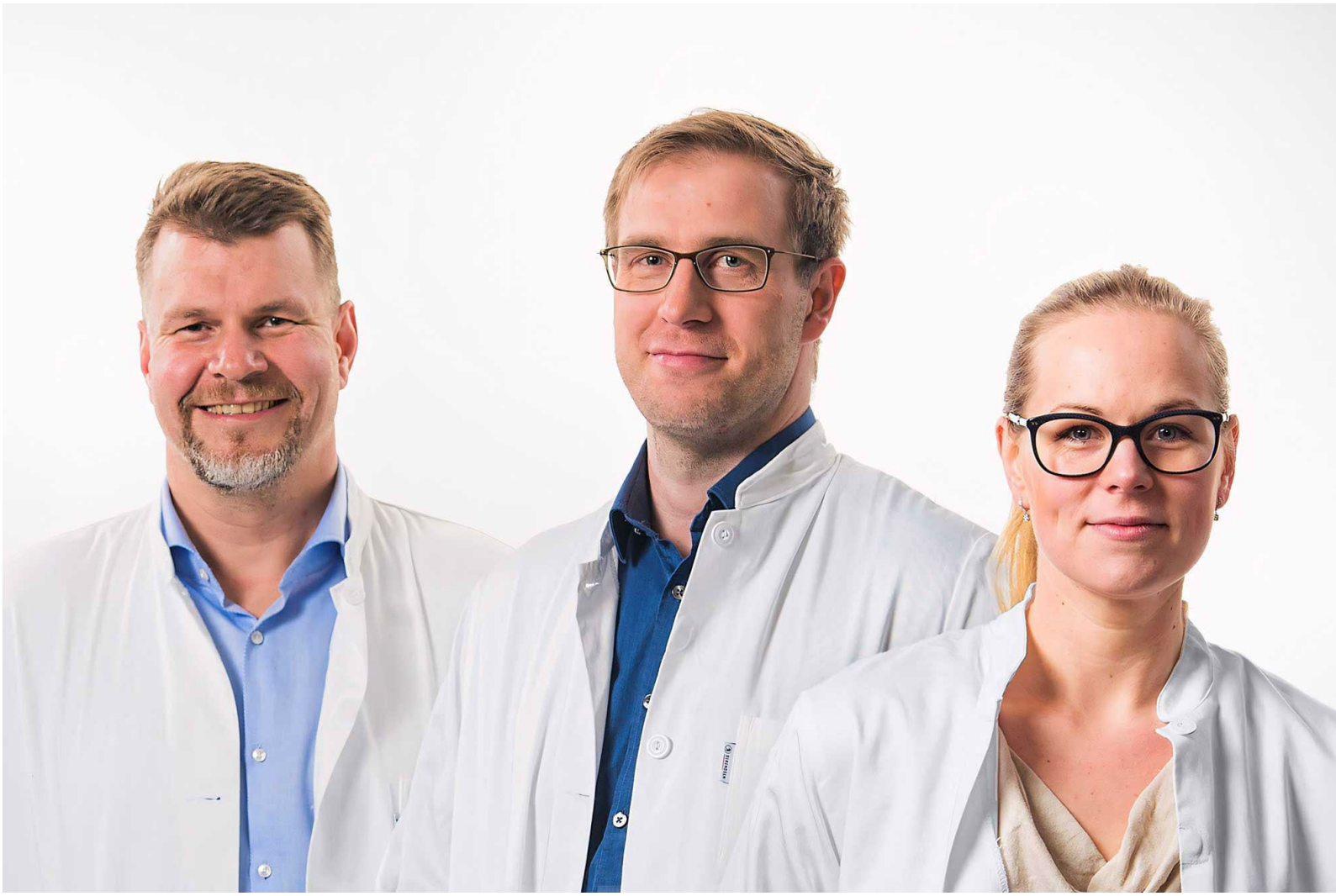
Omavalvontasuunnitelma
Lääkäri- ja terveyspalvelut:
Medishare Pääkaupunkiseutu



