

Omavalvontasuunnitelma Kalau Oy

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: KaLau oy

Y-tunnus: 2282461-7

Postiosoite: Parolanrinne 10

Postinumero: 02200 Espoo

Palveluntuottajan vastuhenkilö: Katevuo Laura

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: KaLau oy

Toimiala: Terveyspalvelu

Postiosoite: Parolanrinne 10

Postinumero: 02200 Espoo

Puhelinnumero: +358504108629 (Lähilääkäreiden asiakaspalvelunumero)

Palveluyksikön palvelupisteet: Lähilääkärit Kalasatama, Lähilääkärit Itäkeskus, Lähilääkärit

Soukka ja Lähilääkärit Tikkurila

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pihamed Oy tuottaa yksityisiä lääkäripalveluita.

Palveluntuottaja toimii Suomen Lähilääkärit Oy:n (jäljempänä "Lähilääkärit") lääkärikeskuksesta vuokratuissa tiloissa. Toiminta tukeutuu Lähilääkärien organisaatioon, tiloihin, tutkimus- ja hoitovälineistöön sekä sen hoitohenkilökuntaan, mukaan lukien kaikki lääkärintyöhön oleellisena lisänä tarvittava lääketieteellinen tutkimus- ja hoitovälineistö, -materiaali, -laitteisto ja näiden puhdistus, ylläpito ja huolto.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottaja toimii sopimussuhteessa Lähilääkäreihin ja sitoutuu toiminnassaan Lähilääkärien yleisiin toimintaperiaatteisiin ja laatupolitiikkaan. Yleistietoa Lähilääkärien toiminnasta: <https://www.lahilaakarit.fi/meista>.

Palveluntuottajan hoitoon osallistuvilla ammattilaisilla on terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys ja kunkin ammattihenkilön pätevyystiedot on tarkistettavissa julkisesta JulkiTerhikki-palvelusta. Palveluntuottaja on sitoutunut ammattilaistensa ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin.

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottajan palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että palveluntuottajan henkilöstö sitoutuu noudattamaan yleisesti hyväksyttyjä lääketieteellisiä periaatteita, ammattihenkilön eettisiä ohjeita, lääkärikeskuksessa sovellettavia yleisiä ehtoja, toiminta- ja palvelukäytäntöjä sekä ohjeistuksia ja laatujärjestelmiä.

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palveluntuottajan lukuun toimivat henkilöt ottavat huomioon toiminnassaan sen mitä potilaan oikeuksista säädetään. Lähilääkäreiden toimipistevastaavat toimivat yhteyshenkilönä Lähilääkäreiden asiakkaille, läheisille ja ammattilaisille potilaan oikeuksiin ja mahdolliseen potilaan hoitoa koskevaan tyytymättömyyteen liittyvissä asioissa, kuten vahinkoepäily, muistutus, kantelu tai korvaushakemus. Toimipistevastaavat neuvovat asiakkaita myös tarvittaessa hyvinvointialueiden ja muiden palvelujärjestäjien potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta ja yhteystiedoista, pyrkien huomioimaan asiakkaan tarpeet yksilöllisesti.

2.4. Muistutuksen käsittely

Potilaslain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Lähilääkäreiden kautta tulevat muistutukset ja kantelut ohjataan palveluntuottajan nimetylle vastuuhenkilölle. Yritykselle suoraan tulevista muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä Lähilääkäreiden vastaavaa lääkärinä. Palveluntuottajan terveydenhuollon palveluista vastaava vastuuhenkilö vastaa siitä, että muistutusasiat selvitetään viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Palveluntuottajan vastuuhenkilö antaa muistutuksiin kirjallisen vastauksen 1-4 viikon kuluessa ja sitoutuu toimimaan tiiviissä yhteistyössä Lähilääkäreiden terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan kanssa. Muistutusvastauksesta on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirjoista. Muistutusasiakirjat käsitellään muutoinkin lainsäädännön ja viranomais määräysten mukaisesti.

2.5. Henkilöstö

Palveluntuottajan palveluksessa toimii yksi erikoislääkäri.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Lähilääkäreiden terveyspalveluita koskevien yleisten ehtojen ja sopimuksen vastaanottopalveluiden tuottamista mukaisesti.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lähilääkäreiden terveyspalveluita koskevien yleisten ehtojen ja sopimuksen vastaanottopalveluiden tuottamisesta mukaisesti.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi ovat keskeisiä laadukkaan asiakas- ja potilashoidon varmistamisessa. Palveluntuottaja tekee tiivistä yhteistyötä Lähilääkäreiden muiden ammattilaisten, kuten sairaanhoitajien ja toimivan johdon, sekä tarvittaessa ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa, jotta asiakkaan hoito on sujuvaa ja kokonaisvaltaista.

