

Omavalvontasuunnitelma

Suomen Lähilääkärit Oy

1. syyskuuta 2025

Sisällysluettelo

1.	PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUYKSIKKÖ JA TOIMINTA.....	2
1.1.	<i>Palveluntuottajan perustiedot</i>	2
1.2.	<i>Palveluyksikön perustiedot</i>	2
1.3.	<i>Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet</i>	2
2.	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	4
2.1.	<i>Palveluiden laadulliset edellytykset</i>	4
2.2.	<i>Vastuu palveluiden laadusta</i>	4
2.3.	<i>Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....</i>	5
2.4.	<i>Muistutusten käsittely</i>	5
2.5.	<i>Henkilöstö.....</i>	5
2.6.	<i>Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....</i>	6
2.7.	<i>Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....</i>	6
2.8.	<i>Toimitilat ja välineet</i>	7
2.9.	<i>Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö</i>	7
2.10.	<i>Lääkehoitosuunnitelma.....</i>	7
2.11.	<i>Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja</i>	8
2.12.	<i>Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....</i>	8
3.	OMAVALVONNAN RISKIEN HALLINTA.....	9
3.1.	<i>Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....</i>	9
3.2.	<i>Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....</i>	9
3.3.	<i>Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen</i>	9
3.4.	<i>Ostopalvelut ja alihankinta.....</i>	10
3.5.	<i>Valmius ja jatkuvuudenhallinta</i>	10
4.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	11
4.1.	<i>Toimeenpano.....</i>	11
4.2.	<i>Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen</i>	11

1. Palveluntuottajan palveluyksikkö ja toiminta

1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Suomen Lähilääkärit Oy

Y-tunnus: 3514874-2

Postiosoite: Töölönkatu 7 A 4

Postinumero: 00100 Helsinki

Suomen Lähilääkärit Oy:n toimitusjohtaja on Kustaa Piha ja terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Eetu Salunen.

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Suomen Lähilääkärit Oy:llä on yksi palveluyksikkö, joka tuottaa palveluja useissa eri palvelupisteissä. Ajantasainen tieto palvelupisteistä löytyy verkkosivuiltamme.

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lähilääkärien pääasiallinen palvelu on yleislääkärin vastaanotto. Sen lisäksi Lähilääkäreissä tuotetaan sairaanhoitajan vastaanottoja ja laboratoriopalveluja. Yleislääkärin vastaanottoja tarjotaan sekä perinteisillä lääkäriasemilla että etäyhteyksin. Sairaanhoitajan vastaanottoja ja laboratoriopalveluja tarjotaan lääkäriasemien yhteydessä.

Lähilääkärien oma laboratoriotoiminta koostuu näytteenotosta ja vieritestauksesta. Muut tutkimukset lähetetään analysoitavaksi yhteistyökumppanina toimivaan keskuslaboratorioon.

Yhtiön terveydenhuollon palvelut on tarkoitettu kaikenikäisille yksityishenkilöille. Painopisteemme on kroonisten kansansairauksien hoidossa sekä tavanomaisissa akuuteissa sairauksissa. Asiakaskuntaan kuuluu itse maksavien asiakkaiden lisäksi myös vakuutusasiakkaita.

Lähilääkärien tehtävä on mahdollistaa suomalaisille helpompi pääsy lääkärin vastaanotolle. Lähilääkärien toimintaa ohjaavat arvot ja asiakaslupaukset ovat

- Hyvä hoito
- Järkevä hinta
- Sujuva asiointi

Olemme sitoutuneet toimimaan potilaita ja toisia ammattilaisia arvostaen. Pyydämme apua ja autamme toisiamme. Työskentelemme yhdessä potilaan parhaaksi. Emme salli epäeettistä toimintaa, syrjimistä tai kiusaamista.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Lähilääkärit Oy:n palvelut perustuvat hyvään hoitokäytäntöön, tieteelliseen näyttöön ja kansallisiin toimintaohjeisiin. Toiminnan periaatteina ovat asiakaslähtöisyys, saavutettavuus ja hoidon jatkuvuus. Laatu varmistetaan seuraavilla keinoilla:

- toimintaa ohjaavat kansalliset säädökset (potilaslaki, valvontalaki) ja Lähilääkärien sisäiset ohjeet
- palveluprosessit on kuvattu ja yhtenäiset kaikissa toimipisteissä
- hoidon vaikuttavuutta ja laatua seurataan (asiakaspalaute, laadun indikaattorit, hoitotulosten seuranta)
- henkilöstölle järjestetään säännöllistä koulutusta
- ammatinharjoittajien kouluttautumista seurataan

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Lähilääkärit Oy:llä on nimetty lääketieteellinen johtaja, joka vastaa Lähilääkärien potilasturvallisuuden ja klinisen työn kehittamisestä ja laadunvalvonnan koordinoinnista, ja toimii lain näkökulmasta Lähilääkärien terveydenhuollosta vastaavana johtajana. Lääketieteellinen johtaja vastaa myös Lähilääkärien klinisistä ohjeista.