Laatija: Toimitusjohtaja Jenni Suonketo
Laadittu: 1.10.2025

Sisällysluettelo

1 Johdanto 3

2 Palveluntuottaja, palveluyksiköt ja toiminta 3

2.1 Tiedot palveluntuottajasta 3

2.2 Palveluyksikön tiedot 4

2.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 5

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 6

3.2 Potilaan asema ja oikeudet 6

3.3 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 8

3.4 Henkilöstö 8

3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 9

3.6 Toimitilat, välineet ja tietojärjestelmät 9

3.7 Lääkehoitosuunnitelma 9

3.8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 10

3.9 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 10

4 Omavalvonnan riskienhallinta 10

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 10

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 11

4.3 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 11

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen . 11

1 Johdanto

Medishare Oy:n omavalvontasuunnitelma kuvaa, miten yhtiön palveluyksiköissä valvotaan, seurataan ja arvioidaan toiminnan laatua ja turvallisuutta konkreettisin toimenpitein. Omavalvonnan lainsäädännöllinen perusta pohjautuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Omavalvontasuunnitelma pohjautuu Medishare Oy omavalvontaohjelmaan.

Omavalvonnalla varmistetaan, että palvelu on asiakkaalle ja potilaalle laadukasta ja turvallista. Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista työtä, joka kuuluu Medishare Oy:n palveluyksiköiden toiminnan arkeen ja koko henkilökunnalle.

Medishare Oy:n tuottamat lääkäri- ja terveyspalvelut muodostavat toiminnallisesti ja hallinnollisesti yhden johdon alla olevan kokonaisuuden. Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa yhtiön yhteistyökumppaneiden tiloissa tuottamat lääkäri- ja terveyspalvelut pääkaupunkiseudun alueella.

2 Palveluntuottaja, palveluyksiköt ja toiminta

2.1 Tiedot palveluntuottajasta

Palvelujen tuottajan nimi:	Medishare Oy
Y-tunnus:	0883141-5
Osoite:	Sibeliuksenkatu 3 A 20, 20100 Turku
Puhelin:	+358207959250
Sähköposti:	info@medishare.fi
Kotikunta:	Helsinki

Vastuuhenkilöt:

Toimitusjohtaja Jenni Suonketo, etunimi.sukunimi@medishare.fi, puh. +358400627721

Lääketieteellinen johtaja, terveydenhuollon palveluista vastaava Raul Laasik, ortopedian ja traumatologian erikoislääkäri, etunimi.sukunimi@medishare.fi, puh. +358207959250

2.2 Palveluyksikön tiedot

Palveluyksikön nimi:	Medishare Pääkaupunkiseutu
Osoite:	Myllytie 1 A, 04410 Järvenpää
Puhelin:	+358207959250
Sähköposti:	info@medishare.fi

Palvelupisteet:

Medishare Oy c/o Plastic Surgery Center Helsinki Oy
Medishare Oy c/o Suomen Ihosairaala Oy
Medishare Oy c/o Mehiläinen Oy, Lääkärikeskus Mehiläinen Forum, Helsinki
Medishare Oy c/o Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy, Pikkujätti Kamppi
Medishare Oy c/o Lääkärikeskus Aava Oy, Lääkärikeskus Aava Kamppi
Medishare Oy c/o Mehiläinen Oy, Mehiläinen Oy, Lääkärikeskus Mehiläinen Bulevardi
Medishare Oy c/o Suomen Ihosairaala Oy, Ihosairaala
Medishare Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Ruoholahti
Medishare Oy c/o Mehiläinen Oy, Docrates Mehiläinen Syöpäsairaala
Medishare Oy c/o Lääkärikeskus Aava Oy, Pasila
Medishare Oy c/o Mehiläinen Oy, Lääkärikeskus Mehiläinen Töölö, Helsinki
Medishare Oy, Orton Oy
Medishare Oy c/o Silmäasema Julkiset Silmäterveyspalvelut Oy, Coronaria Silmäsairaala Helsinki Tilkka
Medishare Oy c/o Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy, Pihlajalinna Pikku Huopalahti
Medishare Oy c/o Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy, Pihlajalinna Dextra Munkkivuori
Medishare Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Helsinki uniklinikka
Medishare Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Kaari
Medishare Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Tripla
Medishare Oy c/o Mehiläinen Oy, Mehiläinen Ympyrätalo, Helsinki
Medishare Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Redi
Medishare Oy c/o Mehiläinen Oy, Lääkärikeskus Mehiläinen Vantaa
Medishare Oy c/o Mehiläinen Oy, Komppi Mehiläinen Vantaa Kielotie
Medishare Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Vantaa Työterveys Vantaanportti
Medishare Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Flamingo
Medishare Oy c/o Lääkärikeskus Aava Oy, Lääkärikeskus Aava Aviapolis
Medishare Oy c/o Mehiläinen Oy, Mehiläinen Myyrmäki
Medishare Oy c/o Silmäasema Optiikka Oy, Silmäasema Kerava, Prisma
Medishare Oy c/o Lääkärikeskus Aava Oy, Lääkärikeskus Aava Kerava
Medishare Oy c/o Lääkärikeskus Aava Oy, Aava Tapiola
Medishare Oy c/o Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy, Pikkujätti Tapiola
Medishare Oy c/o Mehiläinen Oy, Mehiläinen Espoo Tapiola
Medishare Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Tapiola
Medishare Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Iso Omena A-torni
Medishare Oy c/o Mehiläinen Oy, Lääkärikeskus Mehiläinen Leppävaara, Espoo
Medishare Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Espoo Leppävaara