Yhteistyökäytännöt suunnitellaan aina asiakkaan tarpeiden ja tilanteen mukaan, ja palvelujen koordinoinnissa korostetaan tiedonkulun selkeyttä sekä roolien ja vastuiden täsmällisyyttä.

2.8. Toimitilat ja välineet

Palveluntuottaja käyttää toimintaansa Lähilääkäreiden lääkärikeskusten toimitiloja, joissa on huomioitu potilasturvallisuus sekä soveltuvuus terveydenhuollon palvelujen antamiseen. Lähilääkärit vastaa tilojen kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta. Palveluntuottajan työntekijä toimii Lähilääkäreiltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Lähilääkäreiden lääkäriasemalla ja avainten huolellista käsittelyä. Palveluntuottajan vastuuhenkilö varmistaa, että henkilöstö on tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkusammutusvälineisiin sekä osallistuu toimitiloissa järjestettäviin palo- ja pelastusharjoituksiin.

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottaja käyttää Lähilääkäreillä toimiessaan Lähilääkäreiden terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Lähilääkäreiden potilastietojärjestelmä Acute on valtakunnallisessa järjestelmärekisterissä. Lähilääkärit ylläpitää lääkinnällisten laitteiden rekisteriä ja vastaa siitä, että lääkinnälliset laitteet huolletaan laitetoimittajan määräysten mukaisesti ja että laitteita käytävillä on tarvittava osaaminen laitteiden käyttöön. Palveluntuottaja vastaa osaltaan siitä, että tietojärjestelmiä ja laitteita käyttävä henkilöstö perehtyy käytössä oleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Palveluntuottaja toimii Lähilääkäreiden tiloissa ja työskentelee yhteistyössä Lähilääkäreiden henkilökunnan kanssa. Lähilääkäreillä on jokaisella lääkäriasemalla lääkehoitosuunnitelma. Lähilääkäreiden lääkehoidosta lääkäriasemalla vastaavat lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja vastaava lääkäri, jotka perehdyttävät palveluntuottajan vastuuhenkilön ja palveluntuottajan mahdollisen muun henkilökunnan tämän toiminnan edellyttämällä tasolla Lähilääkäreiden lääkehoitoon. Potilasasiakirjamerkinnät tehdään Lähilääkäreiden potilastietojärjestelmä Acuteen. Palveluntuottajan lukuun toimivat henkilöt vastaavat antamansa lääkehoidon toteuttamisesta.

2.11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluntuottajan lääkäri laatii potilasasiakirjat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain, potilaslain ja asiakastietolain mukaisesti merkiten asiakirjoihin hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi välttämättömät tiedot. Palveluntuottaja toimii laatimiensa potilasasiakirjamerkintöjen osalta rekisterin käyttäjänä, Lähilääkäreiden ollessa rekisterin pitäjänä. Palveluntuottajan laatimat potilasasiakirjat tehdään ja säilytetään Lähilääkäreiden sähköisessä potilastietojärjestelmä Acutessa. Palveluntuottajan henkilöstö sitoutuu tietosuojakäytäntöihin ja Lähilääkäreiden Tietoturvasuunnitelmaan. Lähilääkärit on perehdyttänyt palveluntuottajan työntekijän potilaskertomusjärjestelmään ja tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. Potilaalla on mahdollisuus saada Lähilääkäreiltä lokitiedot, joista näkee, ketkä ovat hänen tietojään käsitelleet.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluntuottaja pyrkii hyödyntämään saamansa palautteen toimintansa kehittämiseksi.

Lähilääkärien saamien palautteiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimia ja nämä käydään läpi päivän aloituskokouksessa. Mikäli palaute koskee palveluntuottajan toimintaa, keskustele yksikön vastaava lääkäri tai toimipistevastaava palveluntuottajan vastuuhenkilön kanssa. Yleinen kehittämistoimi voidaan informoida yksikössä toimiville sähköpostilla.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa palveluntuottajan riskienhallinnasta, riskien tunnistamisesta sekä riskien arvioimisesta osana jatkuvaa toimintaa.

Palveluntuottajan vastuuhenkilö valvoo palveluntuottajan palveluksessa olevan henkilöstön täydennyskoulutuksen toteutumista ja työkykyä. Täydennyskoulutukseen sisältyy säännöllisesti koulutusta potilasturvallisuudesta, tietosuojasta ja tietoturvasta, sekä poikkeustilanteissa toimimisesta. Riskit pyritään tunnistamaan ennakoiden mm. läheltä piti -tilanteiden raportoinnin ja niistä oppimisen sekä palautteiden huolellisen käsittelyn kautta. Palveluntuottajan vastuuhenkilö seuraa myös toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia ja niiden tuomia mahdollisia riskejä.

