

MEHILÄINEN OY:N TERVEYSPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Laadittu	Hyväksyjä	päivitetty
2.9.2016	Jarmo Karpakka	10/2017
	Jarmo Karpakka	10/2018
	Kaisla Lahdensuo	8/2019
	Kaisla Lahdensuo	10/2020
	Kaisla Lahdensuo	11/2021
	Kaisla Lahdensuo	4/2022
	Kaisla Lahdensuo	12/2022
	Kaisla Lahdensuo	5/2023
	Kaisla Lahdensuo	10/2023
	tekniset muutokset	1/2024



Sisällys

MEHILÄINEN OY:N TERVEYSPALVELUIDEN.....	1
OMAVALVONTASUUNNITELMA	1
1. Johdanto ja soveltamisala	3
2. Lainsäädäntö ja vastuut	3
3. Toiminnan kuvaus, laadunhallinta sekä riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet.....	4
4. Potilasturvallisuuden vastuuhenkilöt ja tahot Mehiläisen terveyspalveluissa	7
5. Henkilöstö ja ammatinharjoittajat osana potilasturvallisuuden kehittämistä ja toteuttamista	10
5.1 Henkilöstön ja ammatinharjoittajien rekrytointi.....	10
5.2 Perekahdytys.....	11
5.3 Henkilöstön ja ammatinharjoittajien täydennyskoulutus ja osaamisen kehittäminen	11
5.4 Henkilöstön osallistuminen laatu- ja potilasturvallisuustyöhön	11
6. Toimitilat ja toimintaympäristön turvallisuus	13
7. Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet	14
8. Lääkehoito	15
9. Hygieniaikäytännöt	16
10. Tartuntatautilaki, rokotesuoja ja soveltuvuus työtehtäviin	17
11. Potilaan tunnistaminen	17
12. Potilaan ja läheisten osallistumisen vahvistaminen	18
13. Potilasyhteyshenkilö ja tehtäväkuvaus.....	18
14. Muistutusten käsittely	19
15. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely	20
16. Tietoturva ja tietosuoja	20
17. Potilasvahinkoepäilyt.....	21
17.1 Vakavien vaaratilanteiden tutkinta	21
18. Yhteistyö alihankkijoiden kanssa.....	21
19. Laadunhallinta-asiakirjat.....	21
20. Tiedottaminen potilasturvallisuudesta	22



1. Johdanto ja soveltamisala

Tämä on Mehiläinen Oy terveystalouden omavalvontasuunnitelma. Mehiläinen Oy:n terveystaloudet on toiminnallisesti ja hallinnollisesti järjestetty yhden johdon alla oleva kokonaisuus, jossa tuotetaan terveystalouksia eri palvelualueilla. Mehiläinen Oy:n terveystaloudet muodostavat siten yhden palveluyksikön. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Lääketieteellinen johtaja Kaisla Lahdensuo. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään aina säästöjen, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään 31.3.2024 mennessä kun viranomaisen (Valvira) hyväksynyt uuden valvontalainmukaisen palveluyksiköittäin organisoitumisen.

Palvelujen tuottaja:
Mehiläinen Oy
Y-1927556-5
Pohjoinen Hesperian katu 17C
00260 Helsinki

Ajantasaiset tiedot toimintayksiköistä, joita tämä omavalvontasuunnitelma koskee, löytyvät [Mehiläisen verkkosivuilta](#).

2. Lainsäädäntö ja vastuut

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) on korvannut yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain. Mehiläinen Oy päivittää organisoitumisensa ja vahvistaa palveluyksikön tai -yksiköiden vastuuhenkilöt 31.3.2024 mennessä Valviran vahvistettavaksi. Siirtymäaikaan Mehiläinen Oy:n terveydenhuollon palveluista vastannut johtaja, Mehiläinen Konsernin lääketieteellinen johtaja Kaisla Lahdensuo vastaa palveluista, ts. toimii Mehiläinen Oy:n palveluyksikön vastuuhenkilönä.

Jokaisessa toimipisteessä (nyk. palvelupisteessä) toimii paikallisesti vastaava lääkäri lääkärikeskus-, sairaala- ja työelämäpalveluissa, vastaava hammaslääkäri suunterveydenhuollon palveluissa sekä psykoterapiapalveluissa vastaava psykoterapeutti sekä Mehiläinen terapiapalveluissa aluejohtaja.

Vastaavat lääkärit ja -terapeutit toimivat yksikönjohtajien työparina ja raportoivat operatiivisissa asioissa yksikönjohtajalle ja lääketieteellisissä sekä potilasturvallisuusasioissa Mehiläisen lääketieteelliselle johtajalle tai yksityisten terveystalouksien/sairaaloitten/lääkärikeskusten johtavalle lääkärille sekä työterveyden substanssiasioissa osalta työterveyden johtavalle lääkärille ja suun terveydenhuollon osalta johtavalle hammaslääkärille. Mehiläinen terapiapalveluissa aluejohtajat raportoivat terapiapalveluiden johtajalle ja operatiiviselle johtajalle.

Mehiläisen lääketieteellinen johtaja
Kaisla Lahdensuo
Psykiatrian ja terveydenhuollon EL, Dos.
Pohjoinen Hesperian katu 17C
00260 Helsinki

Työterveyden johtava lääkäri
Sirkku Martti



MEHILÄINEN

Työterveyshuollon erikoislääkäri
Pohjoinen Hesperian katu 17C
00260 Helsinki

Johtava hammaslääkäri
Erkki Virta
Hammaslääkäri
Pohjoinen Hesperian katu 17C
00260 Helsinki

3. Toiminnan kuvaus, laadunhallinta sekä riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Yleistietoa Mehiläisen toiminnasta: <https://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehilainen-yrityksena>

Mehiläiselle on myönnetty ISO 9001 [laatu- ja johtamisjärjestelmän](#), ISO 14001 [ympäristöjärjestelmän](#) sekä ETJ+ energiatehokkuusjärjestelmän sertifikaatit osoituksena siitä, että palvelumme vastaa näiden laatustandardien asiakas- ja lainsäädäntövaatimuksia. Palveluiden ja tuotteiden laatua kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella. Johtamisjärjestelmä toimii ennakoivasti, itseohjautuvasti ja täyttää näin asiakas- ja lainsäädäntövaatimukset. Kokonaisuudessaan se kuvaa Mehiläisen tapaa toimia. Laatuvastuut yhtiön eri tasoilla on selkeästi määritelty ja laaduntuottamisvastuu on jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä. Jokainen ammattihenkilö vastaa omalta osaltaan potilasturvallisuudesta ja potilasturvallisuutta edistävistä työtapoista omissa työtehtävissään. Laatutavoitteiden toteutumista seuraamme säännöllisesti kattavien potilasturvallisuus- ja vaikuttavuusmittareiden avulla, säännöllisillä omavalvontakyselyillä, sekä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla.

Mehiläisen palvelut perustuvat näyttöön sekä hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Potilasturvallisuudella tarkoitetaan kaikkien Mehiläisessä toimivien ammattihenkilöiden, yksiköiden ja konsernin periaatteita sekä toimintakäytäntöjä, joilla varmistetaan potilaiden/asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon palvelujen turvallisuus.

Mehiläisen toiminnan laatua seurataan sovittujen mittareiden avulla systemaattisesti neljällä eri tasolla, strategisella, operatiivisella, prosessi- ja laatutasolla. Mittaritasot vaikuttavat toisiinsa ja näin luovat kuvan suoriutumisesta kokonaisuutena. Mittaritulokset toimivat toiminnan arvioinnin pohjana ja tarvittaessa myös muutostoimenpiteiden käynnistäjinä.

Operatiivisilla mittareilla seurataan toiminnan kehitystä tavoitteisiin ja ennusteisiin nähden. Tavoitetasot määritellään vuosisuunnittelun yhteydessä vuodeksi kerrallaan. Operatiivisella mittariseurannalla varmistetaan, että toiminnan kehitys kulkee kohti pitkän tähtäimen strategisia tavoitteita.

Prosessimittareilla seurataan prosessien tiettyjen vaiheiden toteutumista. Seurannalla pyritään varmistamaan, että prosessin toteutuminen johtaa haluttuun tulokseen eli toiminnalle asetetut tavoitteet saavutetaan ja toiminta toteutuu kerralla oikein periaatteella.

Laatumittareilla seurataan toiminnan kliinistä laatua, asiakaskokemusta sekä potilasturvallisuutta kuvaavien toimintaprosessien toteutumista. Laatumittareiden seurannalla varmistetaan lääketieteellisen ja hoidollisen palvelujen vaikuttavuuden ja turvallisuuden kehittyminen.



Laatumittareiden painopiste on potilasturvallisuuden, ennaltaehkäisyyn ja vaikuttavuuden mittaamisessa.

Konsernin laatujärjestelmän kehittämisestä vastaavat liiketoiminta-alueiden laatuvaastavat yhdessä lääketieteellisen johtajan, johtavien lääkäreiden ja konsernin laatu tiimin kanssa.

