

9Lives Ensihoito Oy Hyvinkään toimipisteen omavalvontasuunnitelma 2026





1	Tiedot palvelujen tuottajasta ja toimipaikasta.....	3
1.1	9Lives Ensihoito Oy	3
2	Vastuuhenkilöt.....	3
2.1	Omavalvonnan organisointi ja palveluista vastaavan johtajan tehtävät.....	3
2.2	Omavalvonnan organisointi.....	3
3	Toiminnan kuvaus ja laadunhallinnan prosessit.....	6
3.1	Toiminnan kuvaus	6
3.2	Laadunhallinta.....	6
3.3	Henkilöstön laatu	7
3.4	Kaluston laatu ja laiterekisteri	8
3.5	Toiminnan laatu	9
3.6	Toiminnan laadun kehittäminen.....	9
3.7	Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet	10
4	Henkilöstö ja osaamisen varmistaminen	11
5.	Toimitilat	12
6.	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	13
7.	Lääkehoito	14
8.	Hygieniakäytännöt	14
9.	Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely	15
10.	Tietoturva ja tietosuoja.....	16
11.	Potilas- ja sosiaalivastaavien toiminta- ja järjestäminen.....	16
12.	Potilaan tiedonsaanti ja palaute.....	17
13.	Kantelut, muut valvonta-asiat ja toiminnasta saatu palaute.....	19
14.	Potilasvahinkoepäilyt.....	20
15.	Omavalvonnan asiakirjat	21
16.	Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	22



1 Tiedot palvelujen tuottajasta ja toimipaikasta

1.1 9Lives Ensihoito Oy

Y-tunnus 1864320-7
Kutomotie 2, 00180 Helsinki

Toimipiste:

Hyvinkää

Palveluvastaava Kirsi Röytiö
p. 0453424593, kirsi.roytio@9lives.fi

2 Vastuuhenkilöt

- toimitusjohtaja Markus Ulfstedt, markus.ulfstedt@9lives.fi
- talousjohtaja Katariina Matveinen, katariina.matveinen@9lives.fi
- terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, ensihoito ja potilassiirrot, Teemu Elomaa teemu.elomaa@9lives.fi
- ensihoidon liiketoimintajohtaja ja laitteista vastaava, Timo Palo, timo.palo@9lives.fi, p. 050 365 3305
- tietosuoja- ja tietoturvavastaava Marko Limnell, marko.limnell@9lives.fi, p. 045 134 7321

2.1 Omavalvonnan organisointi ja palveluista vastaavan johtajan tehtävät

9Lives Ensihoito Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii anestesiologian ja akuuttilääketieteen erikoislääkäri Teemu Elomaa, jolla on erityispätevyyydet ensihoidosta ja tehohoidosta sekä ESICM- ja hallinnon pätevyyydet.

2.2 Omavalvonnan organisointi

9Lives Ensihoito Oy toimii useilla sopimusalueilla eri puolilla Suomea. Toimintaa valvovat tilaajien nimeämät vastuuhenkilöt kunkin sopimusalueen mukaisesti. Hyvinkään alueen palvelutaso on määritelty palvelutasopäätöksessä sekä



ostopalvelusopimuksessa, ja 9Lives Ensihoito Oy tuottaa palvelut näiden sopimusten mukaisesti.

9Lives Ensihoito Oy:n vastuulääkäri Teemu Elomaa toimii yhteistyössä liiketoimintajohtajan, palveluvastaavan, henkilöstön sekä muiden vastuuhenkilöiden kanssa palvelutuotannon toteuttamisessa ja laadun varmistamisessa.

Työntekijöiden perehdyttämistä varten on laadittu erillinen perehdytysuunnitelma, joka käydään läpi uuden työntekijän kanssa perehdytyksen yhteydessä. Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan perehdytyslomakkeelle. Perehdytyksen toteutumista seurataan ja valvotaan muun muassa sisäisten ja ulkoisten auditointien avulla. Perehdytyksessä voidaan hyödyntää terveydenhuollon teknologiaa, ja siihen liittyvät kirjaukset tehdään IMS-järjestelmään. Terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatinharjoittamisoikeudet tarkistetaan Lupa- ja valvontaviraston JulkiTerhikki-järjestelmästä työsuhteen alkaessa sekä vuosittain keskitetysti.

9Lives Ensihoito Oy:llä on käytössään valtakunnallinen sähköinen laadunhallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmä (IMS), jonka avulla vastuulääkäri yhdessä yrityksen johdon kanssa ohjeistaa toimintaa sekä seuraa hoitotyön laatua.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa, että terveydenhuollon palveluja annettaessa:

- toiminta täyttää sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset
- henkilökunnan määrä, koulutus ja ammattitaito ovat riittävät sekä tilat ja laitteet ovat asianmukaisia
- toiminta on lääketieteellisesti perusteltua ja potilasturvallista
- potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti
- muistutukset käsitellään asianmukaisesti

Terveydenhuollon palveluista vastaavalla johtajalla on oikeus osallistua yrityksen johdon kokouksiin. Kokouksissa käsitellään muun muassa henkilöstötilannetta, koulutustarpeita, laadullisia poikkeamia sekä palvelutuotannossa havaittuja ongelmia ja kehittämistarpeita.

Näissä kokouksissa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja osallistuu toiminnan valvontaan ja antaa asiantuntijasuosituksia erityisesti potilasturvallisuuteen, henkilöstön osaamiseen ja koulutustasoon sekä lainsäädännön vaatimuksiin liittyvissä asioissa.



1. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja osallistuu tarvittaessa henkilökunnan koulutuksen sisällölliseen ja laadulliseen suunnitteluun, sekä vastaa tarvittaessa soveltuvasti koulutuksen käytännön toteutuksesta. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on tarvittaessa kehittämässä yrityksen koulutussuunnitelmaa yhdessä alueellisten palvelupäälliköiden ja palveluvastaavien, sekä konsernin koulutuksesta vastaavan liiketoimintajohtajan kanssa.
2. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on perehtynyt yrityksen käytössä olevaan laitekantaan ja osallistuu uusien laitehankintojen suunnitteluun yhdessä laitteista ja tarvikkeista vastaavan liiketoimintajohtajan kanssa.
3. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja hyväksyy kootusti yksikön lääkeosaamisen testaukset ja huolehtii tarvittaessa testaajien koulutuksesta, sekä tekee tarvittaessa suunnitelmat mahdollisista korjaavista toimenpiteistä yhdessä 9Lives ensihoidon johdon kanssa.
4. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja seuraa lääkehoidon toteuttamista, sekä muun toiminnan asianmukaisuutta ja antaa tarvittaessa palautetta yksikön esihenkilöiden (yleiset virheet) tai suoraan ensihoitohenkilöstölle.
5. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja osallistuu myös potilasvahinkoasioiden käsittelyyn, sekä ottaa tarvittaessa kantaa asiakaspalautteissa ilmenneisiin laadullisiin poikkeamiin.
6. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on perehtynyt potilasasiakirjojen säilytykseen ja osallistuu soveltuvasti ensihoitokertomusten täyttämiseen liittyvään koulutukseen, sekä ohjeistuksien päivittämiseen.

Terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan apuna toimivat 9lives Ensihoito Oy:n omat hoito- ja lääkevastaavat.



3 Toiminnan kuvaus ja laadunhallinnan prosessit

3.1 Toiminnan kuvaus

9Lives Ensihoito Oy toteuttaa potilassiirtoja HUS Akuutin alla Uudellamaalla. Yksiköt hoitavat myös erillisestä tilauksesta valtakunnallisesti päivystyksiä ympäri Suomen.

Ensihoidolla sekä potilassiirroilla on sekä perustason ambulansseja, jotka ovat tarkistettu HUS Akuutin sopimuksen vaatimusten mukaisiksi.

9Lives Ensihoidolla on laaja ja monipuolinen osaaminen ensihoito- ja potilassiirtotoiminnasta, ajokaluston ylläpidosta sekä henkilöstön koulutusjärjestelmistä. Palveluprosesseissa huomioidaan asiakkaiden tarpeet kokonaisvaltaisesti aina loppukäyttäjään asti, ja tavoitteena on toteuttaa laadukkaita sekä turvallisia potilaskohtaamisia.

Toiminnan korkea laatu perustuu ammattitaitoiseen henkilöstöön, toimiviin toimintamalleihin sekä jatkuvaan toiminnan kehittämiseen. 9Lives Ensihoidon omistajien, johdon ja henkilöstön sitoutunut ja ammattitaitoinen toimintatapa mahdollistaa palveluiden kehittämisen muuttuvien vaatimusten mukaisesti.

Toiminnassa huomioidaan alueelliset erityisvaatimukset yhteistyössä tilaajan kanssa.

3.2 Laadunhallinta

Toimintamme perustuu ISO 9001 -standardin mukaiseen laatujärjestelmään, jossa on huomioitu terveydenhuollon toiminnan erityispiirteet. Laatujärjestelmän toteutumista valvoo ulkopuolinen, riippumaton ja voittoa tavoittelematon Suomen Standardisoimisliitto SFS ry.

ISO 9001 -sertifikaatti myönnettiin 9Lives konsernille ensimmäisen kerran vuonna 2006 osana Inspectan Suomen Sairaankuljetusliitto ry:lle myöntämää sertifikaattia 2397–02



9Lives konserni aloitti oman ISO 9001 -standardin mukaiset laadunhallinnan ja toiminnanohjauksen auditoinnit NHG:n (Nordic Healthcare Group) kanssa 1.7.2012.

Toiminnan jatkuva kehittäminen on keskeinen osa 9Lives Ensihoidon laadunhallintaa. Palveluprosesseja, valvontaa sekä sisäisiä auditointeja kehitetään systemaattisesti toiminnan laadun ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

Kaikki konsernin toimipisteet auditoidaan sisäisesti vuosittain, minkä lisäksi osa toimipisteistä auditoidaan ulkoisesti DNV:n toimesta erillisen auditointisuunnitelman mukaisesti. Kaikki konsernin toimipisteet kuuluvat DNV:n myöntämän laatusertifikaatin piiriin.

Seuraavissa kappaleissa eritelty toimintaamme liittyvät laadun mittarit henkilöstön, kaluston ja toiminnan osalta sisältyvät laatu järjestelmäämme. Palvelujen ja toiminnan jatkuva kehittäminen sisältyy ISO 9001-laatu järjestelmän vaatimukseen. Konsernilla on käytössään sähköinen IMS laadunhallinnan ja toiminnanohjauksen seuranta järjestelmä.

3.3 Henkilöstön laatu

9Lives Ensihoito Oy:ssä seurataan jatkuvasti henkilöstön toteuttamaa työn laatua – ja osaamista, menetelmistä saadun palautteen pohjalta. Menetelmiä ovat mm.

- keskustelut henkilöstön kanssa
- työstä poissaolot (sairauslomat) ja keskeytykset sekä niiden arvioinnit
- työsuhteiden kestot
- testaukset
- asiakaspalautteet

Henkilöstön tyytyväisyyttä seurataan vuosittain toteutettavalla henkilöstö tyytyväisyyskyselyllä. 9Lives Ensihoito Oy:n työterveyshuollon palvelut tuottaa Mehiläinen.

Henkilöstön osaamisen ja toiminnan laadun varmistamiseksi toimipisteissä käytetään perehdytysohjelmia, jotka perustuvat konsernin yhteiseen perehdytysmalliin ja joita täydennetään toimipistekohtaisesti. Lisäksi käytössä on sähköinen IMS-laadunhallintajärjestelmä, johon on tallennettu toimintaa koskevat asiakirjat, pysyväisohjeet sekä hyvinvointialueen antamat hoito-ohjeet ja suositukset.



3.4 Kaluston laatu ja laiterekisteri

Toiminnassa olevan laatujärjestelmän tavoitteina kaluston osalta on puuttua ongelmiin jo ennalta. 9Lives Ensihoito Oy:ssä seurataan jatkuvasti kaluston laatua yhdessä sopimuskumppaneiden kanssa, jotta tarkoituksenmukainen kalusto on huollettu ja nykyaikainen sekä vastaa tilaajan asettamia laatuvaatimuksia.