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Potilasturvallisuudessa tärkeimpinä asioina on, että potilailla tarjotaan lääketieteellisesti perusteltuja tutkimuksia ja hoitoja. Potilasta ei tule altistaa liian suurille komplikaatioriskeille huomioiden hoidon mahdolliset hyödyt. Kaikkien palveluntuottajan työntekijöiden tulee ymmärtää edellä esitetyt asiat ja toimia näiden mukaisesti. Vastuuhenkilö arvioi aktiivisesti henkilökohtaisesti palveluntuottajan käyttämiä toimipisteitä ja analysoi mahdollisia riskejä. Riskit käydään läpi asianosaisten kanssa ja toimintaan tehdään tarvittavat muutokset riskien minimoimiseksi. Korkean riskin toiminnot tulee tunnistaa heti ja näihin on puututtava. Vaaratilanteita valvovat kaikki työntekijät ja nämä arvioidaan viipymättä. Vaaratilanteissa toiminta lopetetaan heti ja tehdään tarvittavat ennalta ehkäisevät toimenpiteet. Vastuuhenkilö huolehtii henkilöstön osaamisesta turvallisuusriskien ennakointiin tunnistamiseen.

Palveluntuottajan terveydenhuollon ammattihenkilöt huolehtivat potilaan tiedonsaantioikeudesta koskien potilaan terveydentilaa, hoidon merkitystä, eri hoitovaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia. Tällä vähennetään riskiä potilaan väärinkäsityksiin omasta terveydestään ja parannetaan hoitomyönteisyyttä.

Lähilääkäreillä tehdään vuosittain riskien kartoitus ja sen pohjalta on tehty asioihin tarvittavat korjaavat toimet. Läheltä piti- ja vaaratilanteita varten on käytössä poikkeamaraportit, jotka käsitellään jokaisella lääkäriasemalla viiveettä. Jos laatupoikkeama koskee palveluntuottajan työntekijää, hänet otetaan mukaan käsittelyyn.

Mikäli potilas tai hänen läheisensä havaitsevat puutteita laadunhallinnassa tai potilasturvallisuudessa, voivat he antaa palautetta suoraan palveluntuottajan henkilökunnalle tai Lähilääkäreiden henkilökunnalle paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai täyttämällä Lähilääkäreiden www-sivuilla asiakaspalautelomakkeen.

Asiakaspalaute/poikkeamaraportti, siihen johtaneet tekijät ja sen mahdolliset seuraukset käydään läpi potilaan ja/tai läheisen kanssa keskustellen tai kirjallisesti.

3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Palveluntuottaja käsittelee systemaattisesti ja viipymättä omaa toimintaansa koskevan palautteen ja toimii yhteistyössä Lähilääkäreiden asiakaspalautejärjestelmän käsittelyn kanssa. Asiakkaaseen ja henkilöstöön, jota palaute koskee, ollaan yhteydessä viipymättä ja asia pyritään käsittelemään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajan palveluksessa olevat seuraavat aktiivisesti alansa kehitystä kirjallisesti sekä ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä. Palveluntuottaja edellyttää vähintään säädösten mukaista osallistumista täydennyskoulutukseen vuosittain. Palveluntuottaja vastaa tarvittaessa koulutusten kustannuksista. Vastuuhenkilö arvioi jatkuvasti henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja työ- ja potilasturvallisia toimintatapoja ja pitää henkilöstölle kehityskeskustelut vuosittain. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti.

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluntuottaja ei käytä toiminnassaan ostopalveluja tai alihankintaa.

3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Palveluntuottaja tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa Lähilääkäreiden valmiussuunnitelmaan.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 1.9.2025 ja astuu voimaan välittömästi.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla palveluntuottajan palveluyksikössä (Töölönkatu 7 A 4, 00100 Helsinki) ja se julkaistaan julkisessa tietoverkossa viipymättä. Lisätietoja palveluntuottajan omavalvonnasta saa palveluntuottajan nimetyltä palvelujen vastuuhenkilöltä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja suunnitelman toteutumisesta raportoidaan vähintään neljän kuukauden välein. Suunnitelmaan tehdään muutokset, mikäli muutoksia toiminnassa tapahtuu ja viimeisin versio on saatavissa viipymättä.

Toimenpide	Pvm	Laatija	Hyväksyjä
------------	-----	---------	-----------

Toimintasuunnitelma laadittu	26.11.2025	Katevuo Laura	Katevuo Laura
------------------------------	------------	---------------	---------------