

**MEHILÄINEN LÄNSI-POHJAN
OMAVALVONTAOHJELMA JA
OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ**

2023

SISÄLLYS

1	Palveluntuottaja.....	1
2	Omavalvontaohjelma.....	2
2.1	Tehtävien lainmukainen hoitaminen.....	2
2.2	Tehtyjen sopimusten noudattaminen	2
2.3	Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	2
2.4	Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen	4
2.5	Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet	5
3.1	Tehtävä.....	5
3.2	Arvot	5
3.3	Periaatteet ja politiikat.....	5
4	Omavalvonnan organisointi ja johtaminen.....	6
5	Henkilöstö	6
5.1	Rekrytointi.....	6
5.2	Perehdytys.....	6
5.3	Koulutus.....	7
5.4	Työhyvinvointi	7
5.5	Kehityskeskustelut	7
6	Toimintatilat, laitteet ja tarvikkeet	8
6.1	Toimitilat	8
6.2	Laitteet ja tarvikkeet.....	8
7	Potilasasiamies	8
8	Lääkehoito.....	9
9	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet.....	9
10	Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely	10
11	Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely	10
11.1	Muistutuksen käsittely	11
12	Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi	11

1 PALVELUNTUOTTAJA

Mehiläinen Länsi-Pohja on osa Mehiläinen konsernia.

Mehiläinen Länsi-Pohja palvelutunnuksen alla julkisia terveystalveluja ja hammashoitoa tuottavat yhtiöt:

Yhtiö	Y-tunnus
Mehiläinen Länsi-Pohja Oy	2871405-6
Mehiläinen Terveystalvelut Oy /Keminmaan toimipiste	1723156-9

Terveystenhuollon palveluista vastaava johtaja on Mehiläinen Länsi-Pohja terveystalveluiden johtaja ja hammashoidon palvelujen vastaava on johtava hammaslääkäri.

Mehiläinen Länsi-Pohjan terveystalveluiden johtaja:
Paavo Uusimaa
LT, dosentti, sisätautien ja kardiologian erikoislääkäri

Johtava hammaslääkäri:
Minna Tervonen
HLL, erikoishammaslääkäri

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

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

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa toimintaa kaikissa Mehiläinen Länsi-Pohjan toimintayksiköissä.

2 OMAVALVONTAOHJELMA

2.1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

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

2.2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Mehiläinen Länsi-Pohjan palvelutuotanto Lapin hyvinvointialueelle tapahtuu palvelusopimuksen mukaisesti.

Mehiläinen-konsernin omavalvonnan työkalut kattavat terveydenhuollon sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset ja tukevat näin sopimusten noudattamisen seuranta. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimintayksikön esihenkilöiden vastuulla. Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi pidämme sopimuskumppanin kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille seurantatietoja ja -raportteja.

Mehiläinen Länsi-Pohjassa toimivat ammatinharjoittajat ja alihankkijat sitoutuvat sopimuksellisesti osaltaan noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja Mehiläinen Länsi-Pohjan toimintakäytäntöjä.

2.3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

2.3.1 Palvelujen saatavuus

Omavalvonnalla varmistamme, että tuottamamme palvelut ovat sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin potilaiden/asiakkaiden tarve edellyttää.

Seuraamme säännöllisesti palvelujen laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutumista sekä kiireellisen ja kiireettömän palveluntarpeen osalta. Hyvinvointialue potilasrekisterin rekisterinpitäjänä tuottaa odotusaikoja koskevat julkaistavat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti. Mehiläinen Länsi-Pohja julkaisee nettisivuilla säännöllisesti perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon hoitoon pääsyn tilastot.

Kehitämme jatkuvasti prosessiemme sujuvuutta palvelujen saatavuuden näkökulmasta. Palvelujen saatavuuden tukemiseksi keskeinen painopisteemme on henkilöstön osaamisen ylläpitämisessä ja kehittämisessä, sekä osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön rekrytoinnissa.