Medishare Oy c/o Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy, Pihlajalinna Sello Espoo
Medishare Oy c/o Mehiläinen Oy, Mehiläinen Nummela lääkärikeskus, Vihti
Medishare Oy c/o Mehiläinen Oy, Mehiläinen Karkkila
Medishare Oy c/o Mehiläinen Oy, Mehiläinen Lohja Lääkärikeskus
Medishare Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Lohja
Medishare Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Bilnäs
Medishare Oy c/o Suomen Terveystalo Oy, Terveystalo Tammisaari
Medishare Oy c/o Lääkärikeskus Aava Oy, Lääkärikeskus Aava Tuusula
Medishare Oy c/o Mehiläinen Järvenpää Postikatu
Medishare Oy c/o Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy, Pikkujätti Järvenpää
Medishare Oy c/o Lääkärikeskus Aava Oy, Lääkärikeskus Aava Järvenpää
Medishare Oy c/o Terveystalo Nummela
Medishare Oy c/o Terveystalo Kirkkonummi
Medishare Oy c/o Nordic Med Spa Helsinki
Medishare Oy c/o Savoa Partners Oy
Medishare Oy c/o Pihlajalinna Itäkeskus

2.3 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Medishare Oy on valtakunnallinen yksityisen terveydenhuollon ja sairaanhoidon piirissä toimivien ammattilaisten yhdessä omistama yritys. Toiminta-ajatuksemme on tuottaa yksityisille, yrityksille ja julkishallinnon asiakkaille laadukkaita terveydenhuollon-, sairaanhoidon ja sosiaalihuollon palveluita sekä lääketutkimus- ja lääketieteellisiä konsultaatiopalveluita eri puolilla Suomea yhteistyökumppaneiden tiloissa erillisten yhteistyösopimusten mukaisesti. Palveluja tuotetaan läsnä- ja soveltuvin osin etäpalveluna.

Medishare Oy:n toimintaa ohjaavat arvot ovat luotettavuus, avoimuus ja yksilöllisyys. Arvot luovat perustan yrityksemme toiminnalle. Toteutamme arvojamme tuottamalla laadukkaita asiantuntijapalveluita asiakkaidemme ja työntekijöidemme parhaaksi. Olemme luotettava ja reilu työnantaja ja haluamme pitää huolta työntekijöidemme hyvinvoinnista sekä työssä että vapaa-aikana.

Olemme vastuullinen ja avoin yhteistyökumppani. Meille on tärkeää pitää kiinni sopimuksista ja aikatauluista. Yhtiöllemme on kunnia-asia pitää asiantuntijapalvelumme ensiluokkaisina. Teemme yhteistyötä kaikkien terveydenhuollon piirissä toimivien kanssa ja pyrimme rakentamaan asiakassuhteissamme asiantuntijuuteen, luottamukseen ja yksilöllisyyteen perustuvaa kokonaisvaltaista ja kestävää kumppanuutta.

