



**Mehiläisen terveydenhuollon palveluiden
omavalvontaohjelma**

Sisällysluettelo

1.	Palveluiden tuottaja.....	3
2.	Oma- ja ulkovalvontaohjelma.....	4
2.1.	Tehtävien lainmukainen hoitaminen.....	4
2.2.	Tehtyjen sopimusten noudattaminen.....	4
2.3.	Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus.....	5
2.3.1.	Palvelujen saatavuus.....	5
2.3.2.	Palvelujen jatkuvuus.....	5
2.3.3.	Palvelujen turvallisuus ja laatu.....	5
2.3.4.	Palvelujen yhdenvertaisuus.....	6
2.4.	Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	6
2.5.	Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.....	7



1. Palveluiden tuottaja

Yksityisiä terveystalvaeluja ja hammashoitoa tuottavat yhtiöt:

Yhtiö	Y-tunnus
Docrates Oy	2050681-8
Fysios Oy	0194099-3
Itä-Suomen Magneetti	3124213-3
Mehiläinen Oy	1927556-5
OmaPartners Oy	2054095-2
Puhti Lab Oy	2928141-6

Mehiläinen Oy:n ja yksityisiä terveystalvaeluja tuottavien yhtiöiden palveluiden vastuuhenkilö on yksityisten terveystalvaeluiden johtava lääkäri, työterveystalvaeluiden vastuuhenkilö on johtava työterveystalvaeläkäri ja Hammas Mehiläisen palveluiden vastuuhenkilö on johtava hammaslääkäri.

Johtava lääkäri, yksityiset terveystalvaelut:

Iiro Heikkilä

Yleislääketieteen erikoislääkäri

Johtava työterveystalvaeläkäri:

Sirkku Martti

Työterveystalvaeluon erikoislääkäri

Johtava hammaslääkäri:

Erkki Virta

HLL

Julkisia terveystalvaeluja tuottavat yhtiöt:

Yhtiö	Y-tunnus
CogniMed	2636701-1
Debora Oy	1906667-5
Harjun terveystalvael Oy	3161392-6
Kotitalvaelu Mehiläinen Oy	1926203-5
Mehiläinen Kotihoito Oy	3255999-2
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy	2871405-6
Mehiläinen Terveystalvaelut Oy	1723156-9
Mehiläinen Tutoris Oy	1844559-3

Harjun terveystalvael Oy:n terveystalvaeluista vastaava johtaja on Minna Honkanen LL, yleislääketieteen erikoislääkäri.

Mehiläinen Länsi-Pohja Oy:n terveystalvaeluista vastaava johtaja on Paavo Uusimaa, kardiologian ja sisätautien erikoislääkäri.

Mehiläinen Terveystalvaelut Oy:n ja muiden julkisia terveystalvaeluja tuottavien yhtiöiden terveystalvaeluista vastaava johtaja on Henri Ärölä, LL, yleislääketieteen erikoislääkäri.

Mehiläinen konsernin lääketieteellinen laatu

Mehiläisen lääketieteellisestä organisaatiosta vastaa lääketieteellinen johtaja Kaisla Lahdensuo, psykiatrian ja terveydenhuollon erikoislääkäri, Dos.



Yhteystiedot

Kaikki Mehiläinen konserniin kuuluvat palveluja tuottavat yhtiöt tavoitat osoitteesta Yhtiön nimi, Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki. Toimipaikkojen osoite- ja yhteystiedot löytyvät [Mehiläisen verkkosivuilta](#).

Muut osoitetiedot:

Mehiläinen Länsi-Pohja Oy, Kauppakatu 25, 4. krs, 94100 KEMI

Harjun terveys Oy, Harjukatu 48, 15100 Lahti

Henkilöstön sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@mehilainen.fi.

Harjun terveyden henkilöstön sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@harjunterveys.fi.

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa toimintaa kaikissa Mehiläisen Suomen terveydenhuollon toimipaikoissa pois lukien toimipaikat, joissa toiminta poikkeaa merkittävästi tästä ohjelmasta.

2. Omavalvontaohjelma

2.1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Tuottamamme palvelut täyttävät kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomais määräysten asettamat vaatimukset. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan niin omavalvonnan kuin palvelujen tilaajien, viranomaisvalvonnan ja muiden sidosryhmien kautta saadun palautteen perusteella.