2.3.2 Palvelujen jatkuvuus

Tuotamme palveluja Lapin hyvinvointialueen hallinnoimissa tiloissa Keminmaan terveysasemaa lukuun ottamatta. Potilastietojärjestelmät ja valtaosa hoitolaitteista ovat niin ikään hyvinvointialueen hallinnoimia.

Jokaisella yksiköllämme on poistumissuunnitelma poikkeusolojen varalle. Lapin hyvinvointialue vastaa pelastus- ja valmiussuunnitelmien ylläpidosta. Keminmaan terveysaseman osalta pelastus- ja valmiussuunnitelmien ylläpidosta vastaa Mehiläinen Länsi-Pohja.

Osana valtakunnallista Mehiläistä meillä on erinomaiset edellytykset varmistaa toiminnan jatkuvuus myös haastavissa tilanteissa.

2.3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Mehiläinen Länsi-Pohjan tuottamien palveluiden turvallisuus koostuu potilasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.

Potilasturvallisuuteen liittyy kiinteästi hyvä perehdytys, jossa käydään läpi muun muassa laiteturvallisuus, lääketurvallisuus ja säteilyturvallisuus. Lääkehoitoon osallistuvat työntekijät suorittavat lääkehoitoon tarvittavat luvat ja kaikkiin yksikössä oleviin laitteisiin järjestetään työntekijöille koulutus. Sairaalatyössä käytetään räätälöityjä tarkistuslistoja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Lisäksi toimenpiteiden jälkeen potilaille lähetetään säännöllisiä kyselyjä, joiden avulla varmistetaan toipumisen eteneminen.

Työturvallisuus ja työsuojelu ovat osa Mehiläinen konsernin työhyvinvoinnin johtamista. Konsernitason linjaukset, suunnitelman ja seurannan toteuttaa Mehiläisen työhyvinvointiryhmä. Työsuojeluorganisaatio jakautuu paikalliseen, alueelliseen sekä toimialatasoon ja Mehiläinen Länsi-Pohjassa on oma työsuojeluorganisaatio. Asiakkaiden ja henkilöstön palo- ja pelastusturvallisuus taataan ajantasaisella poistumissuunnittelulla sekä henkilöstön osaamisen turvaamisella. Järjestämme henkilökunnalle turvallisuuskävelyjä toimintayksiköissämme. Työn vaarojen ja riskien arviointi on osa vuosittaista omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen.

Tietoturvallisuuteen ja –suojaan liittyvät periaatteet, organisointi, vastuut ja tavoitteet on kuvattu Mehiläisen tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikassa. Mehiläisen tietosuojasitoumus on osa jokaisen Mehiläinen Länsi-Pohjassa työskentelevän työ- tai ammatinharjoittajasopimusta. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma tukee ammattilaisten perehtymistä ja osaamisen ylläpitämistä. Mehiläinen Länsi-Pohjan työntekijät noudattavat Mehiläinen konsernin ohjeistusten ohella myös Lapin hyvinvointialueen ohjeistuksia potilastietojen käsittelystä.

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa Mehiläinen Länsi-Pohjan johtamis- ja toimintajärjestelmää, joka täyttää asiakas- ja lainsäädäntövaatimukset. Jokaisen yksikön esihenkilö vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Kulttuuriimme kuuluu jatkuva laadun mittaaminen ja kehittäminen. Vastuu laadun toteutumisesta on jokaisella Mehiläinen Länsi-Pohjassa työskentelevällä. Mehiläinen Länsi-Pohjalle on myönnetty ISO9001-sertifikaatti.

2.3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Palvelujen yhdenvertaisuuden varmistaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Toimintaperiaatteisiimme kuuluu asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu. Kunnioitamme asiakkaidemme erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansalaisuuteen, 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 liittyvät kehityskohteet toteutettavaksi.