9Livesin Ensihoito Oy:ssä on nimetty eri toimipisteistä vastaavat henkilöt. Alueilla esimies vastaa yhdessä liiketoimintajohtajan kanssa ajoneuvo-, hoito ja lääkintälaitteista. Huollot ja kalibroinnit toteutetaan laitevalmistajien määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Laatujärjestelmän mukaisesti lääkintälaitteista ja niiden huolloista sekä kalibroinnista vastaa joko maahantuojan edustaja (tilataan alueellisesti) tai erikseen valtuutettu huoltoyritys. Laitteet ovat laiterekisterissä kirjattuna. Laiterekisteristä tulee esimiehelle heräte sähköpostiin, kun laitehuollon päivämäärä on lähestymässä. Laiterekisteristä on tarkistettavissa kalibrointitarve, jota voidaan seurata ennakoivasti tulevia huoltoja varten. Epäselvissä tilanteissa tehdään yhteistyötä laitevalmistajan kanssa. Käytössä olevat lääkintälaitteet ovat vaatimusten mukaisia ja CE-merkittyjä lääkinnällisiä laitteita ja niitä huolletaan laitevalmistajan huolto-ohjelman mukaisesti, ulkopuolisen sopimuskumppanin toimesta.

Kalustoon tai hoitovälineistöön tulevista äkillisistä korjaus- tai huoltotarpeista laaditaan kehitysraportit vakavuusasteen mukaan. Kaikista poikkeamista tehdään kirjaus poikkeama- läheltä piti tilanne – tai vaaratilanneraportti IMS -toiminnanohjausjärjestelmään.

Suomalaisessa terveydenhuollossa on alettu viime vuosina kiinnittämään entistä enemmän huomiota laiteturvallisuuteen ja sen kehittämiseen jo sosiaali- ja terveysministeriön tasolta lähtien.

Fimeaan ilmoitus tehdään, jos olet ammattimainen käyttäjä ja laitteen kanssa on sattunut vaaratilanne. Esihenkilö vastaa, että Fimealle ilmoitus on lähetetty.

CERE-rekisteri on Fimean kansallisesti ylläpitämä rekisteri lääkinnällisten laitteiden toimijoista ja heidän laitteistaan. CERE-rekisteriin ilmoitusvelvollisia ovat kansallisen lainsäädännön perusteella olevat lääkinnällisten laitteiden toimijat.

Fimealla on käytössä sähköinen asiointi CERE-rekisteriin, mutta kaikkea ei voi vielä hoitaa sähköisessä asiointissa. Osa ilmoituksista tehdään rekisteriin vielä pdf- tai Excel-lomakkeilla. Tarkista ennen ilmoituksen tekemistä kohdasta ”sähköinen asiointi”, voitko tehdä ilmoituksen sähköisessä asiointissa.



Laiteturvallisuudesta vastaa liiketoimintajohtaja Timo Palo yhteistyössä vastuulääkärin kanssa. MD asetuksen ja kansallisen lainsäädännön mukaisesti vaaratilanteista ilmoitetaan viipymättä Fimealle. Vakavassa vaaratilanteessa ilmoitus tehdään 24 tunnin kuluessa. Laitteesta johtuvasta haitta tai läheltä piti-tilanteesta laaditaan ilmoitus välittömästi IMS-toiminnanohjausjärjestelmään ja ilmoitetaan asiasta esihenkilölle puhelimitse, joka tarvittaessa ryhtyy välittömiin toimenpiteisiin. Huomioitavaa on, että Eudamedin täysimääräinen käyttö on siirtymävaiheessa ja 9Livesin tärkein rajapinta on kansallinen valvontaviranomainen Fimea, joka välittää tarvittaessa tietoa Eudamediin.

3.5 Toiminnan laatu

Toiminnan laatua seurataan konsernin johdon, valvovien viranomaisten sekä tilaajan kanssa järjestettävien yhteistyöpalaverien avulla. Toimipisteisiin toteutetaan vuosittain sekä sisäisiä että ulkoisia auditointeja. Tilaajan kanssa järjestettävissä yhteistyöpalavereissa sovitaan erikseen palaverien sisällöstä ja toteutustiheydestä.

Ensihoidon vastuulääkäri laatii tarvittaessa henkilöstön koulutus- ja testaussuunnitelmat yhteistyössä ensihoidon esihenkilöiden kanssa.

Jokaisessa toimintayksikössä toimii ensihoitoesihenkilö, joka vastaa toiminnan laadun seurannasta ja valvonnasta.

3.6 Toiminnan laadun kehittäminen

Keräämme aktiivisesti asiakaspalautetta ja hyödynnämme sitä toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteiden toimittaminen tilaajalle toteutetaan sopimuksen mukaisesti.

Yrityksen verkkosivuilla <https://9lives.fi/yhteystiedot/palaute> on palautelomake, jonka kautta asiakkaat voivat antaa palautetta palveluistamme. Lisäksi palautetta voi antaa ympärivuorokautisesti 9Livesin tilannekeskukseen puhelimitse numerossa 020 700 8000.

Kaikki palautteet kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään. Palvelun laatua, henkilöstön toimintaa sekä kalustoa ja välineistöä koskevat palautteet tallennetaan IMS-järjestelmään. Puhelimitse annetut palautteet voidaan kirjata järjestelmään päivystäjän toimesta.

Palautteita hyödynnetään toiminnan seurannassa ja kehittämisessä, ja niitä voidaan käsitellä raporteina sekä tilastollisina koonteina.



Kaikki palautteet käsitellään esihenkilön toimesta yhteistyössä palautteeseen liittyvien ensihoitajien kanssa. Asiakaspalautteiden yhteenveto käsitellään lisäksi henkilöstöpalavereissa osana toiminnan kehittämistä.

Mikäli palautteen antajan yhteystiedot ovat saatavilla, reklamaation tehneelle asiakkaalle ilmoitetaan palautteen perusteella toteutetuista toimenpiteistä. Palautteita hyödynnetään myös henkilöstön sisäisessä koulutuksessa ja toiminnan kehittämisessä.