Terveyspalveluihin liittyvää riskiä seurataan ja analysoidaan mm. seuraavista tietolähteistä:

- [vaikuttavuus- ja potilasturvallisuusmittaristo](#)
- laatujärjestelmän kautta tulevat palautteet (NPS, palautejärjestelmä, asiakasraati)
- vaara-, haitta- ja läheltä piti -tilanne –ilmoitukset (Laatuportti)
- leikkausinfektioraportit
- prosessimittarit (esim. leikkaustoiminnan tarkistuslistojen käyttöaste)
- sisäisten ja ulkoisten auditointien palautteet
- potilasyhteyshenkilöiden kautta tulevat palautteet
- potilasvahinkoilmoitukset
- kantelut ja muistutukset
- hälytyskanava -väärinkäytösten ilmoittamiseen

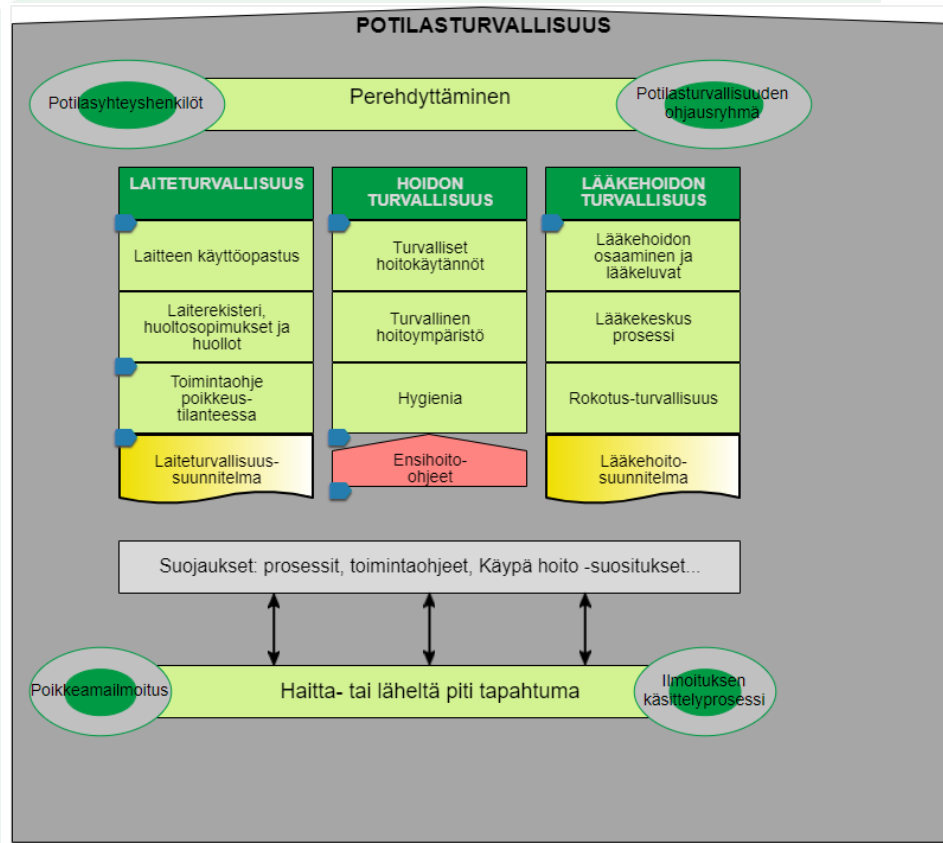
Potilas-, henkilö- ja tietoturvaluus on osa Mehiläisen laatu- ja johtamisjärjestelmää. Potilas-, henkilö- ja tietoturvaluuden vastuut ja organisointi noudattavat laatuorganisaatiota. Mehiläisen eri palveluiden pääprosessit on tunnistettu ja kuvattu Mehiläisen sisäisillä verkkosivuilla ja toiminnanohjausjärjestelmässä.

Potilasturvallisuusriskejä pyritään vähentämään rakenteita, prosesseja ja tiedonkulkua analysoimalla ja kehittämällä. Kehittämiseen kuuluvat prosessien selkeyttäminen, yksinkertaistaminen ja standardointi. Laadun ja potilasturvallisuuden systemaattinen kehittäminen perustuu aktiiviseen tiedon hankintaan, analysoituu mittaritietoon, haitta- tai läheltä piti -tilanteiden juurisyiden tunnistamiseen ja ymmärtämiseen sekä tutkintaan.

Jatkuvan toiminnan seurannan ja arvioinnin tavoitteena on tunnistaa ennalta mahdolliset potilasturvallisuuden riskit ja varmistaa riittävä varautuminen haittatapahtumien välttämiseksi.

Toiminnan kehittämisen pääasiallisia alueita ovat:

- turvallisuuskulttuurin ja -asenteen vahvistaminen
- työprosessien ja toimintatapojen kehittäminen
- osaamisen varmistaminen ja kehittäminen
- väline- ja laiteturvallisuuden kehittäminen
- lääkehoito- ja rokotusturvallisuuden kehittäminen
- tietoturvan ja -suojan kehittäminen
- työ- ja hoitoympäristön ja työolosuhteiden kehittäminen
- potilaiden/asiakkaiden osallisuuden lisääminen
- hoidon vaikuttavuuden seurannan kehittäminen



Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatut periaatteet koskevat kaikkia lääkärikeskus-, työelämä- ja sairaalapalveluja. Suunnitelmassa on kuvattu digitaalisten terveystalvelujen erityispiirteet, silmäälääkäritalvelut Synsamim toimipisteissä sekä Mehiläisen terapiatalvelut.

Digitaalisen terveystalvelut kattavat Digiklinikan lisäksi eri kanalvien kautta tarjotut digitaalisen talvelut. Laatu rakentuu siellä toimivien ammattilaisten osaamisen, teknisten työkalujen laadun ja toimintavarmuuden ja onnistuneen resursoinnin varaan.

Digitaalisen terveystalveluissa noudatetaan tiiviisti kansallisen ja kansainvälisen hoitosuosituksia ja hyviä etälääketieteen hoitokäytäntöjä. Digitaalisen terveystalveluja tuottavien terveydenhuollon ammattilaisten saavat moniportaisen perehdytyksen sekä näihin periaatteisiin että käyttöliittymän teknisiin ominaisuuksiin. Alkukoulutuksen/perehdytyksen lisäksi ammattilaisten osaamisen tukena on mentorijärjestelmä, alati päiuitettävä ohjekirja ja aktiivinen kollegiaalinen työyhteisö, jonka toiminta mahdollistuu aktiivisen keskusteluforumin välityksellä.

Hyvä talvelutaso varmistetaan kysynnän pitkän- ja lyhyen tähtäimen tarkalla ennustamisella ja tarjonnan suhteuttamisella siihen.

Jatkuvaa seurantaa kohdistuu lääketieteellisiin laatumittareihin, jotka ovat yhdenmukaisia konsernin yleisten ja työterveyden laatumittareiden kanssa. Digitaalisiin terveystalveluihin kohdistuu näiden lisäksi tarkempaa seuranta ratkaisuasteen, tuottavuuden, uusintakäyntien, sairauspoissaolotodistusten sekä reseptin uusimis- ja antibioottimääräyskäytäntöjen osalta. Asiakastytytyväsyyteen, vasteaikoihin ja tekniseen toimintavarmuuteen on myös jatkuva seuranta. Poikkeamiin puututaan tarvittaessa.



Digitaalisissa terveystalvuuissa on käytössä Laatuportin poikkeamailmoitusjärjestelmä, ja kaikki Digiklinikalla toimivat ammattilaiset ovat saaneet ohjeet sen käyttöön.

Digiklinikan ohella digitaalisissa terveystalvuuissa tuotetaan mm. elintalvavalmennuksia ja mielenterveystalvuuhiin liittyvää Mielen tuki -talvuuia. Näihin liittyvät prosessit on erikseen kuvattu Mehiläisen sisäisillä verkkosivuilla.

Synsamin toimipisteissä tuotetaan pääsääntöisesti silmääläkäriin vastaanottotalvuuia, johon sisältyy tavanomainen silmääläkäriin polikliininen tutkimus. Lisäksi joissain toimipisteissä voidaan tarjota silmälaboratoriotalvuuia (valokuvaus, näkökenttätutkimus, valokerroskuvaus) ja polikliinisiä lasertoimenpiteitä.

Mehiläinen Terapiaklinikan tehtävänä on tuottaa moniammatillisia kuntoutustalvuuia. Laadun hallintaan Terapiaklinikassa on omat laatuksikirjat, jotka noudattavat Kelan talvuuikuvausta. Laatuksikirjassa on riskien tunnistamisesta ja korjaavista toimenpiteistä omat toimintaohjeet.

4. Potilasturvallisuuden vastuuhenkilöt ja tahot Mehiläisen terveystalvuuissa

Läketieteellisellä johtajalla on kokonaisvastuu potilasturvallisuudesta ja sen kehittämisestä. Hänen vastuullaan on potilasturvallisuuden kansallisen ja kansainvälisen kehityksen seuranta, Mehiläisen potilasturvallisuusjärjestelmän kehittäminen ja potilasturvallisuusohjausryhmän toiminnan koordinointi. Läketieteellisen johtajan vastuulla on varmistaa, että potilasturvallisuuden ja kliinisen laadun hallinta toteutuvat yhdenmukaisesti koko organisaatiossa. Läketieteellinen johtaja vastaa potilasturvallisuuden raportoinnista toimitusjohtajalle ja toimialajohtolle.

Laatuyliläkäri raportoi läketieteelliselle johtajalle ja vastaa laatumittareista ja laatuatasta, kehittää tiedolla johtamista sekä seuraa ja koordinoi konsernin laatu- ja potilasturvallisuusustyötä.

Hallinnollinen yliläkäri raportoi läketieteelliselle johtajalle ja vastaa viranomaisyhteistyöstä, kanteluihin vastaamisesta, potilas- ja asiakaspalautetoiminnasta, tiedolla johtamisen kehittämisestä sekä tieteellisen tutkimustoiminnan koordinaatiosta.

Johtava työterveystalvuu toimii valtakunnallisena työterveyden substanssiasiantuntijana. Hän vastaa työterveystalvuuin laatu- ja potilasturvallisuusustyöstä sekä vastaavien työterveystalvuuin verkoston johtamisesta.