2.4 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Keräämme palautetta lukuisten eri kanavien kautta sekä sisäisesti että ulkoisesti, jotta mahdollistamme korjaavat toimenpiteet. Mehiläinen Länsi-Pohjan johto saa reaaliaikaisesti tietoa reklamaatioista ja vakavista poikkeamista ja osallistuu niiden käsittelyyn yhdessä yksiköiden esihenkilöiden kanssa, jolloin puutteet ja epäkohdat saadaan nopeasti korjattua. Mehiläinen-konsernin laatu tiimi tukee tarvittaessa näitä prosesseja. Tarkastelun myötä pyrimme muuttamaan toimintakäytäntöjämme siten, että vastaavien laatu poikkeamien ja virheiden todennäköisyys jatkossa pienenee.

Mehiläisessä on käytössä poikkeama- ja palautejärjestelmänä Laatuportti. Sen kautta kerätään kaikki potilasturvallisuuteen, tietosuojaan ja –turvaan sekä työturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset. Poikkeamia ovat sekä todetut vaaratapahtumat että havaitut läheltä piti tilanteet. Henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti tekemään turvallisuushavaintoja ja raportoimaan havainnoistaan sekä tekemään kehitysehdotuksia. Poikkeamat tulevat suoraan yksiköiden esihenkilöiden 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.

Mehiläinen Länsi-Pohjassa on Laatuportin ohella käytössä myös Lapin hyvinvointialueen HaiPro-järjestelmä, josta saamme tiedot tilaajan havaitsemista poikkeamista. Laatuportin potilasturvallisuuden poikkeamailmoituksista laaditaan kvartaaleittain kooste Lapin hyvinvointialueelle.

2.5 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Mehiläinen Länsi-Pohjan omavalvontaohjelma julkaistaan <https://mehilainenlansipohja.fi/> sivustolla. Verkkosivuilla julkaistaan säännöllisesti tietoa omavalvonnan seurannasta, mm. perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon hoitoon pääsyn jonotusaika ja asiakaskokemusmittauksen tulos. Julkaisemme myös vuosittain toimintakertomuksen, jossa kuvaamme vuoden tärkeimmät laadun ja potilasturvallisuuden kehittämistoimenpiteet.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA PERIAATTEET

Mehiläinen Länsi-Pohja on osa Mehiläinen-konsernia, joka on tunnettu ja arvostettu yksityinen sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottaja. Yli 100-vuotias Mehiläinen on nopeasti kehittyvä ja kasvava suunnannäyttävä alallaan. Yhtiö panostaa digitalisaation mahdollisuuksiin sekä hoidon vaikuttavuuteen ja laatuun kaikilla liiketoiminta-alueillaan.

3.1 Tehtävä

Mehiläisen tehtävänä on luoda yhdessä parempaa terveyttä ja hyvinvointia.

- Sinulle ja perheellesi tarjoamme yksilöllistä palvelua nopeasti ja sujuvasti.
- Työnantajat pystyvät tukemaan avullamme työntekijöiden terveyttä, työkykyä ja hyvinvointia.
- Julkinen päättäjä järjestää avullamme laadukkaat ja kustannustehokkaat julkiset palvelut.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille tarjoamme merkityksellistä työtä innostavassa ilmapiirissä omaa osaamista kehittäen.

3.2 Arvot

Arvot ovat Mehiläisen toiminnan perusta. Ne ohjaavat ja antavat suuntaa sekä näkyvät kaikessa tekemisessämme. Mehiläisen arvot ovat:

- tieto ja taito
- välittäminen ja vastuunotto
- kumppanuus ja yrittäjäjys
- kasvu ja kehitys

3.3 Periaatteet ja politiikat

Mehiläinen-konsernin toimintaperiaatteet ja politiikat ohjaavat kaikkia Mehiläinen Länsi-Pohjassa työskenteleviä. Poliitiikat auttavat varmistamaan yhteisten toimintatapojemme toteutumisen, sekä erilaisten toimintaamme kohdistuvien vaatimuksien ja tavoitteiden täyttymisen.