Konsernin laatutyöryhmä käsittelee asiakaspalautteet ja henkilöstön tekemät poikkeamailmoitukset kuukausittain. Työntekijöiden kanssa käytävissä keskusteluissa seurataan myös henkilökohtaisia palautteita ja niiden perusteella toteutettavia kehittämistoimenpiteitä

Asiakaspalautejärjestelmää kehitetään jatkuvasti osana laadunhallintaa. Palautteista saatavaa tietoa hyödynnetään toiminnan seurannassa ja kehittämisessä. Palautteiden käsittely ja raportointi toteutetaan tilaajan edellyttämien käytäntöjen mukaisesti osana laadunvarmistusta.

3.7 Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Terveysturvallisuuden palveluista vastaava johtaja osallistuu potilasturvallisuuden ja työturvallisuuden kannalta keskeisimpien riskien tunnistamiseen yhdessä konsernin johdon kanssa.

Näitä ovat:

1. Uhkatilanteet henkilökuntaa kohtaan
2. Laitteisiin tai välineisiin liittyvät toimintahäiriöt
3. Poikkeamat toimintatavoissa tai ohjeistuksista
4. Muista syistä aiheutuneet vaaratilanteet haittatapahtumat
5. Fyysinen ja henkinen kuormittuminen
6. Osaamisen varmistaminen (koulutus, perehdytys ja testaus))

Poikkeamista, läheltä-piti tilanteista sekä vaaratilanteista on konsernilla käytössä oma sähköinen ilmoitusjärjestelmä IMS laadunhallintajärjestelmässä. Mikäli asia vaatii välittömiä toimenpiteitä toimipisteessä, ne toteutetaan liiketoimintajohtajan tai esihenkilöiden toimesta.

Konsernin työsuojelupäällikkö ja vastuulääkäri saavat välittömästi ilmoituksen raportin kirjaamisesta. He käyvät tilanneilmoitukset läpi ja laativat tilanteista raportin konsernin johdolle. Riskien muutoksia seurataan ja niistä raportoidaan



vastuulääkärille. Korjaavia toimenpiteitä kehitetään ja parannetaan esimiesten ja liiketoimintajohtajan yhteisessä palaverissa.

Toiminnassa tapahtuneet mahdolliset poikkeamat (esim. lääkehuollon poikkeamat) hyväksytyistä menettelyistä ja toimintatavoista dokumentoidaan ja käsitellään asianmukaisesti. Poikkeamien käsittelystä vastaa toimipisteen lääkevastaava tai esihenkilö, joka raportoi asiasta vastuulääkärinä. Vastuulääkäri vastaa toimipisteen esihenkilön kanssa, että poikkeaman havaitsemisesta mahdollisiin korjaustoimenpiteisiin, toteutetaan ohjeiden mukaisesti. Tapahtuneiden poikkeamien merkitys potilasturvallisuuteen arvioidaan aina yhdessä palvelun tilaajan, vastuulääkärin ja yksikön esihenkilön toimesta.

4 Henkilöstö ja osaamisen varmistaminen

Osaamista seurataan esihenkilöiden toimesta. Kaikki uudet työntekijät, jotka rekrytoituvat ensimmäistä kertaa yritykseen, arvioidaan myös heidän ambulanssin käsittelyä ja sitä seurataan jatkuvasti. Esihenkilöt valvovat ja vastaavat toimipisteiden henkilökunnan lääkehoidon testaamisesta ja koulutustarpeista.

9Lives Ensihoito noudattaa rekrytoinnissa voimassa olevia säädöksiä, suosituksia ja ohjeistuksia. Ensihoitotyössä toimivilta sairaanhoitajilta, ensihoitoon suuntautuneilta lähihoitajilta, lähihoitajilta, lääkintävahtimestari-sairaankuljettajilta sekä pelastajilta edellytetään hyväksytysti suoritettua tutkintoa.

Työsuhteen alkaessa työntekijältä tarkistetaan alkuperäinen tutkintotodistus sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston päätös ammattirekisteriin merkitsemisestä. Lisäksi jokaisen työntekijän ammattioikeudet ja lupanumero tarkistetaan JulkiTerhikki-palvelusta.

Henkilöstön ammattipätevyyksiä seurataan vuosittain yhteistyössä valvojan viranomaisen kanssa. Tätä varten Lupa- ja valvontavirastolle toimitetaan henkilöstöluettelo 9Lives Ensihoidossa työskentelevistä työntekijöistä. Tai vaihtoehtoisesti henkilöstön pätevyys tarkastetaan JulkiTerhikistä.

Uuden työntekijän perehdytyksessä noudatetaan konsernin yhteistä perehdytysohjetta. Perehdytyksen tavoitteena on varmistaa, että työntekijä saa riittävän ohjauksen kaikkiin työtehtäviin liittyviin asioihin, erityisesti työ- ja potilasturvallisuuteen liittyviin käytäntöihin.

Uusi työntekijä työskentelee perehdytysvaiheessa pääsääntöisesti kokeneemman työntekijän työparina

Terveysturvallisuuden ammattihenkilöistä annetun lain 18 §:n mukaan ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitoiminnan



edellyttämään ammattitaitoa sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Työnantajana me luomme edellytykset sille, että ammattihenkilö voi osallistua tarvittaessa ammatilliseen täydennyskoulutukseen sekä tukea omatoimista kouluttautumista.

Tavoitteena on, että 9Livesin toimipaikoissa toteutetaan suunnitelmallista omavalvontaa, jonka avulla ehkäistään epäasiallista toimintaa, tunnistetaan epäkohdat ja puututaan niihin viivytyksettä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan laatu sekä potilasturvallisuuden toteutuminen.

Työnantajalla on velvollisuus puuttua nopeasti ja asianmukaisesti päihteiden tai lääkkeiden väärinkäyttöön sekä muuhun ammattihenkilöiden epäasianmukaiseen toimintaan. Koulutuksessa ja perehdytyksessä korostetaan jokaisen työntekijän vastuuta potilasturvallisuudesta sekä velvollisuutta ilmoittaa esihenkilölle havaitsemistaan potilasturvallisuuteen vaikuttavista epäkohdista.