Asiakkaitamme ovat yksityishenkilöiden ohella yksityisen ja julkisen terveydenhuollon palvelujen tuottajat sekä ammatinharjoittajat ja vakuutusyhtiöt. Haluamme kasvaa ja kehittyä yhdessä yhteistyökumppaneidemme kanssa.

Yrityksemme johtaminen on oikeudenmukaista ja tuloksellisesta sekä mahdollisimman läpinäkyvää ja ymmärtävää toimintaa, jolla pyritään yrityksen talouden, henkilökunnan hyvinvoinnin ja sen kaikkien sidosryhmien kannalta parhaaseen tulokseen. Meille on tärkeää, että tiedottamisemme on nopeaa ja tehokasta.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, vastuullisia, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja.

Laaduntuottamisvastuu on jokaisella Medishare Oy:ssä työskentelevällä. Panostamme osaamisen kehittämiseen laaja-alaisilla koulutuksilla sekä työssä oppimisen menetelmin yhtiön henkilöstöpolitiikan periaatteiden mukaisesti. Yhtiön lääketieteellisellä johtajalla on kokonaisvastuu Medishare Oy:n omavalvontaohjelman toiminnasta sekä laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehityksen seurannasta. Lääketieteellinen johtaja vastaa laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden raportoinnista toimitusjohtajalle ja hallitukselle.

Medishare Oy kehittää palveluitaan jatkuvasti asiakaslähtöisesti, ammattilaisiaan ja sidosryhmiään kuunnellen yhteistyössä yhteistyökumppaneidemme kanssa. Yhteistyökumppaneillamme lääkärikeskuksilla on käytössä omia laatujärjestelmiä ja heille on myönnetty myös laatusertifikaatteja. Medishare Oy:n työntekijät noudattavat yhteistyökumppaneidemme laatujärjestelmiä työskennellessään yhteistyökumppaneiden tiloissa.

Jokaisen työntekijän on arvioitava omaa toimintaansa ja tehtävä huomioita, jos he havaitsevat laatupoikkeamia. Poikkeavaa toimintaa on esimerkiksi väärän asiakkaan tietojen kirjaaminen potilastietojärjestelmään, laitteiden epäkunto, puhelinliikenteen ongelmat/katkokset, normaalin toiminnan keskeytyminen, vanhentuneet lääkkeet, laitteiden kalibroinnin puutteellisuus, henkilöstövaje tai aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas, tiedonkulun puute tms. Jokaisessa toimipisteessä toimii paikallisesti Medishare Oy:n terveydenhuollon ammattilainen, joka raportoi poikkeamista yhteistyökumppaneiden laatuvastaaville sekä ongelmien toistuessa myös Medishare Oy:n palveluista vastaavalle johtajalle.

3.2 Potilaan asema ja oikeudet

Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaslaissa. Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveydenhäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta läheistä on ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä kuultava sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa. Jos tästä ei saada selvitystä, potilasta on hoidettava tavalla, jota voidaan pitää hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisena.

Asiakkailla ja potilailla on mahdollisuus antaa asiakaspalautetta suoraan hoitavalle ammattilaiselle sekä yhteistyökumppaneidemme verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella. Asiakaspalautteen käsittelystä vastaa yhteistyökumppaneidemme asiakaspalvelijat, jotka tarvittaessa ovat yhteydessä Medishare Oy:n toimitusjohtajaan. Työntekijää koskevan palautteen ja hänen epäasianmukaisen toimintansa käsittelystä hänen kanssaan vastaa Medishare Oy:n toimitusjohtaja.

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömien potilaiden tekemien muistutusten käsittely on kuvattu

kappaleessa 3.3.

3.3 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Potilaslaissa on säädetty terveydenhuollon palvelujen käyttäjälle mahdollisuus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kokee tulleensa huonosti kohdelluksi. Terveydenhuoltoa koskevat kantelut (epäily hoitovirheestä) tehdään Valviraan vakavissa tapauksissa ja muut hoitoa koskevat kantelut tehdään aluehallintovirastoon (AVI). Samasta tapauksesta voi tehdä sekä kantelun, muistutuksen ja potilasvahinkoilmoituksen Potilasvakuutuskeskukselle. Hyvinvointialueiden potilasasiavastaavat neuvovat ja avustavat potilasta.