Kaikkien työntekijöiden ja ammatinharjoittajien tulee tutustua politiikkoihin ja huomioida ne omassa työssään. Jokaisella on velvollisuus toimenkuvansa ja vastualueensa puitteissa huolehtia, että toimintamme toteutuu politiikkojen mukaisesti.

4 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Mehiläinen Länsi-Pohjan omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ne toimenpiteet ja menettelytavat, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja ja yksiköiden esihenkilöt huolehtivat laissa säädetyistä velvollisuuksista. Lääketieteellinen johto vastaa toiminnan lainmukaisuudesta, palvelujen lääketieteellisestä sisällöstä, hoidon vaikuttavuuden seurannasta ja potilasturvallisuudesta.

Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Jokainen työntekijä on sitoutunut toimintaperiaatteisiin, joissa edellytetään työn tekemistä parhaalla mahdollisella laadulla. Esimerkiksi mahdollisista poikkeamista ilmoittaminen on jokaisen velvollisuus.

5 HENKILÖSTÖ

Mehiläinen Länsi-Pohjassa noudatetaan Mehiläinen-konsernin henkilöstöhallinnon käytäntöjä ja toimintamalleja.

5.1 Rekrytointi

Mehiläisessä toimii terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä, nimikesuojattuja ammattihenkilöitä sekä hallinto- ja tukipalveluiden henkilökuntaa. Mehiläinen Länsi-Pohjaan rekrytoitaessa varmistetaan sosiaali-, terveydenhuollon, lääketieteen ja hammaslääketieteen ammattilaisten osalta osaaminen. Varmistamme hakijan oikeuden harjoittaa ammattia Suomessa Valviran JulkiTerhikistä (lääkärit ja muut laillistetut ammattihenkilöt) tai esimerkiksi nimikesuojattujen ammattihenkilöiden kohdalta tarvittaessa puhelimitse Valvirasta. Lasten kanssa lain tarkoittamalla tavalla työskentelevät esittävät rikosrekisteriotteen ennen työhönottoa.

Henkilökohtaisiin haastatteluihin osallistuu aina useampi henkilö ja osaaminen ja sopivuus tehtävään tarkistetaan suosittelijoilta (esihenkilö).

5.2 Perehdytys

Ammattitaitoinen perehdytys on työnteon perusedellytys. Mehiläisen perehdytysohjelmat on laadittu sähköiselle alustalle, joka takaa yhteneväisen ja kaikille tasalaatuisen perehdytyksen toimipisteestä riippumatta. Lisäksi uusi osaaja perehdytetään Mehiläinen Länsi-Pohjan sekä oman toimipisteensä erityispiirteisiin.

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

5.3 Koulutus

Henkilöstön osaamisen jatkuva kehittäminen on meille tärkeää. Valtaosa Mehiläisessä ja Mehiläinen Länsi-Pohjassa tapahtuvasta koulutuksesta on ammatillista lisä-, täydennys- tai muuta ammattiin liittyvää koulutusta.

Luomme mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen niin työssä, verkostoissa kuin erilaisissa koulutuksissa ja valmennuksissa. Jokaiselle työntekijälle laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma ja kehittymistä tuetaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla. Rakennamme yhdessä urapolkuja, joiden avulla voimme tarjota uusia haasteita työntekijöille, jotka haluavat laajentaa osaamistaan.

5.4 Työhyvinvointi

Työhyvinvointitoiminnan tavoitteena on tehdä Mehiläisestä paras mahdollinen työpaikka kaikille.

Työhyvinvointitoiminnan tavoitteena on ylläpitää ja edistää työkykyä, työviihtyvyyttä ja turvallisuutta. Lisäksi tavoitteena on ennalta ehkäistä työtapaturmia, ammattitauteja sekä muita työstä ja työympäristöstä johtuvia terveyden haittoja. Työhyvinvointitoimintaa säätelevät työturvallisuuslaki ja työterveyshuoltolaki.