Kukin Lähilääkäreillä työskentelevä työntekijä ja ammatinharjoittaja on osaltaan vastuussa hoidon ja palvelun laadusta.

Toimipistevastaava vastaa toimipisteensä palvelun laadun seurannasta ja raportoi tästä toimitusjohtajalle.

Laadunhallinnan toteutumisesta vastaa johtoryhmä, johon kuuluu myös lääketieteellinen johtaja.

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Potilaita informoidaan heidän oikeuksistaan hoitosuhteen alussa. Potilas saa tietoa hoitovaihtoehtoista, niiden hyödyistä ja riskeistä, ja voi osallistua hoitopäätöksiin. Lähilääkärit noudattavat Suomen lakia ja asiakkaan oikeuksia koskevat säädökset ovat nähtävissä osoitteesta www.finlex.fi. Asiakas voi halutessaan kysyä neuvoa toimipisteistä. Palautteen antaminen on mahdollista verkkosivujen lomakkeella, sähköpostitse tai kirjallisesti toimipisteessä.

2.4. Muistutusten käsittely

Muistutuksen voi tehdä kirjallisesti sähköisesti hyödyntäen lomakepohjaa tai paperisella lomakkeella. Muistutus diarioidaan ja sen käsittelee terveydenhuollosta vastaava johtaja tai hänen valtuuttamansa henkilö. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa (noin 4 viikkoa). Käsitellyt muistutukset käsitellään myös sisäisessä laadun seurannassa, ja niiden perusteella tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

2.5. Henkilöstö

Henkilöstö koostuu hoitajista, laillistetuista lääkäreistä ja hallinnollisesta tukihenkilöstöstä. Rekrytoinnissa varmistetaan, että henkilöllä on tehtävään vaadittava koulutus, ammatinharjoittamisoikeus ja työkokemus. Ammattiryhmäkohtainen perehdytysohjelma on käytössä kaikissa toimipisteissä, ja se sisältää potilasturvallisuuden ja tietosuojan koulutuksen. Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan.

Jatkuva koulutus ja osaamisen varmistaminen ovat edellytys laadukkaalle potilastyölle. Lähilääkärien työntekijöiden kouluttautumista seurataan systemaattisesti.

Oman henkilöstön lisäksi lähilääkeillä työskentelee ja palveluita tuottaa joukko laillistettuja lääkäreitä itsenäisinä ammatinharjoittajina. Ammatinharjoittajien osalta vastuu kouluttautumisesta on heillä itsellään. Lähilääkärit varmistaa, että lakisääteinen säteilysuojelun täydennyskoulutus on voimassa kullakin ammatinharjoittajalla.

Lähilääkärit Oy tarjoaa ammattilaisten käyttöön asianmukaiset lääketieteelliset tietokannat.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyttä seurataan kuukausittain vertaamalla asiakasmääriä ja käytettävissä olevia resursseja. Mahdolliset resurssivajeet ratkaistaan joustavilla työjärjestelyillä ja sijaisjärjestelyillä.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lähilääkärit tekee tiivistä yhteistyötä Helsingin kaupungin, hyvinvointialueiden ja HUS:n palvelutuotannon kanssa, esimerkiksi erikoissairaanhoidon ohjaamisessa. Asiakkaiden kokonaisvaltaisen hoidon turvaamiseksi Lähilääkäreillä käytetään yhteistä tietojärjestelmää ja potilasrekisteriä.

2.8. Toimitilat ja välineet

Toimitilat suunnitellaan esteettömiksi ja turvallisiksi. Tilojen siisteydestä ja hygieniasta vastaa ulkopuolinen siivouspalvelu. Lääkärin vastaanotolla käytettävät laitteet ja välineet huolletaan säännöllisesti, ja jokaisessa toimipisteessä on nimetty laitevastaava.

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lähilääkärien toimipisteissä käytetään ainoastaan CE-merkittyjä ja käyttötarkoitukseensa soveltuvia lääkinällisiä laitteita. Laboratoriolaitteiden osalta laiterekisteristä, validoinnista, huoltojen aikatauluksesta ja henkilöstön käyttökoulutuksesta vastaa tehtävään nimetty bioanalyytikko. Jokaisessa toimipisteessä on nimetty lisäksi laitevastaava, joka huolehtii laiterekisteristä muiden kuin laboratoriolaitteiden osalta, huoltojen aikataulutuksesta sekä henkilöstön käyttöönottokoulutuksesta.

Laitteiden käyttöohjeet ovat aina henkilöstön saatavilla, ja käyttöön perehdytetään kaikki työntekijät, jotka laitteita käyttävät.