2.2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Mehiläisen julkisissa terveystaluuissa palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Myös yksityisissä terveystaluuissa on yksityisasiakkaiden rinnalla useita sopimuskumppaneita, kuten työterveysasiakkaat, vakuutusyhtiöt ja julkiset terveydenhuollon yksiköt.

Sopimuskauden aikana tapahtuvassa sopimusten noudattamisen seurannassa Mehiläisen omavalvonnan työkalut kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimintayksikön vastuuhenkilön vastuulla. Lisäksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja –raportteja.

Julkisen järjestämisvastuun alaisissa terveystaluuissa noudatetaan palvelunjärjestäjän omavalvontaohjelmaa vaadittavin osin Mehiläisen omavalvontaohjelman ohella. Mehiläisessä toimivat ammatinharjoittajat ja alihankkijat sitoutuvat sopimuksellisesti osaltaan noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja Mehiläisen toimintakäytäntöjä.

2.3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

2.3.1. Palvelujen saatavuus

Mehiläinen tuottaa terveystalvueluita valtakunnallisesti. Olemme rakentaneet palveluverkostoamme ja kehittäneet palveluita täydentämään julkisten toimijoiden omaa palvelutuotantoa.

Jatkossakin tavoitteemme on täydentää järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden palvelutuotantokapasiteettia niillä osa-alueilla, joilla on tarvetta ja kysyntää. Tämän toteutumiseksi käymme aktiivisesti keskustelua hankintayksiköiden kanssa, seuraamme julkisia hankintailmoituksia, osallistumme tarjouskilpailuihin ja tarjoamme palveluitamme suorahankintoina. Sopimuksissa sovitaan tarkemmat ehdot kunkin palvelun saatavuudesta sopimuskauden aikana.

Palvelujen saatavuuden tukemiseksi keskeinen painopisteemme on henkilöstön osaamisen jatkuvassa ylläpitämisessä ja kehittämisessä, sekä osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön rekrytoinnissa. Lisäksi kehitämme jatkuvasti prosessiemme sujuvuutta palvelujen saatavuuden näkökulmasta. Seuraamme palvelujen saatavuutta julkisissa [Laatumittareissamme](#) muun muassa T3-mittarilla.

2.3.2. Palvelujen jatkuvuus

Mehiläisen tuottamien terveystalvueluiden asiakkaiden toimintakyvyssä on laaja kirjo. Hoidon jatkuvuuden ja sujuvuuden kannalta on erityisen tärkeää, että palvelupolcumme huomioivat kokonaisvaltaisesti erilaisten asiakkaidemme tuen tarpeen. Palveluiden jatkuvuuden kannalta henkilöstön pieni vaihtuvuus on keskeistä. Mittaamme palveluidemme jatkuvuutta muun muassa COCI-mittarilla.

Sopimuskuumppanimme kilpailuttavat palveluitaan aika ajoin. Pyrimme osaltamme vaikuttamaan siihen, että kilpailutusten ehdot ja kriteerit olisivat sellaiset, että pystymme palveluntuottajana vastaamaan pitkäjänteisesti samojen asiakkaiden hoidosta.

Jokaisella toimintayksiköllämme on pelastussuunnitelma ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle. Osana valtakunnallista Mehiläistä meillä on erinomaiset edellytykset varmistaa toiminnan jatkuvuus myös haastavissa tilanteissa.

2.3.3. Palvelujen turvallisuus ja laatu

Mehiläisen tuottamien terveystalvuelujen turvallisuus koostuu potilasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.

Potilasturvallisuuteen liittyvät kiinteästi hyvä perehdytys, jossa käydään läpi muun muassa laiteturvallisuus, lääketurvallisuus ja säteilyturvallisuus. Sairaalatyössä käytetään rääätälöityjä tarkistuslistoja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Lisäksi toimenpiteiden jälkeen potilaille lähetetään jälkeen säännöllisiä kyselyjä, joiden avulla varmistetaan potilaan hyvän toipumisen eteneminen.

Työturvallisuus ja työsuojelu on osa konsernin työhyvinvoinnin johtamista. Asiakkaiden ja henkilöstön palo- ja pelastusturvallisuus taataan ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnittelussa sekä henkilöstön osaamisen turvaamisella. Järjestämme henkilökunnalle turvallisuuskävelyjä toimintayksiköissämme. Konsernitason linjaukset,

suunnitelman ja seurannan toteuttaa Työhyvinvointiryhmä. Työsuojeluorganisaatio jakautuu paikalliseen, alueelliseen ja toimialatasoon. Työn vaarojen ja riskien arviointi on vuosittaista omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen.