Työturvallisuusriskien kartoituksella (vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi) selvitetään toimipisteen työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä, mahdollisia vaara- tai riskitekijöitä sekä työn psykososiaalista kuormittavuutta. Kartoitus on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen, ennaltaehkäisy sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi tehdään toimipisteissä vuosittain. Se tulee tehdä kustakin työtehtävästä erikseen niin, että toimipisteessä olevien kaikkien erilaisten työtehtävien vaarat ja niiden riskit on arvioitu.

Työturvallisuusriskien arvioinnin yhteydessä hyödynnetään myös muita tietolähteitä, kuten henkilöstökyselyn tuloksia, työpaikkaselvitystä, työntekijöiltä tulleita palautteita ja vaara - tai läheltä piti -ilmoituksia.

Mehiläisessä on lisäksi käytössä varhaisen tuen malli, jonka tavoitteena on työn ja työympäristön parantaminen sekä työolosuhteisiin liittyvien sairauspoissaolojen vähentäminen. Mallin tarkoituksena on myös helpottaa sairauspoissaolon jälkeistä työhön paluuta. Osana varhaisen tuen mallia on käytössä myös päihdeohjelma.

5.5 Kehityskeskustelut

Mehiläisessä kehityskeskustelut ovat tiivis osa esihenkilötyötä ja johtamisjärjestelmää. Jokaisella työntekijällä on oikeus luottamukselliseen kehityskeskusteluun esihenkilönsä kanssa. Kehityskeskustelu tukee työntekijän työn hallintaa ja tuloksellisuutta sekä työhyvinvoinnin kehittymistä työyhteisössä.

Jokainen Mehiläinen Länsi-Pohjan työntekijä käy kehityskeskustelun esihenkilönsä kanssa kerran vuodessa. Keskustelu voidaan käydä ryhmäkeskusteluna tai henkilökohtaisena keskusteluna. Uusien työntekijöiden kohdalla kehityskeskustelu ja siihen liittyvä

henkilökohtainen kehittämissuunnitelma käydään perehdytysprosessin jatkumona noin kuuden kuukauden kuluttua työn aloittamisesta.

6 TOIMINTATILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

6.1 Toimitilat

Mehiläinen Länsi-Pohja toimii Lapin hyvinvointialueen järjestämässä tiloissa Kemin, Simon ja Tornion terveyskeskuksissa sekä Länsi-Pohjan keskussairaalassa. Keminmaan terveyskeskuksen palvelut tuotetaan Mehiläinen Terveyspalvelut Oy:n tiloissa.

Mehiläinen Länsi-Pohjan käytössä olevat toimitilat on suunniteltu terveyspalveluiden tuottamiseen. Terveyspalveluiden toimintaa ja toimintaympäristöä ohjataan useiden lakien ja viranomaismääräysten avulla ja toimitilat täyttävät nämä vaatimukset. Toimitilat on suunniteltu siten, että potilasturvallisuus toteutuu ja tilat soveltuvat käyttötarkoitukseensa.

Ennen toiminnan käynnistymistä kaikkiin toimitiloihin tehdään viranomaistarkastus. Mehiläisen omavalvontaa tilojen turvallisuuden ja toimivuuden osalta tehdään toiminnan alkaessa työterveyden toimesta ja vuosittain tehtävällä vaarojen ja riskien kartoituksen avulla.

6.2 Laitteet ja tarvikkeet

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista annetun lain mukaisesta toiminnasta Mehiläinen Länsi-Pohjassa vastaa terveyspalveluista vastaava johtaja.

Kaikki potilaan sairauden diagnostisointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievennykseen välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu sähköiseen laiterekisteriin. Länsi-Pohjan keskussairaalan, Kemin ja Tornion toimipisteiden osalta laitteiden ylläpidosta ja rekisterin pidosta vastaa Lapin hyvinvointialue. Keminmaan toimipisteen osalta laiterekisteriä ylläpitää Mehiläinen Terveyspalvelut Oy. Rekisterissä on ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot lain edellyttämällä tavalla.