Johtava hammasäläkäri toimii valtakunnallisena suun terveyden substanssiasiantuntijana. Hän vastaa hammasäläkäritalvuuin laatu- ja potilasturvallisuusustyöstä sekä vastaavien hammasäläkäreiden verkoston johtamisesta.

Yksityisten terveystalvuuin johtavan äläkäriin vastuulla on mm. toimialan omavalvonta, talvuuipisteiden laatu- ja potilasturvallisuusustyö sekä yksityisten terveystalvuuin yleiset/yhteiset linjaukset. Vastaavien äläkäriin verkoston johtaminen ja digitaalisten työkalujen äläkäriinäkökuulmaan liittyvät asiat sekä muut tarpeelliset omavalvontaan liittyvät tehtävät.

Sairaaloiden valtakunnallisen vastuuläkäriin vastuulla on leikkaustoiminnan potilasturvallisuus- ja laatuatyö sekä sairaaloiden vastuuläkäriin verkoston johtaminen.

Konsernin laatuatiimi vastaa laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden kehittäminen kokonaisuudesta, ohjeistuksista ja seurannasta.



Laatutiimin muodostavat lääketieteellinen johtaja, laatuylilääkäri, hallinnollinen ylilääkäri, laatujohtaja ja lautupäällikkö.

Konsernin laatujohtaja vastaa auditointien koordinoinnista ja sisäisten auditointien koulutuksesta. Varmistaa, että kuvaukset ja toimintamallit vastaavat standardivaatimuksia ja Mehiläisen toimintatapaa. Tehtäviin kuuluu myös omavalvonnan vuosikyselyn toteuttaminen sekä toiminnanohjausjärjestelmien pääkäyttäjä.

Konsernin lautupäällikkö vastaa asiakaspalautejärjestelmästä, koordinoi potilasyhteistyötoimintaa sekä arkistointia.

Liiketoiminta-alueiden- sekä aluejohtajien tehtävänä on varmistaa riittävät resurssit ja edellytykset potilasturvallisuuden ylläpitoon ja kehittämiseen omilla tulos- ja vastuualueillaan.

Henkilöstöjohtaja vastaa liiketoiminta-aluejohtajien kanssa siitä, että henkilöstön täydennyskoulutuksessa huomioidaan vuosittain potilasturvallisuusosaamisen edistäminen ja potilasturvallisuuskoulutus integroidaan osaksi henkilöstön ammatillista täydennyskoulutusta.

Viestintäjohtaja vastaa lääketieteellisen johtajan kanssa sisäisen ja ulkoisen potilasturvallisuusviestinnän edellytyksistä ja viestinnän säännöllisyydestä. Viestinnän sisällöstä vastaa lääketieteellinen johtaja ja konsernin laatutiimi.

Johtaja, Tietohallinto ja sovelluskehitys vastaa potilastietojärjestelmän käytettävyydestä ja potilasturvallisuudesta sekä muista terveydenhuollon ammattilaisten ja potilaiden/asiakkaiden käyttämisestä sähköisistä työkaluista.

Johtaja, Integraatiot ja Riskienhallinta on tietosuojavastaava. Tehtävä on lakisääteinen ja sen tarkoituksena on tukea organisaatiota täyttämään tietosuojaan liittyvät velvoitteet. Tietosuojavastaava neuvoo ja informoi henkilötietojen käsittelystä sekä seuraa ja valvoo niiden käsittelyä. Tietosuojavastaava toimii yhteistyöhenkilönä tietosuojaviranomaisen, tietosuojavaltuutetun toimiston suuntaan.

Konsernin laatu- ja potilasturvallisuuden ohjausryhmään kuuluvat lääketieteellinen johtaja, konsernin laatutiimin edustus, hankinta-aluejohtaja sekä liiketoiminta-alueiden potilas- ja asiakasturvallisuudesta vastaavat. Ohjausryhmä kokoontuu neljä kertaa vuodessa ja se koordinoi konsernissa tehtävää potilas- ja asukasturvallisuustyötä sekä seuraa ja arvioi potilasturvallisuusjärjestelmän toimivuutta.

Liiketoiminta-alueiden potilasturvallisuudesta vastaavat henkilöt vastaavat potilasturvallisuuden kehittämisestä ja säännöllisestä vaaratapahtumien seurantatietoon perustuvasta riskien arvioinnista omilla vastuualueillaan. He ohjeistavat vastuualueidensa yksiköitä riskien ennakoimisessa ja uusien toimintatapojen käyttöönotossa ja vastaavat potilasturvallisuuden raportoinnista linjojen omavalvonnan vuosikyselyssä sekä konsernin laatu- potilasturvallisuuden ohjausryhmälle.

Valtakunnalliset erikoisalujen vastuulääkärit ja terapeutit kehittävät ja linjaavat alansa hoitopolkuja ja laatumittareita yhdessä lääketieteellisen johdon kanssa.

Alue- ja yksikönjohtajat sekä vastaavat lääkärit vastaavat yksikkö tasolla potilasturvallisuutta kehittävien toimintatapojen käyttöönotosta ohjausryhmien linjausten mukaisesti. He vastaavat siitä, että toimintayksikössä noudatetaan Mehiläisen toimintajärjestelmää, näyttöön perustuvia hoitokäytäntöjä sekä yhteisesti sovittuja toimintatapoja.



Yksikön johtoryhmä vastaa yksikön potilasturvallisuudesta. Johtoryhmä käsittelee yksikössä raportoidut vaaratapahtumat, vastaa välittömien korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta sekä siitä, että toimintaa kehitetään virheistä ja vaaratilanteista oppien. Tehtyjen toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa sekä omavalvonnan vuosikyselyssä.

Yksikön laatuysteyshenkilön tehtävänä on palautteiden, poikkeamailmoitusten ja NPS-kyselyjen käsittely ja raportointi yksikönjohtajalle ja yksikön vastaavalle lääkärille.

Yksikön laiteturvallisuusvastaavien tehtävänä on yhdessä yksikönjohtajan kanssa ylläpitää yksikön laiterekisteriä ja varmistaa, että laitteita käytetään, huolletaan, kalibroidaan ja validoidaan laitetoimittajan ohjeiden mukaisesti. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että henkilöstö on perehdytetty ja heillä on tarvittava osaaminen laitteiden turvalliseen käyttöön.

Yksikön työsuojeluvaltuutetun tehtävänä on työsuojeluun liittyvien tehtävien lisäksi henkilöturvallisuuspoikkeamien käsittely ja raportointi yksikönjohtajalle tai hänen nimeämälleen vastuuhenkilölle.

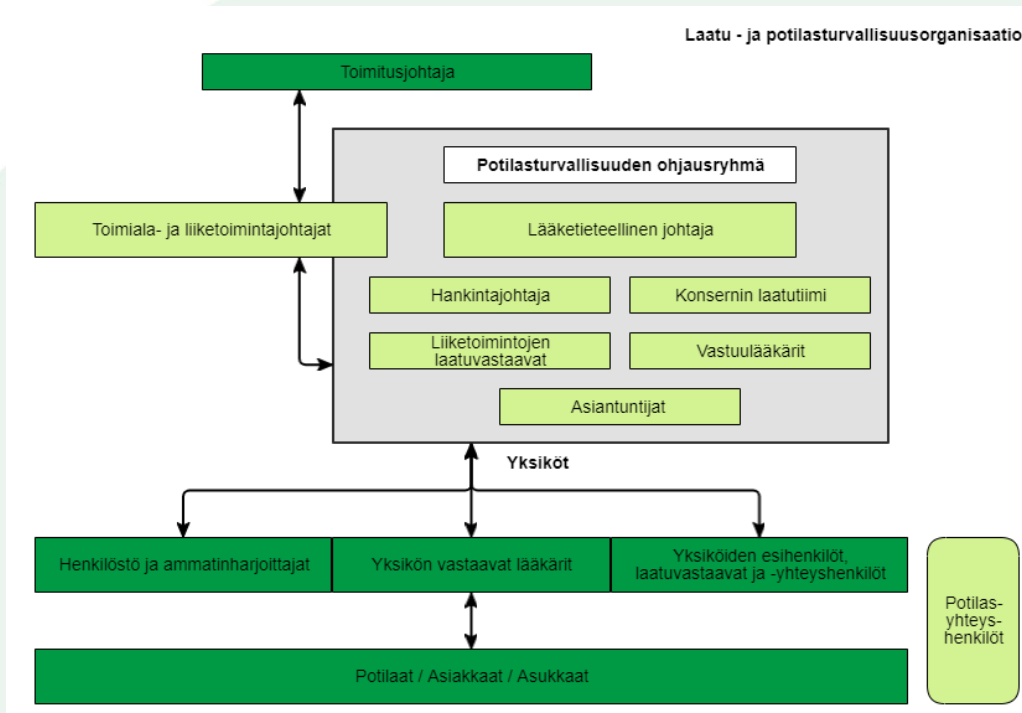
Potilasyhteyshenkilöt neuvovat ja ohjaavat potilaita, heidän omaisiaan ja henkilökuntaa potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa ja toimivat yhteyshenkilönä palvelunjärjestäjien potilasasiavastaaville.

Mehiläisen **valtakunnallisen hygieniatoiminnan** tavoitteena/tehtävänä on hygieniakäytäntöjen kehittäminen ja varmistaminen sekä infektioiden hallinta. Valtakunnallisesta hygieniatoiminnan kehittämisestä vastaa hygieniakoordinaattori tukena liiketoimintojen kehityspäälliköt ja konsultoiva infektiolääkäri. Yksiköissä on nimetyt hygieniayhdyskylöt. Mehiläisen valtakunnallisia hygieniiohjeistuksia noudatetaan kaikissa Mehiläisen liiketoiminnoissa ja toimipisteissä.