9Livesillä on käytössä varhaisen reagoinnin toimintamalli, päihdeohjelma sekä hoitoonohjausohjeistus

5. Toimitilat

Yksityisestä terveydenhuollosta annettu asetus (1647/2009) on muuttunut, kun uusi laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), eli niin sanottu sote-valvontalaki, tuli voimaan. Aiempi ilmoitus- ja lupamenettely on korvautunut palveluntuottajien ja palveluyksikköjen rekisteröinnillä valtakunnalliseen **Soteri-rekisteriin**.

9Lives toimitilojen käyttötarkoitusta arvioidaan alueellisesti. Tilojen on sovittava toimintaan. Toimitiloissa tulee huomioida esimerkiksi kaatumisvaarat, ja sähköturvallisuus. Yhteistyötä ennen toiminnan aloittamista ja toiminnan aikana voidaan tehdä tilaajan kanssa.

Ajoneuvojen sijoituspaikkakunnat vaihtuvat ajoneuvoihin kertyneiden kilometrien ja ajoneuvojen tarpeiden mukaisesti muutamia kertoja vuodessa. Konserni päivittää Soteri -järjestelmään asemapaikoittain ajoneuvojen sijoitukset. Hyvinkään toimipisteen ajoneuvot on tilaaja tarkastanut ja hyväksynyt toiminnan alussa ja mahdolliset ajoneuvomuutokset ilmoitetaan Soteri rekisteriin.

Hyvinkään PTS toimipiste sijaitsee vuokratiloissa. Asemapaikka toimii henkilöstön taukotilana sekä ajoneuvojen ja hoitotarvikkeiden säilytystilana. Henkilöstötiloissa on asianmukaiset palovaroittimet ja ensisammutin.



6. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja/vastuulääkäri on perehtynyt yrityksen käytössä olevaan laitekantaan ja osallistuu uusien laitehankintojen suunnitteluun yhdessä liiketoimintajohtajan kanssa. Vastuulääkäri osallistuu myös laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön liittyvän koulutuksen suunnitteluun ja toteutukseen.

Vastuut ja seuranta

Lääkinnällisistä laitteista ja tarvikkeista johtuvien vaaratilanteiden ilmoittamisesta vastaa konsernin laitevastaava Timo Palo (Kutomotie 2, 00380 Helsinki). Esihenkilö valvoo, että toimipisteissä noudatetaan laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyviä määräyksiä. Konsernin laitevastaava valvoo, ohjeistaa ja kouluttaa toimipisteiden esihenkilöitä yhteistyössä vastuulääkärin kanssa. Laatujärjestelmän mukaisesti kaikista lääkintälaitteista ylläpidetään laiterekisteriä, joiden avulla huolto- ja kalibrointitarpeita seurataan ennakoivasti.

Vaaratilanteista ilmoittaminen

Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (**719/2021**) sekä EU:n lääkitäiläisistä laitteista annettujen asetusten mukaisesti ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava vaaratilanteista **Fimealle**. Ilmoitus on tehtävä, jos laitteen ominaisuuksissa, suorituskyvyssä tai käyttöohjeissa havaitaan puutteita, jotka ovat johtaneet tai olisivat voineet johtaa terveyden vaarantumiseen.

Vakava vaaratilanne: Ilmoitus Fimealle välittömästi (tavoite 24 tunnin kuluessa).

Läheltä piti -tilanteet: Ilmoitus 3 vuorokauden kuluessa.

Sisäinen raportointi: Kaikista vaaratilanteista tehdään aina ilmoitus konsernin IMS-järjestelmään (IMS – raportit – vaaratilanneilmoitus), josta tieto kulkee automaattisesti laitevastaava- ja työsuojelupäällikkö Timo Palolle.

Valmistaja: Vaaratilanteesta ilmoitetaan aina myös laitteen valmistajalle tai tämän edustajalle, jotta valmistaja voi ryhtyä tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin.



7. Lääkehoito

9Lives Ensihoito Oy:llä on oma lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään tarpeen mukaan, vähintään kerran vuodessa. Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja vastaa suunnitelman ajantasaisuudesta yhteistyössä konsernin lääkkeitä vastaavien ja muun johdon kanssa.

Lääkehoitosuunnitelma kattaa

- Lääkehoidon sisällön, toimintatavat ja työnjaon
- Osaamisen varmistamisen ja lupakäytännöt
- Lääkehuollon prosessit (tilaaminen, säilytys, käyttökuntoon saattaminen ja hävittäminen)
- Dokumentoinnin, tiedonkulun sekä seuranta- ja palautejärjestelmät

Lääkkeiden säilytys ja valvonta

- **Säilytys:** Toimipisteissä on lukittava lääkekaappi. Huumausaineiksi luokiteltavat lääkkeet säilytetään murtosuojatusti kaksoislukituksen takana, ja avaimia säilytetään erikseen sovitussa paikassa.
- **Kulutuksen seuranta:** Huumausaineiden lääkekulutusta seurataan huumausainekorteilla.

8. Hygieniakäytännöt

Hygienian ja infektioiden torjunta

Hygieniasuunnitelman tavoitteena on varmistaa turvalliset työskentelytavat sekä ehkäistä infektioiden leviämistä. Hygieniakäytännöt ovat osa toimipisteiden turvallisuussuunnitelmia, ja ne sisältävät ohjeistukset käsihygieniasta, aseptisesta työskentelystä, välinehuollosta, siivouksesta, pyykkihuollosta sekä potilaiden eristämisestä ja infektioiden seurannasta.

Konsernilla on käytössä erillinen tartuntatauti-ohje IMS-järjestelmässä sekä yksityiskohtaiset ohjeet suojavaatehuollosta, hoitovälineiden desinfioinnista ja ambulanssien puhdistuksesta. Toiminnassa noudatetaan valtakunnallisia ja alueellisia hygieniakäytäntöjä.

Jokainen työntekijä vastaa osaltaan infektioiden torjunnan toteutumisesta. Hyvinkään toimipisteen siivous toteutetaan henkilöstön toimesta toimipisteen viikko-ohjelman mukaisesti.



Terveydenhuollon jätehuolto

Jätteiden käsittelyssä noudatetaan terveydensuojelulakia (763/1994), jätelakia (646/2011) sekä jäteasetusta. Jätteet säilytetään, kuljetetaan ja käsitellään siten, ettei niistä aiheudu terveys- tai ympäristöhaittaa.