Henkilökunta on ohjeistettu tekemään laitteisiin liittyvistä vaara- tai haittatapahtumista ilmoitus poikkeamajärjestelmään. Vaaratilanteet ilmoitetaan myös lain edellyttämällä tavalla Fimeaan ja Säteilyturvakeskukseen.

7 POTILASASIAMIES

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, avustaa tarvittaessa potilasta muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa potilasta tarvittaessa muiden oikeusturva- ja vahingonkorvausasioiden vireillepanossa, tiedottaa potilaan oikeuksista sekä toimia muutoinkin potilaan oikeuksien edistämiseksi. Potilasasiameistoiminnasta vastaa Lapin hyvinvointialue.

Peurasaari Satu

Potilas- ja sosiaaliasiamies

Puh. 040 572 3793

satu.peurasaari@turvapoiju.fi

<https://www.mielenterveysseurat.fi/merilappi/asiamiespalvelut/>

8 LÄÄKEHOITO

Turvallisen lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, vastuut ja osaamisvaatimukset on kuvattu Mehiläinen Länsi-Pohjan lääkehoitosuunnitelmaan, jonka linjausten pohjalta on laadittu yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat. Yksikön lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu lääkehoidon vastuut, tehtävät, tunnistetut riskit ja niiden hallitsemiseksi suunnitellut/toteutetut toimenpiteet kussakin yksikössä.

Yksikön lääkehoitovastaaviksi nimitetyt terveydenhuollon ammattihenkilöt (sairaanhoitaja, terveydenhoitaja, kättilö) vastaavat yksikkönsä lääkehuollosta yhteistyössä vastuulääkärin kanssa.

Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi Mehiläinen sekä Mehiläinen Länsi-Pohja ovat 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 suoritettujen tenttien ja näytösten sekä perehtymisen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja toimintatapoihin. Lääkehoidon luvat uusitaan viiden vuoden välein sekä aina pitkien, yli vuoden poissaolojen jälkeen. Lääkehoidon täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Henkilökunnalla on tiedossaan lääkehoidon poikkeamatilanteita koskevat ohjeistukset. Lääkehoitoon osallistuva henkilökunta tekee lääkkeiden, rokotteiden ja verivalmisteiden käyttöön liittyvistä epäilyistä haittavaikutuksista ilmoitukset Fimealle tai Veripalveluun.

9 RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Mehiläisen riskienhallinta on rakennettu osaksi toiminnan laadunhallintaan ja -kehittämiseen liittyviä standardeja, prosesseja ja toimintamalleja. Riskienhallinta ei ole erillinen tai irrallinen prosessi, vaan kiinteä osa organisaation jokapäiväistä operatiivista toimintaa ja johtamista. Riskienhallintaa ohjaavat Mehiläinen-konsernin riskienhallintapolitiikka, sekä sen pohjalta laaditut muut toimintaa ohjaavat politiikat.

Operatiivisia toimintaa liittyvä riskejä arvioidaan osana jatkuvaa normaalia toimintaa muun muassa vaarojen arvioinneilla, sekä osana läheltä piti- tai vaaratilanneilmoituksien käsittelyä. Henkilökunta on ohjeistettu toimintaa liittyviä riskejä havaittuaan raportoimiaan niistä omalle esihenkilölle ja/tai käytössämme olevien palaute- ja raportointikanavien kautta.

Riskien kartoittamista ja epäkohtien tunnistamista edesauttavat myös erilaiset omavalvontakyselyt. Omavalvonnan kysymyksillä kartoitetaan mm. juridisten velvoitteiden täyttymistä, laatuasioita, operatiivisen toiminnan ongelmakohtia, osaamisen puutteita. Saatujen vastausten seuraaminen ja epäkohtiin puuttuminen on kunkin yksikön esihenkilön vastuulla. Liiketoimintajohto seuraa tilanteen korjaantumista.