Sisäiset auditoijat toimivat laatu järjestelmän mukaisesti sisäisten auditointien toteuttajina. Sisäisten auditointien tavoitteena on yksikkökohtaisesti arvioida sitä, että toiminta vastaa lakien ja standardien asettamia vaatimuksia sekä Mehiläisen tapaa toimia. Sisäisten auditointien avulla arvioidaan potilasturvallisuusjärjestelmän toimivuutta ja ne toteutetaan vuosittain laaturyhmän hyväksymän auditointisuunnitelman mukaisesti. Sisäisenä auditointina toimivat myös säännöllisesti toteutettavat omavalvontakyselyt eri liiketoiminnoissa.

Hankintajohtaja on laite- ja materiaalihallinnon laatu vastaava. Hän vastaa hankintojen potilasturvallisuusnäkökulman huomioimisesta.

Kiinteistö- ja toimitilapäälliköt vastaavat siitä, että käytössä olevat tilat ovat toimintaan soveltuvia, täyttävät turvallisuus- ja muut lakisääteiset tai viranomaisvaatimukset. Toimitilojen kuntoa seurataan systemaattisesti ja vaatimustenmukaiset seurannat ja tilojen tarkastukset toteutuvat määräysten mukaisesti, huomioiden myös ISO 14001 ja ETJ+ standardien vaatimukset sekä toimitilojen teknisen konseptin ylläpito ja kehittäminen. Heidän vastuullaan on myös korjaus-, muutos- ja laajennushankkeiden sekä toimitiloihin liittyvien ulkoisten palveluiden valvonta ja ohjaus.



5. Henkilöstö ja ammatinharjoittajat osana potilasturvallisuuden kehittämistä ja toteuttamista

5.1 Henkilöstön ja ammatinharjoittajien rekrytointi

Mehiläisessä toimii terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä, nimikesuojattuja ammattihenkilöitä sekä hallinto- ja tukipalveluiden henkilökuntaa. Valtaosa lääkäreistä Mehiläisen terveyspalveluissa toimii yksityisinä elinkeinoharjoittajina tai lääkäripalveluita tuottavan osakeyhtiön kautta. Palveluntuottajana heitä koskevat valvontalainmukaiset vaatimukset. Mehiläinen oy:n ja palveluntuottajan välisessä ammatinharjoittajasopimuksessa on kuvattu Mehiläisen ja palveluntuottajien keskinäiset vastuut. Työelämäpalveluissa osa lääkäreistä toimii työsuhteessa Mehiläiseen. Lääkäreiden lisäksi ammatinharjoittajasopimuksella toimii myös muita laillistettuja ammattihenkilöitä esimerkiksi fysioterapeutteja, ravitsemusterapeutteja, psykoterapeutteja ja psykologeja.

Mehiläiseen rekrytoitaessa varmistetaan sosiaali-, terveydenhuollon, lääketieteen ja hammaslääketieteen ammattilaisten osalta osaaminen ja oikeus harjoittaa ammattiaan Suomessa.

Tämä toteutetaan kolmella eri tavalla:

- Henkilökohtaiseen haastatteluun osallistuu kolme (3) henkilöä ja johtotehtäviin valittaessa viisi (5) henkilöä.
- Varmistetaan oikeus harjoittaa ammattia Suomessa Valviran JulkiTerhikistä (lääkärit ja muut laillistetut ammattihenkilöt) tai esimerkiksi nimikesuojattujen ammattihenkilöiden kohdalta tarvittaessa puhelimitse Valvirasta. Merkintä tarkistuksesta kirjataan HR järjestelmään.
- Tarkistetaan aikaisemmalta työnantajalta (esihenkilö) suositus tehtävään.



5.2 Perehdytys

Ammattitaitoinen perehdytys on työnteon perusedellytys. Henkilöstölle ja ammatinharjoittajille on omat perehdytysohjelmansa sähköisessä oppimisympäristössä, joka sisältää myös päihdeohjelmaan tutustumisen. Uudelle osajalle annetaan perustiedot ja -taidot toimia uudessa tehtävässä. Potilasturvallisuuden parantaminen edellyttää, että henkilöstöllä on tehtäviinsä liittyvät riittävät tiedot, taidot ja osaaminen. Osaaminen varmistetaan riittävällä perehdytyksellä ja täydennyskoulutuksella. Perehdytystä annetaan paitsi uudelle työntekijälle myös työntekijän oltua pitkään poissa työstään.

Ammatinharjoittajien perehdytys toteutetaan vastuuhenkilöiden yhteistyönä, viimekädessä vastuu on yksikönjohtajalla.

Toteutuneesta perehdytyksestä tehdään kirjaus HR-järjestelmään ja perehdytyksen toteutumista seurataan koeaika- ja yhteistyökeskusteluissa sekä sisäisissä auditoinneissa.

5.3 Henkilöstön ja ammatinharjoittajien täydennyskoulutus ja osaamisen kehittäminen

Mehiläisessä työntekijöille laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma, jota päivitetään ja toteutumista seurataan vuosittain kehityskeskusteluissa. Osaamisen kehittäminen toteutuu Mehiläisessä monimuotoisesti muun muassa työssä oppimisen, koulutusten ja verkostojen välityksellä.

Mehiläisessä järjestetään valtakunnallisia koulutuksia ja tapaamisia mm. eri ammattiryhmien edustajille ja vastuuhenkilöille. Näissä valtakunnallisissa tapaamisissa luodaan verkostoja, kehitetään ammatillista osaamista sekä jaetaan hyviä käytäntöjä ja vahvistetaan avointa yrityskulttuuria.

Palveluntuottajana toimivat lääkärit ja muut terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat ammatinharjoittajasopimusten mukaisesti velvollisia ylläpitämään ja kehittämään ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin. Mehiläinen järjestää lääkäreilleen valtakunnallisia, alueellisia ja yksikkökohtaisia täydennyskoulutustilaisuuksia sekä pyrkii tukemaan erikoistumisvaiheissa olevia lääkäreitä. Mehiläisellä on kouluttajaoikeudet työterveyden erikoislääkärikoulutukseen.

Lääkäreille suunnattu koulutuskokonaisuus on koottu [Tieto ja taito- sivustolle](#).

5.4 Henkilöstön osallistuminen laatu- ja potilasturvallisuustyöhön

Mehiläisen asukas- ja potilasturvallisuusjärjestelmä on kuvattu Mehiläisen sisäisillä verkkosivuilla. Potilasturvallisuusasiat sekä Laatuportin poikkeamajärjestelmä ovat aktiivisesti esillä kaikessa toiminnassa ja sisäisessä viestinnässä. Yksikönjohtajan ja lähiesihenkilöiden tehtävänä on varmistaa, että yhteisesti sovitut riskienhallintakäytännöt ovat osa päivittäistä toimintaa. Henkilöstö sitoutuu Mehiläisen toimintaperiaatteisiin, jossa keskeisenä ovat laatu- ja potilasturvallisuus. Henkilöstöä rohkaistaan tuomaan esille toiminnassa esiintyviä potilasturvallisuutta uhkaavia riskitekijöitä.

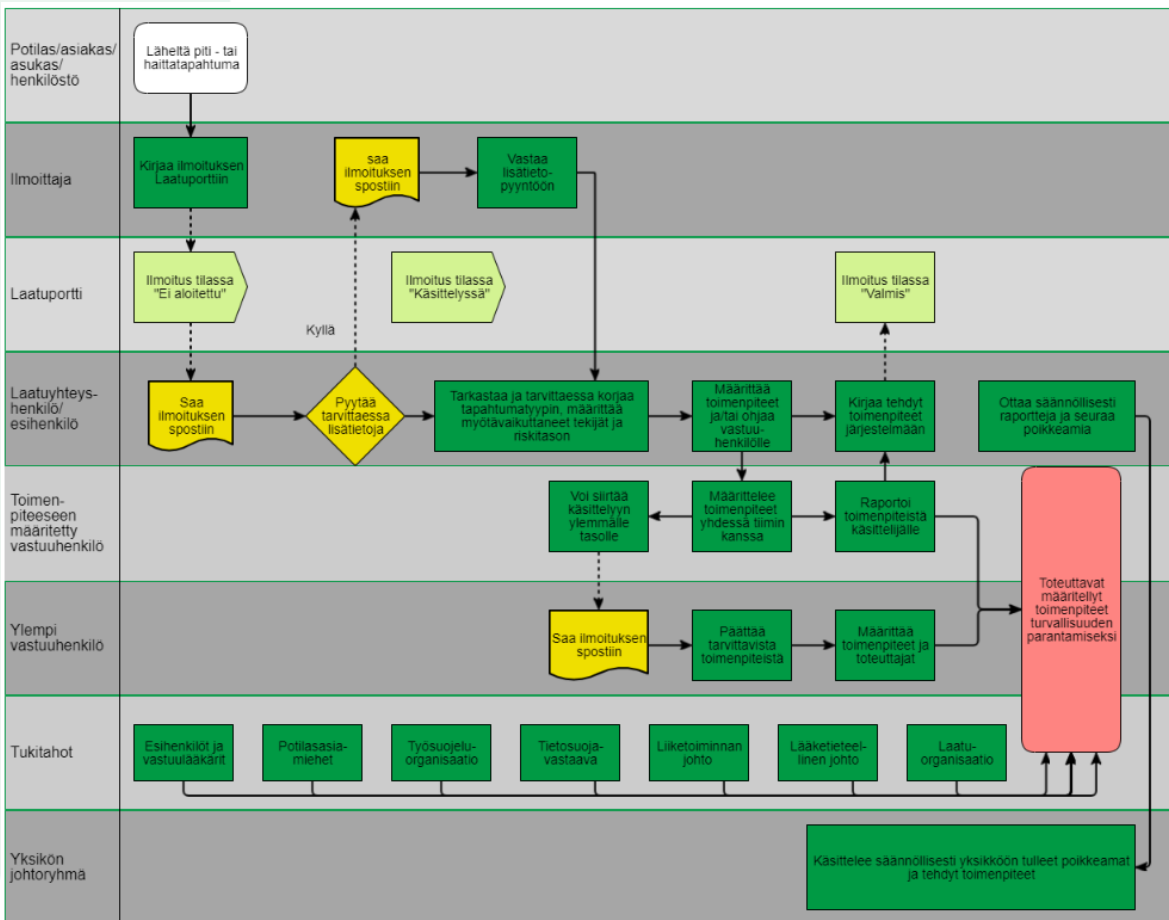


Potilasturvallisuutta edistävässä kulttuurissa turvallisuus huomioidaan kaikessa päätöksenteossa ja päivittäisessä toiminnassa. Mehiläisessä lähiesihenkilöillä on tässä keskeinen rooli.