Muistutuksen voi tehdä yhteistyökumppaneidemme verkkosivuilta löytyvillä sähköisillä lomakkeilla tai toimittamalla sen suoraan Medishare Oy:lle kirjallisesti. Erityisestä syystä muistutuksen voi tehdä myös suullisesti.

Terveydenhuollosta vastaava johtaja vastaa asianmukaisesta muistutukseen vastaamisesta Valviran ohjeistuksen mukaisesti: https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn. Muistutuksesta tai siihen vastaamisesta ei tehdä merkintöjä potilastietojärjestelmään. Muistutusvastaus toimitetaan potilaalle kirjallisesti. Lisäksi vastaus lähetetään arkistoitavaksi Medishare Oy:n toimistolle. Jos Valvira tai AVI on kääntänyt sille tehdyn kantelun vastattavaksi terveydenhuollon muistutuksena, tulee muistutuksen vastauksesta lähettää kopio myös kyseiselle viranomaiselle.

Muistutuksista saadaan arvokasta tietoa yksikön toiminnan kehittämiseen. Kehittämistoimenpiteille määritetään vastuuhenkilöt ja aikataulu. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toiminnassa on potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, on asiaan puututtava heti omavalvonnan keinoin ja korjattava tilanne. Tarvittaessa on tehtävä ilmoitus valvontaviranomaiselle, ellei potilasturvallisuutta voida omilla toimenpiteillä varmistaa. Kaikki yhtiön palvelupisteitä koskevat muistutukset ja kantelut ja niihin liittyvät kehitystoimet käydään läpi vähintään kerran vuodessa yhtiön hallituksen katselmuksessa.

Medishare Oy:n ammattihenkilöä koskevaan potilasvakuutuskeskuksen selvityspyyntöön asianosainen terveydenhuollon ammattihenkilö antaa vastineensa PVK:n lomakkeella.

3.4 Henkilöstö

Palveluyksikössä työskentelee terveydenhuollon toimijoita yhteensä yli 80, 15:lta eri erikoisalalta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ammattipätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki-tietokannasta. Asiakas- ja potilastyössä toimivilta ammattilaisilta edellytetään tartuntatautilain mukaista soveltuvuutta tehtäväänsä.

Lasten ja iäkkäiden henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriote tarkistetaan työtehtävän sitä edellyttäessä. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikosrekisteriote tarkistetaan vammaispalvelulain voimaantulosta lukien, mikäli työtehtävä sitä edellyttää. Ammatinharjoittajien rikosrekisteriotteiden tarkistamisesta vastaa rekisteröintiviranomainen.

Jokaisen työntekijän kanssa käydään perehdytyskeskustelut sekä Medishare Oy:n

toimitusjohtajan sekä yhteistyökumppanien lääkäriasiakkuusvastaavien kanssa.

Työsuojelu perustuu riskienarviointiin pohjautuvaan työolojen seurantaan ja työterveyshuollon työpaikkaselvityksiin sekä näistä johdettaviin kehittämistoimenpiteisiin. Työympäristöjen riskit arvioidaan Medishare Oy:n yksiköissä vähintään viiden vuoden välein ja aina merkittävien muutosten yhteydessä. Tunnistettujen riskien terveydellistä merkitystä arvioidaan lisäksi työterveyshuollon suorittamissa työpaikkaselvityksissä, joita tehdään vähintään viiden vuoden välein tai merkittävien muutosten yhteydessä.

Työsuojelu on osa jokapäiväistä työntekoa ja työkäytäntöjä. Jokainen on velvollinen noudattamaan turvallisuusohjeita, ottamaan huomioon mahdolliset vaaratekijät ja ilmoittamaan työympäristössään havaitsemistaan puutteista ja työturvallisuuspoikkeamista.

3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Yhteistyökumppanimme lääkärikeskukset seuraavat palvelukysyntää ja mitoittavat palvelutarjonnan ja palveluiden resursoinnin sen mukaan. Medishare Oy tuottaa vain yksittäisen lääkärin työpanoksen, joka on määritelty yhteistyökumppaneiden kanssa solmituilla yhteistyösopimuksilla. Ostopalveluissa tilaajan kanssa tehty sopimus määrittää palvelujen saatavuuden ja vasteajat.