10 POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Potilasrekisten rekisterinpitäjänä toimii Lapin hyvinvointialue kaikissa Mehiläinen Länsi-Pohjan toimipisteissä. Lapin hyvinvointialueen terveydenhuollon potilasrekisterin [tietosuojaselosteessa](#) on kuvattuna henkilötietojen käyttö ja suojaamisen yleiset periaatteet.

Lapin hyvinvointialueen tietosuojavastaava, itäinen ja lounainen palvelualue Eija Kivekäs p. 040 689 1145

Mehiläinen Länsi-Pohjan tarjoamien sähköisten palveluiden (OmaMehiläisen digiklinikka ja ajanvaraus) osalta rekisterinpitäjänä toimi Mehiläinen Oy Lapin hyvinvointialueen suostumuksella. OmaMehiläisen [tietosuojaselosteessa](#) on kuvattuna henkilötietojen käyttö ja suojaamisen yleiset periaatteet.

Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti (tietosuoja@mehilainen.fi, vaihde 010 414 0112 (0,0835 €/puhelu + 0,1669 €/min)).

Noudatamme Lapin hyvinvointialueen ohjeistuksia potilastietojen käsittelystä sekä ohjeistamme ja koulutamme henkilöstöämme tietojärjestelmien ja henkilötietojen turvalliseen käsittelyyn.

11 POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Potilaalle tulee antaa tietoa sairaudesta, sen hoitovaihtoehdoista ja hoitoon liittyvistä riskeistä sekä odotettavissa olevista hoitotuloksista ymmärrettävällä tavalla.

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 [Mehiläinen Länsi-Pohjan verkkosivujen palaute- ja reklamaatiolomakkeen](#) kautta.

Potilaiden antama suullinen palaute kirjataan laatujärjestelmän edellyttämällä tavalla. [Asiakaskokemusta](#) mitataan systemaattisesti NPS-järjestelmän ja sairauden kanssa pärjäämistä arvioivan PEI-kyselyn avulla.

Arvokasta tietoa saadaan asiakaspalautteista, jotka yksiköiden esihenkilöt luokittelevat ja käsittelevät tai ohjaavat tarvittaessa eteenpäin käsiteltäväksi. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. Kaikkiin palautteisiin, joihin asiakas on pyytänyt vastausta, vastataan ja kaikki vastaanotetut palautteet tulevat käsitellyiksi.

Tarvittaessa esihenkilö ohjaa palautteen terveystietojen johtajalle. 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.

11.1 Muistutuksen käsittely

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §).

Yksiköt tiedottavat potilailleen muistutusoikeudesta ja järjestävät muistutuksen tekemisen helpoksi. Tarvittaessa potilasta auttaa potilasasiamies. Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä se voidaan tehdä myös suullisesti.

[Oheisella lomakkeella](#) voit tehdä muistutuksen. Tarkemmat lisätiedot löytyvät muistutuslomakkeelta.

Muistutukseen vastataan kirjallisesti 1–4 viikon sisällä. Terveyspalveluiden johtaja huolehtii siitä, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja vastataan potilaalle aikamääreen sisällä.

12 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Omavalvonnan toteutumista seurataan Mehiläinen-konsernissa vuoden mittaan erilaisin omavalvonnan kyselyin ja sisäisin auditoinnein. Omavalvontakyselyiden, sisäisten auditointien sekä muiden palautekanavien kautta saatuja tietoja analysoidaan ja toimintaa kehitetään saatujen tietojen perusteella jatkuvan parantamisen periaatteita noudattaen.

Mehiläinen Länsi-Pohjan omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai olosuhteiden muuttuessa. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja. Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Päivitykset käydään läpi vuosittain yksikkötasolla.

Mehiläisen laadun ja potilasturvallisuuden ohjausryhmä seuraa omavalvonnan sekä poikkeamien perusteella nousseiden kehittämistoimenpiteiden etenemistä.