Potilastietojärjestelmä Vitec Acute on Kanta-yhteensopiva ja tukee hoidon jatkuvuutta. Etävastaanotoissa käytetään suojattuja, kansalliset tietoturva vaatimukset täyttäviä järjestelmiä.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Lähilääkäreillä on yksi yhteinen ja kullakin toimipisteellä oma kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joita päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina toimintatapojen muuttuessa. Suunnitelma sisältää lääkemääräysten, säilytyksen, käsittelyn ja antamisen toimintatavat. Lääkehoitoa toteuttavat vain siihen koulutetut

ja pätevät ammattilaiset. Lääkehoidon poikkeamia seurataan ja käsitellään sisäisessä laadun seurannassa.

2.11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Potilas- ja asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan EU:n tietosuoja-asetusta (GDPR), potilaslakia ja sosiaalihuollon asiakaslakia sekä kansallisia tietojärjestelmävaatimuksia. Jokaiselle työntekijälle myönnetään henkilökohtaiset käyttöoikeudet työtehtävän mukaisesti potilastietojärjestelmään. Käyttöoikeudet tarkistetaan säännöllisesti. Lähilääkäreillä on nimetty tietosuojavastaava, joka vastaa tietosuojan toteutumisesta ja raportoi johdolle.

Kaikki työntekijät perehdytetään tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöihin. Tietoturvapoikkeamat käsitellään välittömästi ja niistä raportoidaan asianmukaisille viranomaisille. Potilaille annetaan tieto heidän oikeuksistaan ja tietojensa käsittelyn perusteista.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti verkkosivujen lomakkeen kautta. Lisäksi käsitellään muistutukset, kantelut ja suorat yhteydenotot. Palautteet analysoidaan säännöllisesti, ja niistä laaditaan koosteet johdon ja henkilöstön käyttöön. Palautteen pohjalta käynnistetään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä. Asiakkaille tiedotetaan palautteen perusteella tehdyistä kehitystoimenpiteistä esimerkiksi verkkosivujen ja asiakastiedotteiden kautta.

3. Omavalvonnan riskien hallinta

3.1. Palveluysikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Lähilääkärit Oy:ssä riskienhallinnasta vastaa lääketieteellinen johtaja yhdessä toimitusjohtajan ja johtoryhmän kanssa. Riskienhallinta on osa omavalvontaa ja sisältyy kaikkiin prosesseihin. Riskit tunnistetaan ja arvioidaan säännöllisesti toimipisteissä yhteistyössä henkilöstön kanssa. Tunnistamisessa huomioidaan erityisesti potilasturvallisuus, henkilöstön turvallisuus, tietoturva sekä toiminnan jatkuvuus.

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskien hallintakeinoina käytetään ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä (perehdytys, ohjeistus, koulutus), systemaattista seuranta ja poikkeamien raportointia. Kaikki henkilöstön havaitsemat epäkohdat kirjataan ja käsitellään. Poikkeaminen käsittelyyn on määritelty vastuuhenkilöt. Poikkeamat käsitellään ja korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan viivytyksettä.

3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toteutumista seurataan säännöllisesti johtoryhmän kokouksissa. Vuosittain tehdään kirjallinen arvio riskienhallinnan tilasta ja toteutuneista toimenpiteistä. Henkilöstölle järjestetään koulutusta riskien tunnistamisesta ja

raportoinnista osana perehdytystä ja jatkuvaa täydennyskoulutusta. Osaamista varmistetaan käytännön harjoitusten ja säännöllisten arviointien avulla.

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

LähiLääkärit käyttää ostopalveluja ja alihankkijoita vain silloin, kun ne täyttävät lainsäädännön, viranomaisvaatimusten ja yhtiön omat laatuvaatimukset. Ennen sopimuksen tekoa varmistetaan, että palveluntuottajalla on riittävä pätevyys ja valmiudet. Ostopalvelujen laatua ja potilasturvallisuutta seurataan jatkuvasti, ja yhteistyökumppaneilta edellytetään omavalvontasuunnitelmaa tai vastaavaa laadunvarmistusdokumentaatiota. Sopimukseen sisältyy ehto raportoinnista ja epäkohtien viiveettömästä korjaamisesta.

3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta

LähiLääkäreillä on suunnitelmat poikkeustilanteiden ja häiriötilanteiden varalta. Suunnitelmat kattavat mm. tietojärjestelmäkatkot, toimitiloihin liittyvät riskit sekä henkilöstön äkilliset poissaolot. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti ja niistä tiedotetaan henkilöstölle. Toiminnan jatkuvuus turvataan mm. sijaisjärjestelyin.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi työntekijöiden ja ammatinharjoittajien perehdytyksessä, ja toimipisteissä aina kun siihen tehdään merkittäviä muutoksia.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä LähiLääkärien verkkosivuilla ja toimipisteissä. Sen toteutumista seurataan. Toteutumisesta tehdään raportti kolmasti vuodessa ja muutokset omavalvontasuunnitelmaan julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

Laatineet:

Arja Sunila

Timo Lukkarinen

Hyväksyjä:

Eetu Salunen, versio 1.9.2025 Helsinki