3.6 Toimitilat, välineet ja tietojärjestelmät

Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen viranomaisvalvonta kuuluu hyvinvointialueiden vastuulle. Toimitilojen turvallisuudesta vastaa yhteistyökumppaneidemme vastuuhenkilöt yhteistyösopimuksemme mukaisesti. Lääkärikeskus antaa Medishare Oy:n työntekijälle käyttöön nykyaikaisin kalustein, laittein ja välinein varustetun vastaanottotilan. Työntekijämme käytettävissä on tarvittaessa myös avustava henkilökunta kunkin yksikön kulloinkin voimassa olevien käytänteiden mukaisesti. Lääkärikeskus huolehtii vastaanottojen ajanvarauksesta. Vaihtoehtoisesti lääkärikeskus ja työntekijä voivat sopia vastaanottotoiminnan toteuttamisesta kokonaan tai osittain etänä.

Yhteistyökumppani informoi lääkärikeskuksen käytännöistä, toimintatavoista ja näissä tapahtuvista muutoksista jokaista yksikössä työskentelevää terveydenhuollon ammattilaista.

Lääkärikeskus antaa työntekijän käyttöön järjestelmiä/sovelluksia, jotka on tarkoitettu muun muassa potilasasiakirjojen käsittelyyn. Lääkärikeskus huolehtii Medishare Oy:n toimeksiannosta potilasasiakirjojen käsittelyyn annettujen järjestelmien/sovellusten teknisestä ylläpidosta ja potilasasiakirjojen säilyttämisestä ja muusta käsittelystä. Lääkärikeskus noudattaa tässä toiminnassaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä.

3.7 Lääkehoitosuunnitelma

Medishare Oy:n yleiset lääkehoidon käytännöt kuvataan Medishare Oy:n lääkehoitosuunnitelmassa. Pääosin lääkäri- ja terveydenhuoltopalveluita tuottavat palvelupisteet, jotka toimivat yhteistyökumppaneiden tiloissa, eivät tuota lääkehoitoa, pois lukien reseptien kirjoitus. Tarpeen mukaan Medishare Oy:n palvelupisteiden osalta laaditaan

yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, mikäli yksikössä toteutetaan lääkehoitoa. Niissä kuvataan palvelupisteessä toteutettavan lääkehoidon prosessit ja vastuut, lääkehoitoon liittyvät riskit ja niiden hallinta sekä lääkehoidon toteuttamisen edellyttämän osaamisen varmistaminen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma on oleellinen osa uuden ja työhönsä palaavan, lääkehoitoa toteuttavan työntekijän perehdytystä. Lääkehoitosuunnitelmat sisältävät tietoa mm. lääkkeiden säilytyksestä, joten niitä ei julkaista vapaasti.

Mikäli Medishare Oy:n palvelupiste toimii hyvinvointialueen tai muun terveydenhuollon organisaation toimintayksikössä, jossa lääkehoidon toteuttamista koskevat menettelyt on määritelty kyseisen organisaation lääkehoitosuunnitelmassa, noudatetaan kyseistä lääkehoitosuunnitelmaa siltä osin kuin se koskee palvelupisteessä toteutettavaa toimintaa. Medishare Oy varmistaa osana omavalvontaansa henkilöstön perehdytyksen, osaamisen varmistamisen ja vastuiden määrittelyn.

3.8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Medishare Oy on laatinut sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) säädetyn lain mukaisen Tietoturvasuunnitelman ja se katselmoidaan säännöllisesti ja päivitetään tarvittaessa. Vastuu suunnitelman laadinnasta ja ajantasaisuudesta on yhtiön toimitusjohtajalla, joka toimii myös yhtiön tietosuojavastaavana. Jokainen työntekijä on vastuussa hyvien tietoturva- ja -suojakäytäntöjen noudattamisesta omassa työssään sekä tekemään havaitsemastaan poikkeamasta tietoturvapoikkeamailmoituksen. Tietoturvapoikkeamien käsittelystä vastaa tietosuojavastaava. Lakisääteinen velvollisuus on ilmoittaa tapahtuneesta tietoturvaloukkauksesta 72 tunnin kuluessa Tietosuojavaltuutetun toimistoon.