Yksiköissä kannustetaan avoimen, luottamuksellisen työilmapiirin luomiseen, mikä mahdollistaa havaittujen haitta- tai läheltä piti -tilanteiden rakentavan ja avoimen käsittelemisen. Tavoitteena on virheistä oppiminen ja toiminnan kehittäminen. Käytössä on myös hälytyskanava väärinkäytösten ilmoittamiseen.

Avoimuuteen kuuluu palautteen ohella vaaratapahtumassa osallisena olleiden työntekijöiden tukeminen tapahtuman jälkeen. Vaaratapahtuman käsittely työyhteisössä on välttämätöntä työntekijöiden työkyvyn säilyttämiseksi, työntekijää ei jätetä yksin. Läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien käsittelyssä on mahdollista hyödyntää oman työterveyshuollon asiantuntemusta tapahtumien läpikäyntiin ja jäsentämiseen esim. työnohjauksen avulla. Esihenkilö varmistaa, että työntekijä saa tarvitsemansa avun haittatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen jälkeen.

Henkilöstön työhyvinvointia ja turvallisuutta seurataan työterveyden mittariston, työturvallisuuspoikkeamien, vuosittaisen henkilöstökyselyn sekä säännöllisesti toteuttavan henkilöstöpulssin avulla. Kehittämistoimenpiteet kuvataan yksikön kehityssuunnitelmaan yhdessä henkilöstön kanssa. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.



Poikkeamailmoitusten prosessikuvaus



6. Toimitilat ja toimintaympäristön turvallisuus

Mehiläisen toimitilat on suunniteltu juuri terveystalveluiden tuottamiseen. Terveystalveluiden toimintaa ja toimintaympäristöä ohjataan useiden lakien ja viranomaismääräysten avulla ja toimitilojen tulee täyttää nämä vaatimukset. Myös poikkeuksellisissa toimintaympäristöissä, kuten drive in -näytteenotto ja -rokotus tai MRI –rekka on huomioitu, että toiminta ja tilat ovat vaatimusten mukaisia.

Ennen toiminnan käynnistymistä kaikkiin toimitiloihin tehdään omavalvontatarkastus tai toiminnan niin edellyttäessä viranomaistarkastus (Valvontalaki). Mehiläisen omavalvontaa tilojen turvallisuuden ja toimivuuden osalta tehdään toiminnan alkaessa työterveyden toimesta ja vuosittain tehtävällä vaarojen ja riskien kartoituksen avulla, jossa mm. biologiset altisteet huomioidaan asetuksen edellyttämällä tasolla. Myös vuosittain tehtävässä henkilöstön tyytyväisyyskyselyssä on huomioitu työympäristö, -turvallisuus ja –hyvinvointi. Vastaanotto- ja toimenpidehuoneiden valmisteluun on olemassa vakiintunut käytäntö ja/tai käytössä on toimipisteen erikoisalakohtaisia tarkistuslistoja.

Paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset tehdään paikallisen pelastuslaitoksen toimesta ja jokaisessa Mehiläisen toimipisteessä on pelastuslain 15 §:n mukainen pelastussuunnitelma poikkeustilanneohjeistuksineen. Yksikönjohtaja vastaa pelastussuunnitelman päivittämisestä yhteistyössä työsuojeluvalltuutettujen kanssa vuosittain tai merkittävien muutosten yhteydessä.

Jokainen Mehiläisessä työskentelevä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista ja turvallisuuspoikkeamista.

Turvallinen toimintaympäristö on oleellinen osa potilas- ja henkilöturvallisuutta. Toimintaympäristön turvallisuusasiat huomioidaan tilojen ja toimintojen suunnittelussa, hankinnoissa ja työhyvinvointiryhmän ohjeistusten mukaisesti nykyisissä ja uusissa toimipisteissä.

Työturvallisuuslain 9 §:n mukaisesti Mehiläisessä on kirjallinen työhyvinvointisuunnitelma (= työsuojelun toimintasuunnitelma). Työsuojeluvälvoitteiden mukaisesti työoloja ja -turvallisuutta kartoitetaan säännöllisesti vaarojen kartoituksen sekä haitta- ja läheltä piti -ilmoitusten avulla. Kartoitusten lisäksi turvallisuuden seurannassa hyödynnetään työterveyden tekemiä työpaikkaselvityksiä ja tapaturmaseurantaa. Käytössämme on Laatuportin poikkeamailmoitusjärjestelmä myös henkilöturvallisuutta vaarantavien tapahtumien seurantaan. Työturvallisuutta ja -hyvinvointia koskevia asioita käsitellään säännöllisesti valtakunnallisessa työhyvinvointiryhmässä.

Henkilöstökysely toteutetaan vuosittain. Tutkimuksessa mitataan henkilöstön tyytyväisyyttä, työssä jaksamista ja sitoutuneisuutta sekä esihenkilöiden johtamistapaa.

Tutkimuksen tulokset käydään läpi yhdessä koko tiimin tai yksikön kanssa, ja yhteisen pohdinnan tuloksena päätetään, minkälaisiin toimenpiteisiin tulokset antava aiheita. Tavoitteena on löytää konkreettisia kehittämiskohteita, jotka kirjataan yksikön työyhteisön kehityssuunnitelmaan.

Henkilöturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset raportoidaan liiketoiminta-alueiden ohjausryhmille kuukausittain. Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti myös TYHY-ryhmässä, jossa tehdään tarvittavat linjaukset/ ohjeistukset vaaratapahtumien ennaltaehkäisemiseksi ja turvallisuuden parantamiseksi. Ilmoitukset ja tehdyt korjaavat toimenpiteet käsitellään vuosittain johdon omavalvonnan vuosikyselyssä organisaation eri tasoilla.



Yksikönjohtajan vastuulla on varmistaa, että yksikössä on harjoiteltu vuosittain elvytystilanteiden varalle. Yksikössä tulee olla elvytysprotokolla, jonka läpikäynti on osa työntekijöiden ja ammatinharjoittajien perehdytystä. Elvytysprotokollassa tulee huomioida ulkopuolisen ensihoidon ohjaus tapahtumapaikalle.

7. Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Mehiläisessä toteutetaan vastuullista ja avointa hankintapolitiikkaa. Toimittajavalintaan vaikuttavat kunkin kategorian erityisvaatimukset sekä Mehiläisen yleiset vaatimukset toimittajan luotettavuudelle, palvelun ja tuotteiden sopivuudelle, laadulle, ympäristöasioille, toimitusajoille, maksuehdoille ja muille sopimusehdoille. Vastuullisuuden ja riskienhallinnan varmistamiseksi edellytämme, että toimittajamme ovat hoitaneet lainmukaiset velvoitteensa sekä sitoutuneet noudattamaan paikallista ja kansainvälistä lainsäädäntöä omassaan ja alihankkijoidensa toiminnassa. Toimittajien valinnassa huomioidaan myös, että toimittajien toimintamallit tukevat mahdollisimman hyvin Mehiläisen vastuullisuuspolitiikkaa sekä energiatehokkuuslain ja -direktiivin vaatimuksia. Toimittajien on sitouduttava Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin.

Valtakunnallisesti merkittävimmille toimittajille hankinta tekee vuosittain toimittaja-arvioinnin. Lisäksi hankinta tekee säännöllisesti vastuullisuuteen liittyviä auditointeja suurimmille toimittajille.

Laissa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain mukaan (719 ja 720/2021) lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, implanttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa ihmisen sairauden diagnostisointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievennykseen. Lait pohjautuvat eurooppalaiseen lääkinnällisten laitteiden asetukseen, jonka tarkoituksena on varmistaa potilasturvallisuus lisäämällä läpinäkyvyyttä, dokumentaatiota ja tuoteseurantaa.

Markkinoille saa tuoda ja ottaa käyttöön vain vaatimukset täyttäviä terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Ennen tuotteen markkinoille saattamista valmistajan on näytettävä toteen sen turvallisuus, käyttötarkoitukseen sopivuus ja suorituskyky. Laitteissa pitää olla vaatimusten mukaisuutta osoittava CE-merkintä. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuksen (Fimea) tehtävänä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaatimustenmukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen.

Mehiläisen velvollisuus on ammattimaisena käyttäjänä huolehtia käytössään olevien laitteiden toimintakunnosta, käyttöohjeiden saatavuudesta, käyttökoulutuksesta ja tuotteiden jäljitettävyyden varmistamisesta. Tilaajat ja käyttäjät seuraavat toimittajiensa laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä hankintaan.