Tietoturvallisuus on osa Mehiläisen ISO9001-sertifioitua laadunhallinnan kokonaisuutta. Tietoturvallisuuteen ja –suojaan liittyvät periaatteet, organisointi, vastuut ja tavoitteet on kuvattu Mehiläisen tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikassa. Tietosuojasitoumus on osa jokaisen Mehiläisessä työskentelevän työsopimusta tai ammatinharjoittajasopimusta. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma tukee ammattilaisten perehtymistä ja osaamisen ylläpitämistä.

Vastuu laadun toteutumisesta arjessa on jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä Mehiläisellä. Systemaattinen laadunhallinta on Mehiläisen johtamis- ja toimintajärjestelmän ytimessä, ja se täyttää asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset. Jokaisen toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Kulttuuriimme kuuluu jatkuva laadun mittaaminen ja kehittäminen. Niin asiakkaamme kuin ammattilaisemme vastaavat kyselyihin, ja poimimme myös potilasdatasta mittareita vaikuttavuuden ja potilasturvallisuuden arvioimiseksi. Julkaisemme poiminnan [Laatumittareista](#) julkisesti.

2.3.4. Palvelujen yhdenvertaisuus

Palvelujen yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu jokaisen työntekijämme vastuulle. Toimintaperiaatteisiimme kuuluu asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu. Kunnioitamme asiakkaidemme erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansallisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, seksuaaliseen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta. Ammattilaisemme kohtaavat jokaisen asiakkaan yksilönä, ja suunnittelevat hoitopolun asiakkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien.

Otamme perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa huomioon yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat, ja kartoitamme koulutustarpeita muun muassa konsernin vuosittaisessa yhdenvertaisuuskyselyssä. Seuraamme tarkasti myös asiakkailta kerättyä palautetta ja pyrimme tunnistamaan yhdenvertaisuuteen liittyviä kehityskohteita toteutettavaksi.

2.4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Havaittujen puutteiden korjaamisen mahdollistamiseksi keräämme palautetta lukuisten eri kanavien kautta sekä sisäisesti että ulkoisesti. Johto saa reaaliaikaisesti tietoa reklamaatioista ja vakavista poikkeamista ja osallistuu niiden käsittelyyn yhdessä yksiköiden vastuuhenkilöiden kanssa, jotta puutteet ja epäkohdat saadaan nopeasti korjattua. Konsernin laatutiimi tukee tarvittaessa näitä prosesseja. Tarkastelun myötä pyrimme muuttamaan toimintakäytäntöjämme siten, että vastaavien laatu-poikkeamien ja virheiden todennäköisyys pienenee jatkossa.

Mehiläisessä on käytössä poikkeama- ja palautejärjestelmänä Laatuportti. Sen kautta kerätään kaikki potilasturvallisuuteen, tietosuojaan ja –turvaan, ympäristöturvallisuuteen sekä työturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset. Poikkeamia ovat sekä todetut haittatapahtumat että havaitut läheltä piti –tilanteet. Henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti tekemään turvallisuushavaintoja ja raportoimaan havainnoistaan. Vakavat poikkeamat tulevat



suoraan yksikönjohdon tietoon, jotta korjaavat toimenpiteet voidaan tarvittaessa käynnistää välittömästi. Ilmoitusaktiivisuutta, ilmoitusten käsittelyä ja poikkeamien perusteella tehtyjä toimenpiteitä seurataan. Myös potilaat ja omaiset voivat tehdä poikkeamailmoituksen Laatuporttiin [verkkosivujemme kautta](#).

Mehiläisen julkisissa terveystalveissa poikkeamailmoitukset tehdään tilaajakohtaisesti sovitusti joko tilaajaan poikkeamajärjestelmään tai Mehiläisen Laatuporttiin.

2.5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Mehiläisen tuottamien terveystalvejen omavalvontaohjelma julkaistaan [mehilainen.fi](#) -sivustolla. Omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan säännöllisesti Mehiläisen verkkosivuilla. Julkaisemme myös vuosittain toimintakertomuksen ja vastuullisuusraportin, joissa kuvaamme vuoden tärkeimmät laadun ja potilasturvallisuuden kehittämistoimenpiteet.