3.9 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautteita kerätään Medishare Oy:n yhteistyösopimusten mukaisesti yhteistyökumppaneidemme verkkosivujen asiakaspalautekanavien kautta. Myös potilaiden tekemät muistutukset, viranomaiskantelut ja potilasvahinkoilmoitukset ovat asiakkaiden antamaa palautetta toiminnasta.

Käytössämme on myös Whistleblow - anonyymi ilmoituskanava Medishare Oy:n verkkosivustolla. Lisäksi keräämme henkilökuntamme tekemiä tietoturvapoikkeamia, epäkohta- ja vaaratapahtuma- eli poikkeamailmoituksia sekä toimittajareklamaatioita.

Toiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkaiden, työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden antaman palautteen lisäksi myös johdon tarkastusten löydökset sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien arviointia tehdään yhtiössä säännöllisesti. Jokaisen palautteen yhteydessä arvioidaan riskiä eri näkökulmista ja pohditaan riskin luokittelua myös suhteessa muihin riskeihin. Johdon katselmuksen yhteydessä tehdään kokonaisarvio kirjatuista riskeistä. Toimitusjohtaja vastaa

riskienhallinnan kokonaisuudesta, riskien kirjaamisesta ja arvioinnista. Medishare Oy:n hallitus vastaa yhdessä toimitusjohtajan kanssa yhtiön riskien katselmoinnista vuosittain ja yhtiön riskipolitiikan hyväksymisestä. Jokainen palveluyksikön lääketieteen ammattilainen vastaa oman toimintansa riskien tunnistamisesta ja riskienhallinnan keinoista yhtiön strategiasuunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa, esimerkiksi työterveyshuollon kanssa työympäristöön ja -tehtäviin liittyvien riskien osalta.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toimitusjohtaja vastaa poikkeaman syyn, sen seurausten ja niiden vähentämisen sekä poikkeaman toistumisen ehkäisemisen selvittämisestä ja sopii yhdessä työntekijän kanssa aikataulusta ja korjaavista toimenpiteistä sekä varaa niihin tarvittavan resurssin. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee.

Medishare Oy:n henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohta- ja vaaratapahtumista myös yhteistyökumppanin toimijoita. Medishare Oy:llä on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Mikäli omavalvonnalliset keinot eivät riitä mahdollisen asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavan tapahtuman, vahingon tai vaaratilanteen tai muun vakavan puutteen korjaamiseksi, tulee myös ilmoittaa hyvinvointialueelle.

4.3 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksityisen terveyspalvelutuottajan jatkuvuudenhallinnan tavoite on ylläpitää palvelutuotantonsa mahdollisimman normaalina häiriötilanteessa ja minimoida häiriön vaikutuksen kesto.
Normaalioloissa suurin häiriöriski liittyy tietojärjestelmien toimimattomuuteen tai muuhun häiriöön. Yhteistyökumppanimme vastaa kunkin palveluyksikön tietojärjestelmien toimivuudesta yhteistyösopimuksemme mukaisesti.

Asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin koskee yksityistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajaa sen tuottaessa palveluja hyvinvointialueille.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhtiön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan tavoitteiden toteutuminen edellyttää jokaisen työntekijän sitoutumista omavalvonnan tavoitteisiin ja käytäntöihin. Tulemme jatkossa edelleen kehittämään omavalvonnan dokumentaatiota, seurantaa ja raportointia, materiaalien hallintaa sekä omavalvontaan liittyviä työkaluja, ja tiedottamaan työntekijöitä sisäisellä viestinnällä.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä, hyväksymisestä ja julkaisemisesta vastaa toimitusjohtaja yhdessä yhtiön lääketieteellisen johtajan kanssa. Suunnitelma pidetään ajantasaisena ja päivitetään, mikäli toiminnassa

tapahtuu muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana henkilöstön perehdytykseen ja se on nähtävissä yhtiön verkkosivuilla ja intranetissä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumisen seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset tullaan julkaisemaan lain edellyttämällä tavalla neljän kuukauden välein.