Laitteeseen liittyvästä vaaratilanteesta tehdään aina poikkeamailmoitus Laatuporttiin. Lisäksi Mehiläisen velvollisuus on ilmoittaa Lääkinnällisten laitteiden lain mukaan Fimealle vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta kuin edellisissä kohdissa tarkoitettuun käyttöön liittyvästä syyistä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen osuus tapahtumaan on epäselvä.

Tapahtunut vaaratilanne tulee lääkinnällisistä laitteista annetun lain 33 §:n 1 momentin mukaan ilmoittaa Fimean lisäksi valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle.



Fimealle tulee ilmoittaa toimijan nimi, jolle vaaratilanneilmoitus on saatettu tiedoksi ja päivämäärä, jolloin ilmoitus on tehty. Mehiläisen poikkeamajärjestelmästä voidaan ilmoitus tehdä suorasta linkistä Fimean laiteturvallisuusrekisteriin.

Mehiläisessä kaikki potilaan sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievennykseen välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu keskitettyyn laiterekisteriin. Rekisterissä on ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain. Huolloista syntyvät raportit talletetaan keskitettyyn laiterekisteriin ja järjestelmä muistuttaa, että seuraava huolto toteutuu ajallaan. Laitteiden käyttökunnon osoittamisesta syntyvät dokumentit (esim. jääkaapin lämpötilat, laboratoriolaitteiden kalibroinnit jne.) säilytetään annettujen ohjeiden mukaisesti.

Laiteturvallisuus on paitsi laitteiden turvallisuutta myös niiden käyttöön liittyvää turvallisuutta. Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 määrittää mm., että laitteet saa asentaa, huoltaa ja korjata vain henkilö, jolla on tarvittava ammattitaito ja kokemus. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö on saanut laitteiden käyttökoulutusta ja käyttöohjeet ovat saatavilla, ajan tasalla ja niitä noudatetaan. Laitteisiin perehtyminen dokumentoidaan henkilökohtaiseen perehdytysohjelmaan. Laitteita tulee käyttää valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja – ohjeistuksen mukaisesti ja käyttöpaikan tulee soveltua laitteen turvalliseen käyttöön.

Ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatujohtaja Hanna-Kaisa Viertola. Yksityisten terveyspalveluiden laiteturvallisuudesta vastaa laaturpäällikkö Jonna Puirava yhdessä liiketoiminta-alueiden vastaavien henkilöiden kanssa.

8. Lääkehoito

Mehiläisen turvallisen lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, vastuut ja osaamisvaatimukset on kuvattu Mehiläisen lääkehoitosuunnitelmaan. Valtakunnallisten linjausten pohjalta on laadittu yksikkö- ja toimipistekohtaiset lääkehoitosuunnitelmat, joihin on kuvattu lääkehoidon vastuut, tehtävät, tunnistetut riskit ja niiden hallitsemiseksi suunnitellut/toteutetut toimenpiteet kussakin toimipisteessä. Yksikkökohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan lääkehoidon toteuttamisen ja lääkitysturvallisuuden varmistamisen käytännöt yksikössä. Yksikkökohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan lääkehoidon toteuttamisen ja lääkitysturvallisuuden varmistamisen käytännöt yksikössä.

Toimipisteen lääkevastuuhoitajiksi nimitetyt terveydenhuollon ammattihenkilöt (sairaanhoitaja, terveydenhoitaja, kättilö) vastaavat toimipisteensä tai yksikkönsä lääkehuollosta yhteistyössä vastuulääkärin kanssa. Yksiköiden lääkevastuuhoitajat koulutetaan lääkehuollon tehtäviin verkkokoulutuksella. Vastuuproviisori tai -farmaseutti osallistuvat yksikön lääkehuollon kehittämiseen ja valvontaan. Lääkärikeskusten lääkehuollon yhteistyökumppani on Yliopiston Apteekki, joka sopimuksen mukaisesti ohjaa ja opastaa lääkkeisiin ja lääkehuoltoon liittyvissä asioissa.

Mehiläisen sairaaloiden lääkkeet hankintaan joko lääkekeskuksen tai apteekin kautta. Lääkekeskuksen ylläpitäminen vaatii Fimean myöntämän lääkekeskusluvan. Mehiläisen sairaaloissa toimii tällä hetkellä neljä lääkekeskusta. Kussakin lääkekeskuksessa lääkekeskuksen hoitajan tehtävää hoitaa laillistettu farmaseutti tai -proviisori, joka vastaa siitä, että lääkekeskuksen toiminta sekä toimintayksikön lääkehuolto ja -hoito on järjestetty lainsäädännön, viranomaisohjeiden ja Mehiläisen omien ohjeiden mukaan.



Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi Mehiläinen on mukana Kuopion yliopistollisen keskussairaalan koordinoimassa valtakunnallisessa LOVE-verkostossa, jonka tavoitteena on lääkehoidon osaamisen tason varmistaminen ja potilasturvallisuuden lisääminen.

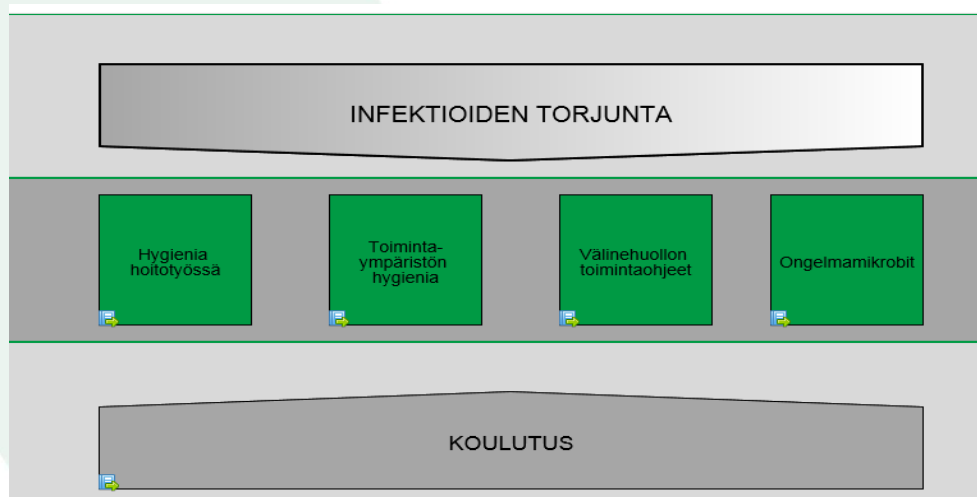
Mehiläisessä lääkehoitoon osallistuvat työntekijät suorittavat lääkehoitoon tarvittavat luvat yksikön lääkehoitosuunnitelman määrittelemällä tavalla. Lääkehoidon lupa sisältää aina hyväksytysti suoritettavat tentit ja näytöt sekä perehtymisen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja toimintatapoihin. Lääkehoidon luvat uusitaan viiden vuoden välein sekä aina pitkien, yli vuoden poissaolojen jälkeen. Lääkehoidon täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

9. Hygieniäkäytännöt

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta on osa potilasturvallisuutta. Mehiläisellä on olemassa hygieniaohjeet aseptisiin toimintatapoihin terveydenhuollossa. Mehiläisen hygieniäkäytännöt ja ohjeet on kuvattu Mehiläisen sisäisillä verkkosivuilla

Hygieniäkäytäntöjen kehittämisestä vastaa valtakunnallinen hygieniäkoordinaattori, jonka käytettävissä on infektiosairauksien erikoislääkärin konsultaatioapu. Hygieniätyön käytännön seurannan ja jalkauttamisen tukena ovat yksiköiden hygieniäyhdyshenkilöt. Poikkeustilanteissa (esim. pandemia) lääketieteellinen johtaja vastaa hygieniäkäytäntöjen ja -työn tarkemmasta koordinaatiosta ja johtamisesta erikseen sovitulla tavalla.

Infektioiden torjuntaan Mehiläisen sisäisillä verkkosivuilla on kuvattu taudinaiheuttajakohtaiset ohjeet. Aseptisen ja steriilin toiminnan yksityiskohtaiset periaatteet ovat kuvattuna toimintaohjeissa Mehiläisen sisäisillä verkkosivuilla. Samoin välineiden huollon ja steriloinnin yleiset ohjeet löytyvät toimintaohjeista Mehiläisen sisäisiltä verkkosivuilta, sisältäen ohjeet välinehuoltoon ja aseptiikkaan, välineiden puhdistamiseen ja desinfektioon, pesukoneiden valvontaan, taipuisien tähytimien puhdistamiseen ja desinfektioon, sterilointilaitteiden dokumentointiin, sterilointiprosessin validointiin, sterilointitehon toistuvaan valvontaan sekä steriloitujen pakkausten säilyvyyteen.



Toimitilojen puhtaanapito ja tekstiilien huolto on ulkoistettu ja palveluntuottajien osaaminen on varmistettu hankintasopimuksen yhteydessä. Ulkoistettujen palveluiden sopimuksen mukaisuutta ja laatuvaatimusten toteutumista seurataan säännöllisesti toimipisteissä sekä vuosittain hankintojen toteuttaman laatukselyn avulla. Siivouspalvelun tuottaja tekee tarvittaessa myös ATP-



pintapuhtausmittauksia, joilla voidaan mitata siivouksen laatua. Myös laatuksia tehdään säännöllisesti. Lisäksi Mehiläisen henkilökunnalle on olemassa valtakunnalliset ja yksikkökohtaiset ohjeistukset tilojen puhtaanapidon laadusta ja käytänteistä.

Sairaaloissa potilaille tarjottava ateriat ovat joko pakattua kylmänä säilytettävää tai valmisannoksia, jotka lämmitetään, tämä ei edellytä hygieniapassin suorittamista. Kylmälaitteiden lämpötiloja seurataan laiteturvallisuus -ohjeistusten mukaisesti.

