenä ammatinharjoittajana. Avustavana henkilöstönä toimii lääkärikeskuksen henkilökuntaa.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden 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. Palveluntuottajan työntekijä(t) toimivat Mehiläiseltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Mehiläisen tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja henkilökortin esillä pitoa. Palveluntuottajan hallinnollinen vastuuhenkilö varmistaa, että henkilöstö on tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkusammutusvälineisiin 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 lääkinnällisten laitteiden rekisteriä ja vastaa siitä, että lääkinnälliset laitteet huolletaan laitetoimittajan määräysten mukaisesti ja että laitteita käyttävillä on tarvittava 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. Palveluntuottajan lukuun toimivat henkilöt vastaavat antamansa lääkehoidon toteuttamisesta.

2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluntuottajan lääkärit laativat 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 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, keskustelee yksikön vastaava lääkäri tai yksikönjohtaja palveluntuottajan vastuuhenkilön tai palveluntuottajan 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 palveluntuottajan riskienhallinnasta, riskien tunnistamisesta sekä riskien arvioimisesta jatkuvana toimintana.

Palveluntuottaja ylläpitää osaamistaan ja hoidon turvallista toteutumista osallistumalla säännöllisesti koulutuksiin ja talon sisäisiin kokouksiin. Palveluntuottaja seuraa säännöllisesti lääkärikeskuksen sekä viranomaisten ohjeistuksia potilasturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyen.

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 komplikaatioriskeille 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 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 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. 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

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 laatuyhteyshenkilölle 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. Palveluntuottajan 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.

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 8.5.2025 ja astuu voimaan välittömästi.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla yrityksen palveluyksikössä (Mannerheimintie 20 b) 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.