Vaaralliset jätteet: Viiltävät ja pistävät jätteet (esim. kanyylit ja neulat) kerätään niille tarkoitettuihin säilytysrasioihin. Nämä viiltävien ja pistävien jätteiden säilytysrasiat kerätään hyvin kiinnitettynä yhteen isoon riskijäteastiaan, joka tyhjennetään asianmukaisesti. Lääkejätteet toimitetaan apteekkiin.

Asemien jätehuolto: Muu jätehuolto toteutetaan kiinteistön jätehuoltosopimuksen mukaisesti. Toimipiste on tehnyt erillisen sopimuksen jätteiden kuljetuksesta ja käsittelystä varmistaakseen tiukkojen laatuvaatimusten täyttymisen.

9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) 16 §:n mukaan se määrittää ammattihenkilön yleisen velvollisuuden ja säilyttää potilasasiakirjoja. Ensihoidossa uusi **asiakasasiakirjalaki (703/2023)** (joka korvasi aiemmat potilaslain kirjaamispykälät) tarkoittaa ennen kaikkea tiukempaa sääntelyä.

Kirjaamisen tarkkuutta on seurattava. Laki määrittelee 15 § mukaan, että hoidon tarpeen arviointiin on kirjattava selkeästi perusteet sille, miksi potilas kuljetetaan tai jätetään kotiin (X-81, X-82, X-51 X-52 tehtävät). Päätöksen teon perusteena pitää kirjata, jos potilas kieltäytyy hoidosta arvio potilaan päätöksentekokyvystä. (X-61)

Potilaslain mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön on merkittävä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot. Potilasasiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä säädetään tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirjoista antamassa asetuksessa (298/2009).

Henkilötietojen käsittelyssä sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (GDPR) ja kansallista tietosuojalakia (1050/2018) jota noudatetaan henkilötietojen käsittelyssä. Asemalla, jotka täyttävät manuaalisesti SV210 kaavakkeita, säilytetään kaavakkeet lukollisessa laatikossa. SV210 kaavakkeiden säilytys tapahtuu sille varatussa hyväksytyssä keskusvarastossa Helsingissä, Kutomotie 2, jonne pääsy on ulkopuolisilta estetty.

9Livesillä on tietosuojavastaava Marko Limnell, marko.limnell@9lives.fi, joka on laatinut ohjeistuksen 9livesin koko henkilöstölle asiakkaiden henkilötietojen



käsittelystä. Tämä ohjeistus on asemapaikkojen IMS toiminnanohjausjärjestelmässä, jonka työntekijät käyvät lukukuittaamassa.

10. Tietoturva ja tietosuoja

Tietoturva kattaa kaiken sen, mikä liittyy tietojen saatavuuteen, oikeellisuuteen sekä tietojen luottamukselliseen säilyttämiseen käsittelyn, säilytyksen ja tiedonsiirron aikana. Tiedon käytön mahdollistaminen ja turvaaminen ovat tietoturvan tärkeimpiä vaatimuksia. Lähtökohtana tiedon turvaamiselle on tietojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys. Tietosuoja kuuluu jokaisen kansalaisen perusoikeuksiin. 9Livesin tietosuojavastaavana toimii Marko Limnell, marko.limnell@9lives.fi.

Henkilökunnan koulutuksessa ja perehdytyksessä painotetaan tietosuojan merkitys potilaiden osalta. Henkilökuntamme sitoutuu työ sopimuksessa allekirjoituksellaan sitoutumaan yrityksen laadulliseen tietoturvan ja tietosuojan toteuttamiseen. IMS toiminnanohjausjärjestelmässä on myös lomake, joka pitää luku kuitata omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla. Henkilökunta ei saa antaa potilaista muille tietoa kuin viranomaiselle hoitotyön aikana ja siinäkin vain jatkohoidon kannalta oleelliset tiedot. Vain konsernin lupa-asioista vastaava henkilö ja terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja voivat antaa virallisia lausuntoja. Potilastiedot ovat salassa pidettäviä ja tietoja ei saa antaa ulkopuolisille kuin potilaan suostumuksella tai lakiin perustuvan oikeuden perusteella. Henkilökuntaa muistutetaan koulutuksissa mm. vaitiolovelvollisuudesta. 9Livesin ensihoidossa työskentelevät esihenkilöt myös suorittavat GDPR- vaatimusten mukaisen sähköisen tietosuojatentin.

EU:n tietosuoja-asetuksessa sekä asiakastietolaissa (703/2023) määritellään, että tietosuojavastaava on nimettävä. Yrityksen tietosuojavastaavana toimii Marko Limnell, marko.limnell@9lives.fi. Kutomotie 2, 00380 Helsinki.

11. Potilas- ja sosiaalivastaavien toiminta- ja järjestäminen

Potilasasiavastaavien toiminta

Lain potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (1488/2023) mukaisesti hyvinvointialueet vastaavat potilasasiavastaavien toiminnan järjestämisestä. 9Livesin Ensihoidon potilailla on oikeus saada apua ja neuvontaa hyvinvointialueen potilasasiavastaavalta muistutuksen tekemisessä tai muissa potilaan oikeusturvaan liittyvissä asioissa.

Muistutusmenettely

Potilaslaissa säädetyn oikeuden mukaisesti terveyden- ja sairaanhoitoon tai



siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus.

Viestintä: Henkilöstö ohjaa potilaita antamaan palautetta ja tiedottaa mahdollisuudesta tehdä muistutus. Ohjeet muistutuksen tekemiseen löytyvät 9Livesin verkkosivuilta.

Käsittely: Muistutukset käsitellään puolueettomasti ja huolellisesti. Lääketieteellistä hoitoa koskeviin asioihin antaa lausunnon aina konsernin terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, vastuulääkäri Teemu Elomaa.

Määräaika: Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa, yleensä 2–4 viikon kuluessa sen saapumisesta. Jos käsittely vaatii erityisistä syistä pidemmän ajan, tästä ilmoitetaan muistutuksen tekijälle.