Mehiläinen on sitoutunut ympäristömyönteiseen ja energiatehokkaaseen toimintatapaan, josta osoituksena on ISO 14001 ja ETJ+ sertifikaatit. Standardi edellyttää, että toiminta täyttää laki- ja muut viranomaismääräykset ja että toimintaa kehitetään vastuullisesti ympäristövaikutukset huomioiden.

Terveydenhuollon vaarallinen jäte hävitetään vastuullisesti ja säädösten mukaisesti. Muilta osin jätehuolto toteutuu lainsäädännön ja paikkakunnan ohjeistusten mukaisesti. Mehiläisellä on valtakunnallinen jätehuoltosuunnitelma, jota voidaan soveltaa paikkakunnan ohjeistukset huomioiden.

10. Tartuntatautilaki, rokotesuoja ja soveltuvuus työtehtäviin

Tartuntatautilaki koskee koko terveys- ja sosiaalipalvelualaa. Henkilöstön rokotukset ovat osa työ- ja potilasturvallisuutta.

Lähtökohta on, että rokottamattomat työntekijät eivät voi työskennellä asiakas- tai potilastiloissa, joissa on riskiryhmiin kuuluvia asiakkaita. Tämä koskee myös tukipalveluiden henkilöstöä, jotka säännöllisesti liikkuvat asiakas- tai potilastiloissa.

Yksiköiden uusilta työntekijöiltä, sijaisilta, opiskelijoilta ja harjoittelijoilta edellytetään todistusta rokotesuojasta ennen harjoittelun tai ensimmäisen työvuoron alkamista. Oppilaitokset myös edellyttävät rokotuksia, jotta opiskelija voidaan päästää harjoitteluun.

Ohjeet rokotesuojan merkitsemisestä HR-järjestelmään löytyvät Mehiläisen sisäisiltä verkkosivuilta.

Lisätietoja:

[Sosiaali- ja terveysalan henkilöstön rokotukset - Infektiotaudit ja rokotukset – THL](#)

11. Potilaan tunnistaminen

Potilaan luotettava tunnistaminen on turvallisen hoidon edellytys. Potilaan tunnistaminen pyritään tekemään aina, kun potilasta hoidetaan. Hoitotilanteessa tapahtuva potilaan tunnistaminen on jokaisen hoitoon osallistuvan ammattilaisen vastuulla. Erityistä huomiota potilaan tunnistamiseen tulee kiinnittää kaikissa hoitopäätöksissä, erilaisissa siirtotilanteissa, erityisesti toimenpiteissä sekä lääkehoidon ja verensiirtojen toteuttamisessa.



Etävastaanottoa pitävältä lääkäriltä vaaditaan kokemusta osata arvioida etävastaanottoon soveltuvat potilaat, niin ensikontaktin kuin kontrollien suhteen. Tarvittaessa potilaalle varataan mahdollisuus henkilökohtaiseen vastaanottokäyntiin.

12. Potilaan ja läheisten osallistumisen vahvistaminen

Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan: hänelle tulee antaa tietoa sairaudesta, sen hoitovaihtoehdoista ja hoitoon liittyvistä riskeistä sekä odotettavissa olevista hoitotuloksista ymmärrettävällä tavalla.

Potilasta kannustetaan osallistumaan hoitoonsa ja kertomaan siihen vaikuttavista asioista esimerkiksi [Mehiläisen verkkosivujen palautekanavan kautta](#). Potilaat voivat antaa palautetta saamastaan hoidosta ja havaitsemistaan turvallisuuspuutteista henkilökunnalle tai verkkosivulla potilaan/omaisen poikkeamatilanneilmoituslomakkeen tai palautelomakkeen kautta. Näin mahdollistetaan nopea ongelmiin puuttuminen. Potilaiden antama suullinen palaute kirjataan laatu järjestelmän edellyttämällä tavalla. Asiakaskokemusta mitataan systemaattisesti NPS järjestelmän ja sairauden kanssa pärjäämistä arvioivan PEI-kyselyn avulla. Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus osallistua palveluiden ja toiminnan kehittämiseen [Mehiläisen asiakasraadista kautta](#).

Potilasta ja hänen läheistään kannustetaan antamaan palautetta saamastaan hoidosta ja kohtelusta. Palautetta voi antaa ottamalla henkilökohtaisesti yhteyttä hoitaneeseen ammattihenkilöön tai muuhun henkilöstöön, potilasasiamieheen tai antamalla palautetta NPS-kyselyn tai [Mehiläisen verkkosivujen palaute- tai poikkeamalomakkeen kautta](#).

Mehiläisen toimintajärjestelmään kuuluvasta asiakaspalautejärjestelmästä saadaan arvokasta tietoa. Yksikön laatu yhteys henkilö luokittelee yksikköön kohdistuneet palautteet ja käsittelee tai ohjaa tarvittaessa eteenpäin käsiteltäväksi.

Tavoitteena on, että kaikkiin palautteisiin, joihin asiakas on pyytänyt vastausta, vastataan ja kaikki vastaanotetut palautteet käsitellään. Palautteisiin tulee vastata 3 arkipäivän kuluessa. Palautteiden perusteella tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakaspalautejärjestelmään ja käsitellään säännöllisesti yksikössä.

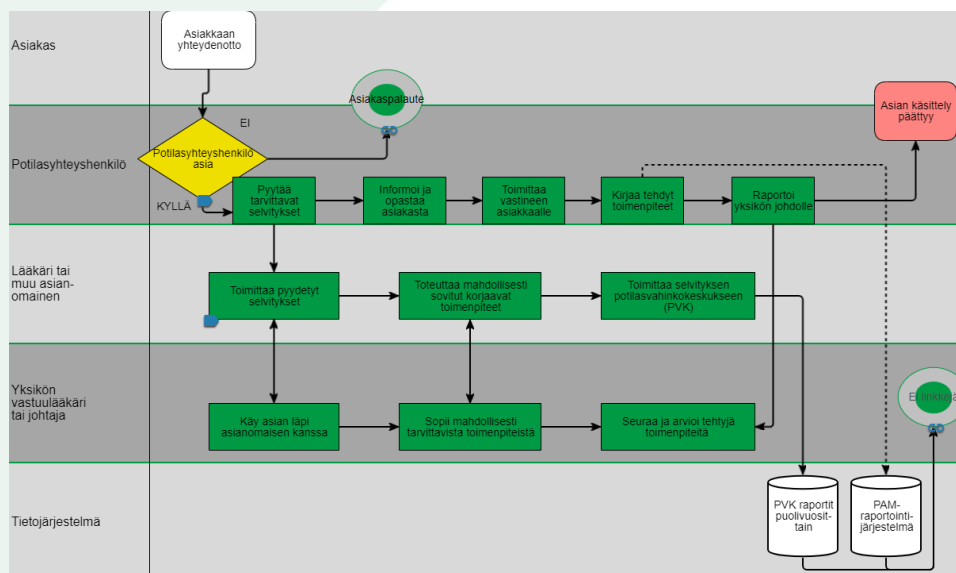
Tarvittaessa laatu yhteys henkilö ohjaa palautteen potilasyhteyshenkilölle. [Potilaslain 10 §](#) mukaisesti potilaalla tai tietyissä tilanteissa tämän läheisellä/omaisella on mahdollisuus tehdä muistutus toimintayksikön terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle tai kantelu viranomaiselle saamastaan hoidosta tai kohtelusta.

13. Potilasyhteyshenkilö ja tehtävänkuvaus

Jokaiselle yksikölle/palvelupisteelle on nimetty potilasyhteyshenkilö, jonka yhteystiedot löytyvät toimipisteiden www-sivuilta ja Mehiläisen sisäisiltä verkkosivuilta. [Potilasyhteyshenkilön tehtävä](#) vastaa pääsääntöisesti aiempaa potilasasiamiehen tehtävää, jonka lisäksi potilasyhteyshenkilöt toimivat yhteyshenkilöinä hyvinvointialueiden uusille potilasasiavastaville.

Potilasyhteyshenkilö auttaa potilasta tai henkilökuntaa/ammattinharjoittajaa selvittämään havaitun epäkohdan ensisijaisesti hoitopaikassa.

Mehiläisen potilasyhteyshenkilöt tilastoivat yhteydenotot Laatuporttiin, jonka avulla seurataan yhteydenottojen määrää, aihetta ja mihin palveluihin tai henkilöihin ne kohdistuvat. Järjestelmän avulla seurataan myös, mitä korjaavia toimenpiteitä yhteydenotto aiheutti ja kuinka nopeasti asiakas sai pyytämänsä kirjallisen vastineen. Potilasyhteyshenkilötilastoja ja tehtyjen toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti potilasturvallisuuden ohjausryhmässä ja hallintoylilääkärin toimesta.



14. Muistutusten käsittely

Muistutukset käsitellään ensisijaisesti asianomaisessa toimintayksikössä ja vastineen antamisesta asiakkaalle vastaa vastaava lääkäri (lääketieteelliset asiat) tai yksikönjohtaja (ei-lääketieteelliset asiat). Tapahtuneen selvittämiseen on velvollisuus jokaisella ammatinharjoittajalla ja työntekijällä. Liiketoimintojen johtavat lääkärit ohjaavat erityisesti lääketieteelliseen osaamiseen kohdistuviin palautteisiin ja muistutuksiin vastaamista.

Valtakunnallisilta erikoisalavastuulääkäreiltä on mahdollisuus saada tukea palautteisiin vastaamisessa. Mikäli muistutus koskee useampaa kuin yhtä liiketoimintaa, vastaamista ohjaa hallinnollinen ylilääkäri. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa (1–4 viikkoa, ellei ole perustetta pitempään käsittelyaikaan).