Vahingonkorvaukset ja potilasvahingot

Mikäli potilas epäilee hoitovahinkoa, häntä ohjataan tekemään potilasvahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle (PVK). 9Lives Ensihoito Oy ylläpitää lakisääteistä potilasvakuutusta kaiken toimintansa osalta.

12. Potilaan tiedonsaanti ja palaute

Potilaan tiedonsaanti ja palaute

Potilaslain mukaisesti potilaalla on oikeus saada selvitys terveydentilastaan, hoidon merkityksestä sekä eri hoitovaihtoehtoista vaikutuksineen. 9Lives kannustaa potilaita ja läheisiä antamaan palautetta hoidon laadusta ja potilasturvallisuudesta.

Palautetta voi antaa:

- Verkkosivujen (www.9lives.fi) palautelomakkeella.
- Konsernin Tilannekeskukseen (24/7) numeroon 020-700 8000. Tilannekeskus taltioi puhelut ja välittää soittopyynnöt asianomaiselle toimipisteelle sekä potilasasiavastaavalle.

Kaikki reklamaatiot kirjataan IMS-järjestelmään, ja konsernin laatutyöryhmä käsittelee raportit kuukausittain.

Hoidon arviointi ja kuuleminen

Henkilökuntaa koulutetaan kysymään potilailta hoidon ja palvelun onnistumisesta heti tehtävän päätteeksi. Potilaita neuvotaan palautteenantokanavien käytössä. Palvelun tilaajat (hyvinvointialueet) suorittavat lisäksi omia laadunvalvontakyselyitään.



Muistutusmenettely ja protokolla

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (10a §) mukaan hoitoon tai kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus on ensisijainen keino selvittää epäkohtia, ja siihen annetaan kirjallinen vastaus 1–4 viikon kuluessa.

Protokolla muistutusten käsittelyyn:

1. **Kirjaus:** Muistutus kirjataan IMS-järjestelmään.
2. **Esimiehen selvitys:** Toimipisteen esihenkilö laatii lausunnon yhdessä tehtävällä olleiden työntekijöiden kanssa.
3. **Lääketieteellinen arvio:** Vastuulääkäri laatii lausunnon ja arvioi mahdolliset välittömät muutostarpeet hoito-ohjeisiin tai toimintatapoihin.
4. **Potilasasiavastaava:** Hyvinvointialueen potilasasiavastaava avustaa tarvittaessa potilasta muistutuksen tekemisessä (lakimuutos 1.1.2024).
5. **Vastineen koostaminen:** Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja ja laatujohtaja koostavat virallisen vastineen, joka lähetetään potilaalle ja tiedoksi hyvinvointialueen vastuulääkärille.
6. **Jatkomuistutus:** Jos havaitaan laiminlyönti, liiketoimintajohtaja ja esihenkilö vastaavat työnjohdollisista toimenpiteistä.
7. **Oppiminen:** Muistutukset käsitellään henkilöstöpalavereissa toiminnan kehittämiseksi.

Muistutusten käsittely

Potilaslain (10 a §) perusteella hoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää asiaa. Potilasta avustaa tarvittaessa hyvinvointialueen potilasasiavastaava. Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa, yleensä 1–4 viikon kuluessa. Mikäli hyvinvointialueen ohjeistus poikkeaa tästä, noudatetaan niitä.

Muistutus protokolla

Muistutus kirjataan IMS-järjestelmään. Lausunnot pyydetään vastuulääkäriltä ja asianosaisilta työntekijöiltä.

Esihenkilö laatii lausunnon työntekijöiden kanssa, joka viedään IMS-järjestelmään. Vastuulääkäri laatii lausunnon, arvioi hoito-ohjeiden muutostarpeet ja tiedottaa niistä esihenkilölle.

Oikeusturva ja arkistointi

Muistutukseen annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta valittamalla. Vastauksessa on kuitenkin annettava tieto potilaan oikeudesta tehdä asiasta



kantelu valvontaviranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto LVV tai aluehallintovirasto), mikäli hän ei ole tyytyväinen muistutukseen annettuun vastaukseen.

Muistutusasiakirjat säilytetään hallinnollisena arkistona erillään potilasasiakirjoista. Jos ne sisältävät hoidon kannalta oleellista tietoa, ne kirjataan siltä osin potilaskertomukseen.

Vuosittainen raportointi

Saapuneet muistutukset ja niiden perusteella tehdyt laadunparannustoimenpiteet analysoidaan osana palveluyksikön vuotuista omavalvontaraporttia. Tämä raportti tai sen tiivistelmä julkaistaan palveluntuottajan verkkosivuilla tai on muutoin julkisesti nähtävillä, jotta asiakkaat voivat vakuuttua palvelun laadusta ja avoimuudesta.

13. Kantelut, muut valvonta-asiat ja toiminnasta saatu palaute

Terveystieteiden ammattihenkilöiden ja palvelujen tuottajan toiminnan asianmukaisuutta ryhdytään usein selvittämään joko kanteluiden tai valvontaviranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto LVV tai aluehallintovirastolle) tehtyjen ilmoitusten perusteella.

9Lives konsernissa nämä pyritään välttämään hyvällä ja laadukkaalla laadunhallinnalla ja koulutuksella, jota tukee IMS järjestelmä. Sisäisten ja ulkopuolisten auditointien kautta, pyrimme ennakoivasti korjaamaan ja muuttamaan potilasturvallisuuteen ja hyvää hoitoon liittyviä tekijöitä.

Valvonta-asiassa annettujen ratkaisujen käsitteleminen ja toiminnan ohjaaminen niiden mukaisesti on ennaltaehkäisevää ohjausta. Myös muu negatiivinen palaute käsitellään vastuulääkärin ja esihenkilön kanssa työyhteisössä sekä analysoidaan mistä mahdolliset ongelmat ovat johtuneet ja miten niitä voisi ehkäistä tulevaisuudessa.

Kaikki palautteet käsitellään yrityksen johdon ja esihenkilöiden toimesta yhdessä palautetta koskevien työntekijöiden kanssa. Asiakaspalautteen yhteenveto kuuluu lisäksi jokaisen henkilöstöpalaverin ohjelmaan. Reklamaation tehneelle asiakkaalle ilmoitetaan, mihin toimenpiteisiin hänen palautteensa perusteella on ryhdytty.