Valviran, Aluehallintovirastojen sekä muiden viranomaisten selvitys- ja lausuntopyynnöt ohjataan hallinnolliselle ylilääkärille, joka vastaa lääketieteellisen johtajan delegeimana Mehiläisen vastauksen antamisesta valvontaviranomaiselle, pyydettyään sitä ennen kirjalliset selvitykset hoitoon osallistuneilta ja muilta tarvittavilta tahoilta.

Muistutuksen tai kantelun käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilaan terveystiedoista. Potilaskertomukseen tehdään tarvittavat merkinnät vastineiden, selvitysten ja lausuntojen antamisesta.

Palautteista saadut tiedot käsitellään yksikön johtoryhmässä ja liiketoimintojen ohjausryhmissä ja tieto hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.



15. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Mehiläisessä noudatetaan salassa pidettävien tietojen sekä henkilötietojen säilyttämisessä ja käsittelyssä [lakia potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992](#), [tietosuojalaki 2018](#), [tartuntatautilakia 1227/2016](#) ja [lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021](#), [toisiolakia 552/2019](#), sosiaali- ja terveysministeriön [potilasasiakirja-asetusta 94/2022](#) sekä (703/2023).

Työterveyden potilasrekisteri säilytetään yksityisvastaanottojen potilasrekisteristä erillisenä eikä potilasta hoitavalla yksityislääkärillä Mehiläisessä ole mahdollisuutta nähdä työterveyden potilaasta tekemiä sairauskertomusmerkintöjä ilman potilaan lupaa. Työterveydessä sairauskertomusmerkinnöistä vastaa Mehiläisen työterveysyksikkö organisaationa.

Yksityispotilaiden osalta rekisterinpitäjinä toimivat asiakastietolain ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen yhteisrekisteripitäjyyden mukaisesti kyseinen potilasta hoitava palveluntuottaja, joka on luovuttanut rekisterin teknisen ylläpitämisen ammatinharjoittajasopimuksessa Mehiläiselle.

[Rekisteriselosteet](#)

Felicitas-lapsettomuusklinikan potilasrekisteri säilytetään yksityisvastaanottojen potilasrekisteristä erillisenä.

Etävastaanottojen osalta tehdään potilasasiakirjamerkinnot normaalisti potilasasiakirja-asetuksen mukaisesti.

Mehiläisen sisäisiltä verkkosivuilta löytyy kuvattuna kirjallisesti ohjeet potilastietojen käsittelystä ja luovutuksesta sekä rekisteröidyn oikeudesta tarkastaa ja tarvittaessa pyytää oikaisemaan itseään koskevat tiedot.

Mehiläisen potilastietojärjestelmiin tallennettuja salassa pidettäviä tietoja ei luovuteta tai tallenneta EU/ETA-alueen ulkopuolelle. Mehiläisen eri henkilörekisterien osalta [Rekisteriselosteet](#) löytyvät Mehiläisen ulkoisilta verkkosivuilta. Rekisteriselosteissa on kuvattuna henkilötietojen käyttö ja suojaamisen yleiset periaatteet.

16. Tietoturva ja tietosuoja

Tietosuojaan ja tietoturvan toteutumista arvioidaan erillisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti. Mehiläisessä on kirjallisesti kuvattuna tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka, mikä kuvaa Mehiläisen ylimmän johdon tahtotilan tietojen turvallisesta käsittelystä Mehiläisessä ja sen tytäryhtiöissä. Tietoturvallisuusasiat on sisällytetty Mehiläisen toimintajärjestelmään, joita arvioidaan säännöllisesti sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa sekä omavalvontakyselyissä. Tietosuojaan ja tietoturvan ohjausryhmä linjaa, kehittää ja ohjeistaa tietoturvalliseen toimintaan. Ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti ja arvioi tehtyjen toimenpiteiden vaikuttavuutta ja kehittämistarpeita.

Tietoturvapoliittikan tavoitteena on turvata Mehiläisen ja sen asiakkaiden sekä yhteistyökumppanien tietojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys Mehiläisessä. Lisäksi tavoitteena on estää tietojen ja tietojärjestelmien luvaton käyttö ja muuttaminen sekä minimoida aiheutuvat vahingot. Normaalin toiminnan ja tietojen käsittelyn turvaamisen lisäksi varaudutaan toiminnan keskeyttäviin uhkatilanteisiin ja niistä toipumiseen.



Tietoturvapoliittikka koskee kaikkia Mehiläisen työntekijöitä, sekä lisäksi Mehiläisessä toimivia ammatinharjoittajia ja muita yhteistyökumppaneita. Tietoturvapoliittikkaa sovelletaan kaikkeen käsiteltävään tietoon, tallennusmuodoista riippumatta, tiedon elinkaaren kaikissa vaiheissa sen syntymisestä aina sen tuhoamiseen asti.

Tietosuojaan tai -turvaan liittyviin rikkomuksiin suhtaudutaan vakavasti ja ne johtavat aina seuraamuksiin, joita voivat työntekijöiden osalta olla suullinen huomautus, kirjallinen varoitus tai työsuhteen purkaminen. Ammatinharjoittajien ja muiden sopimussuhteessa olevien osalta seuraamuksena voi olla suullinen tai kirjallinen reklamaatio tai sopimuksen purkaminen. Rikostapauksissa asia annetaan harkinnan perusteella poliisin tutkittavaksi. Tahallista rikkomuksista voidaan päättää vaadittavaksi vahingonkorvausta. Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät asiat ovat osa perehdytysuunnitelmaa sekä henkilöstön että ammatinharjoittajien osalta ja kaikilta otetaan allekirjoitettu tietosuojaja vaitiolositoumus työ- tai ammatinharjoittajasuhteen alussa. Yhteistyökumppaneiltamme edellytämme tämän tietoturvapoliittikan noudattamista.

17. Potilasvahinkoepäilyt

Epäiltäessä potilasvahinkoa potilas ohjataan tekemään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen. Tarvittaessa potilasyhteyshenkilöt ja potilasasiavastaavat opastavat ilmoituksen tekemisessä. Potilasvakuutuskeskus lähettää tietopyynnön Mehiläiseen ja Mehiläinen ja/tai hoitava lääkäri vastaavat tietopyyntöön Potilasvakuutuskeskukselle. Potilasvakuutuskeskus toimittaa Mehiläiselle koosteen korvatuista vahingoista kuukausittain sekä yhteenvedon vuosittain.

17.1 Vakavien vaaratilanteiden tutkinta

Vakavasta potilasturvallisuutta vaarantaneesta tapahtumasta ilmoitetaan välittömästi lääketieteelliselle johtajalle, joka organisoii asiantuntijaryhmän selvittämään tapahtumaa. Tarvittaessa pyydetään tutkintaan mukaan myös ulkopuolisia asiantuntijoita tai viranomaisia riippuen vaaratilanteen luonteesta.

18. Yhteistyö alihankkijoiden kanssa

Käytettäessä alihankintaa Mehiläisen palvelujen tuottamiseen vastuu potilasturvallisuuden varmistamisesta säilyy hankinnasta päättävällä henkilöllä. Alihankintasopimusta tehtäessä on arvioitava suunnitellun toimintatavan mahdolliset vaikutukset potilasturvallisuuteen, kirjata tunnistetut riskit ja määritellä toimenpiteet riskeihin varautumiseksi Ohjeet toimittajan valintakriteereistä ja laadunvalvonnasta ovat kaikkien Mehiläisessä työskentelevien saatavilla Mehiläisen sisäisillä verkkosivuilla.

19. Laadunhallinta-asiakirjat

Mehiläisen toimintajärjestelmä on kuvattu sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään. Toiminnanohjausjärjestelmä on selainpohjainen ratkaisu laadunhallinta-, toiminta- tai johtamisjärjestelmän kehitysalustaksi. Ohjelmiston keskeiset toiminnallisuudet ovat prosessien kuvaaminen ja dokumenttien hallinta. Järjestelmässä edellä mainitut on koottu toimivaksi



kokonaisuudeksi, joka ohjaa ja tukee organisaation tavoitteiden saavuttamista. Tämän lisäksi osa prosesseista on kuvattu ja dokumentit tallennettu Mehiläisen sisäisille verkkosivuille.

Potilasturvallisuuden hallintaan ja seurantaan liittyvät ohjeet ja dokumentit on kuvattu ja tallennettu kaikkien Mehiläisen työntekijöiden saataville Mehiläisen sisäisille verkkosivuille.

20. Tiedottaminen potilasturvallisuudesta

Potilasturvallisuutta koskevan tiedon jakaminen lisää toiminnan läpinäkyvyyttä, edesauttaa avoimen potilasturvallisuuskulttuurin kehittymistä ja edistää kaikkien Mehiläisessä toimivien oppimista potilasturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Mehiläisen sisäisillä verkkosivuilla pyritään julkaisemaan ajankohtaista tietoa henkilöstölle ja ammatinharjoittajille omavalvonnan ja potilasturvallisuuden tilanteesta, tunnistetuista potilasturvallisuusriskeistä sekä potilasturvallisuuteen liittyvistä ohjeista.

Potilaille suunnatun tiedottamisen tavoitteena on lisätä potilaiden ja heidän omaistensa mahdollisuuksia potilasturvallisuuden varmistamiseksi eri tavoin. Mehiläisen verkkosivuilla on potilaille suunnattu [potilasturvallisuusosio](#) sekä mahdollisuus tehdä potilasturvallisuuteen liittyvästä [haitta- tai läheltä piti -tilanteesta poikkeamailmoitus](#).

Yksikössä on selkeä suunnitelma säännöllisille sisäisille kokouksille sekä tiedottamiselle ja niistä löytyvät dokumentaatiot.