Palautteita käytetään aktiivisesti myös yrityksen sisäisiin koulutustarkoituksiin. Esihenkilöt seuraavat reaaliaikaista ja sähköistä palautteiden järjestelmää ja lisäksi työntekijät saavat henkilökohtaisen raportin joka kuukausi. Palautteiden koosta informoidaan joka viikko toimipisteiden viikkotiedotteessa.



14. Potilasvahinkoepäilyt

Terveysten- ja sairaanhoitoon liittyy riskejä, joiden toteutumista ei kaikissa tapauksissa voida välttää parhaallakaan hoidolla. Potilasvakuutus korvaa potilasvakuutuslain (948/2019) mukaisesti potilaalle terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä aiheutuneita henkilövahinkoja.

Toimintaohje vahinkotilanteessa

- **Ilmoitusvelvollisuus:** Mikäli työntekijä huomaa tai epäilee hoidossa tapahtunutta potilasvahinkoa, hänellä on velvollisuus ilmoittaa asiasta potilaalle ja esihenkilölle viipymättä. Potilaalle annetaan rehellinen selvitys tapahtuneesta sekä ohjeet asian selvittämiseksi.
- **Opastaminen:** Henkilökunta opastaa potilasta vahinkoilmoituksen tekemiseen Potilasvakuutuskeskukselle (PVK). Potilasta muistutetaan, että korvausta on haettava kolmen vuoden kuluessa siitä, kun hän sai tiedon vahingosta.
- **Potilasasiavastaavan rooli:** Potilaalla on oikeus saada apua vahinkoilmoituksen tekemisessä hyvinvointialueen potilasasiavastaavalta, jonka yhteystiedot annetaan potilaalle.
- **Sisäinen raportointi:** Kaikki potilasvahinkoepäilyt ja läheltä piti -tilanteet kirjataan viipymättä IMS-järjestelmään vaaratilanneilmoituksena.
- **Käsittely ja oppiminen:** Vastuulääkäri ja esihenkilö käsittelevät tapauksen, ja se analysoidaan osana yksikön laadunvarmistusta. Tapauksesta saadun tiedon avulla kehitetään toimintatapoja vastaavien vahinkojen välttämiseksi. Potilasvahinkotiedot ja niistä tehdyt korjaavat liikkeet huomioidaan osana vuosittaista omavalvontaraporttia.



15. Omavalvonnan asiakirjat

Suunnitelman ylläpito ja julkisuus

Terveystenhuollon palveluista vastaava johtaja Teemu Elomaa ja lupa-asioista vastaava palvelupäällikkö Susanna Lehtimäki vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla. Toimintatapoihin tulleet muutokset päivitetään suunnitelmaan viipymättä ja niistä tiedotetaan henkilöstölle.

Sote-valvontalain (741/2023) mukaisesti omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävillä:

- omavalvonta-asiakirjat ovat henkilöstön ja asiakkaiden saatavilla 9Lives-konsernin verkkosivuilla.
- Tallenne IMS-järjestelmässä, jossa jokainen työntekijä vahvistaa perehtymisensä sähköisellä lukukuittauksella.
- Suunnitelma toimitetaan valvontaviranomaisille (Soteri) ja hyvinvointialueelle.

Työturvallisuus ja työsuojelu

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaisesti 9Lives huolehtii työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä.

Toimintaohjelma: Konsernilla on työsuojelun toimintaohjelma sekä ohjeet tapaturmien ja onnettomuuksien varalle.

Seuranta: toimipisteissä tehdään työturvallisuustarkastuksia sisäisten auditointien yhteydessä.

Vastuu: Konsernin työsuojelupäällikkönä toimii liiketoimintajohtaja Timo Palo. Työturvallisuusasiakirjat on koottu IMS-järjestelmään omana kokonaisuutenaan.

Pelastussuunnittelu

Palveluntuottajan turvallisuussuunnittelu perustuu pelastuslakiin (379/2011). Pelastussuunnitelman laatimisvelvollisuus perustuu 13 b §:ään (muutos 1.1.2024), joka koskee erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköitä. Konsernin jokaiselle asemapaikalle on laadittu tai varmistettu kiinteistökohtainen pelastussuunnitelma, joka kattaa vaarojen arvioinnin, suojautumistoimenpiteet ja alkusammutuskaluston sijainnit.



16. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Omavalvonta ei ole kertaluonteinen suoritus, vaan osa päivittäistä työtä. 9Livesin ensihoidossa seuranta toteutetaan seuraavasti:

- **Poikkeamien seuranta (IMS):** Kaikki työntekijät raportoivat havaitsemansa epäkohdat, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat IMS-järjestelmään. Esihenkilöt käyvät raportit läpi viikoittain.
- **Lääkehoidon seuranta:** Lääkekulutusta ja kaksoistarkastuksia valvotaan jatkuvasti. Mahdolliset lääkepoikkeamat analysoidaan välittömästi vastuulääkärin kanssa.
- **Laitteiden kunto:** Päivittäisissä tarkastuksissa varmistetaan laitteiden toimintavarmuus ja huoltovälien noudattaminen.

Määräaikainen arviointi (Tarkastukset)

- **Turvallisuuskävelyt:** Asemapaikoilla suoritetaan säännölliset kierrokset, joissa katsotaan fyysiset tilat, jätehuolto ja paloturvallisuus.
- **Osaamisen varmistus:** Kerran vuodessa tarkistetaan kaikkien työntekijöiden ammattioikeuksien voimassaolo ja lääkelupien ajantasaisuus.

Omavalvonnan raportointi ja julkaiseminen

9Lives seuraa omavalvonnan toteutumista ja palvelun laatua jatkuvasti. Seurannasta saatavat tiedot ja havaitut poikkeamat analysoidaan kvartaaleittain laatutyöryhmässä.

Sote-valvontalain mukaisesti 9Lives julkaisee seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehdyt parantavat toimenpiteet **kvartaaleittain**. Tämä raportti pidetään julkisesti nähtävillä 9Livesin verkkosivuilla sekä palveluyksiköissä. Lisäksi toiminnasta laaditaan vuosittainen yhteenveto (omavalvontaraportti).