

## 2. Omavalvontasuunnitelman tiivistelmä

### 2.1. Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Palvelun tuottaja: Suomen Terveystalo Oy  
Osoite: Jaakonkatu 3 B, 3.krs, 00100 Helsinki  
Puh. 030 633 11  
Faksi 030 633 1602  
Y-tunnus 1093863-3

Palvelun tuottaja: Terveystalo Julkiset Palvelut Oy  
Osoite: Porkkalankatu 22 C, 3 krs. 00180 Helsinki  
Puh. 030 633 11  
Faksi 030 633 1602  
Y-tunnus 1625174-4

Palveluntuottaja: Terveystalo Kuntaturva Oy  
Osoite: Porkkalankatu 22 C, 3 krs. 00180 Helsinki  
Puh. 030 633 11  
Faksi 030 633 1602  
Y-tunnus 2865363-6

Suomen Terveystalo Oy:n terveydenhuoltopalveluista vastaavana johtajana toimii johtava ylilääkäri Petri Bono (dosentti, syöpätautien erikoislääkäri), osoite: Jaakonkatu 3 B, 3. krs, 00100 Helsinki, sähköposti: [petri.bono@terveystalo.com](mailto:petri.bono@terveystalo.com), puhelin +358 50 427 0943.

Suomen Terveystalo Oy:n suunterveyden palveluista vastaavana johtajana toimii ylilääkäri Tanja Ketola-Kinnula (suu- ja leukakirurgian erikoishammaslääkäri, lääkäri), osoite: Jaakonkatu 3 B, 3. krs, 00100 Helsinki, sähköposti: [tanja.ketola-kinnula@terveystalo.com](mailto:tanja.ketola-kinnula@terveystalo.com), puhelin +358 50 5527814.

Suomen Terveystalo Oy:n työterveyden palveluista vastaavana johtajana toimii työterveyden ylilääkäri Unto Palonen (työterveyden erikoislääkäri), osoite: Jaakonkatu 3 B, 3. krs, 00100 Helsinki, sähköposti: [unto.palonen@terveystalo.com](mailto:unto.palonen@terveystalo.com), puhelin +358 40 8266 170.

Terveystalo Julkiset Palvelut Oy:n ja Terveystalo Kuntaturva Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii ylilääkäri Jarmo Kantonen (LT, akuuttilääketieteen ja yleislääketieteen erikoislääkäri, päihdelääketieteen erityispätevyys), osoite: Porkkalankatu 22 C, 3. krs., 00180 Helsinki, sähköposti: [jarmo.kantonen@terveystalo.com](mailto:jarmo.kantonen@terveystalo.com), paitsi niissä yksiköissä, joissa on yksikkökohtaiset luvat.

Terveystalo Julkiset Palvelut Oy:n suunterveyden palveluista vastaavana johtajana toimii ylihammaslääkäri Helena Kovari (hammashuollon erikoishammaslääkäri), osoite: Technopolis, Kalevantie 2, 33100 Tampere, sähköposti: [helena.kovari@terveystalo.com](mailto:helena.kovari@terveystalo.com), puhelin 040 088 2392.

Toimipaikkojen osoite- ja yhteystiedot sekä mikrobiologian lupien voimassaoloajat selviävät Suomen Terveystalo Oy:n ja Terveystalo Julkiset Palvelut Oy:n ja Terveystalo Kuntaturva oy:n toimipaikka- ja toimiluparekisteristä.

### 2.2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Terveystalo toimii noin 100 paikkakunnalla ja valtakunnalliseen verkostoon kuuluu noin 180 toimipaikkaa, 20 lääkärikeskus-sairaala ja 45 hammaslääkärikeskusta. Toimipaikkaverkostoa täydentävät ympäri vuorokauden saatavilla olevat digitaaliset palvelut. Terveystalossa työskentelee yli 12 500 terveydenhuollon ammattilaista, joista noin puolet toimii itsenäisinä ammatinharjoittajina. Vuonna

2018 Terveystalossa asioi noin 1,2 miljoonaa yksittäistä asiakasta. Lääkärikäyntejä oli yli 3,5 miljoonaa, mikä on 15 % kaikista Suomen vuotuisista lääkärikäynneistä..

Terveystalon missio: Taistelemme terveemmän elämän puolesta.

Terveystalon visio: Valintasi - Terveyden edelläkävijä.

Arvomme: Osaaminen ja välittäminen.

### 2.3. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Terveystalossa terveydenhuollon palveluista vastaavat johtajat vastaavat siitä, että terveydenhuollon toiminta täyttää sille laissa tai sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset.

Johtava ylilääkäri johtaa Lääketieteellistä foorumia, joka käsittelee merkittävät linjauksia vaativat lääketieteelliset asiat. Suunterveyden palveluista vastaava ylilääkäri edustaa suunterveyden palveluja Lääketieteellisessä foorumissa ja työterveyden ylilääkäri työterveyden palveluja. Lääketieteellinen johto vastaa toiminnan lainmukaisuudesta, palvelujen lääketieteellisestä sisällöstä, hoidon vaikuttavuuden seurannasta ja potilasturvallisuudesta. Yrityksellä on lisäksi kaupallisen ja operatiivisen toiminnan johtamista varten kuvattu organisaatorakenne, jota ylläpidetään ajantasaisena intranetissä. Johtavaa ylilääkäriä edustavat toimipaikkatasoilla vastaavat lääkärit ja suunterveyden ylilääkäriä vastaavat hammaslääkärit.

Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ne toimenpiteet ja menettelytavat, joilla terveydenhuollon palveluista vastaavat johtajat huolehtivat laissa säädetyistä velvollisuuksista.

Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelma toimii toiminnan kehittämisen työvälineenä ja sen toteutumista seurataan mm. osana vuosittaisia sisäisiä auditointeja.

### 2.4 Henkilöstö

Terveystalossa työskentelee noin 12500 henkilöä, joista työsuhteisia on noin puolet. Suurimpia hoitaja-ammattiryhmiä ovat sairaanhoitajat ja leikkaussalisairanhoitajat noin 1000, työterveyshoitajat lähes 800, noin 250 röntgenhoitajaa, yli 200 laboratoriohoitajaa sekä lähes 450 lähihoitajaa. Suunterveyden hoitohenkilöstöön kuuluu n. 350 ammattilaista.

Rekrytointiprosessiin kuuluu rekrytoitavan henkilön pätevyyden varmistaminen Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilörekisteristä. Lasten kanssa lain tarkoittamalla tavalla työskentelevät joutuvat esittämään rikosrekisteriotteen ennen työhönottoa. Tämän lisäksi varmistamme henkilön osaamisen pakollisen koeajan puitteissa. Rekrytointiprosessiimme kuuluu myös, että käymme tarkasti läpi valittavan henkilön osaamiset, tehtävän edellyttämät luvat ja käytännön kielitaidon suhteessa tehtävässä vaadittavaan osaamiseen ja pätevyyteen

Henkilöstön perehdyttämisessä kiinnitetään erityistä huomiota lääkehoitosuunnitelmaan, potilasasiakirjakäytäntöihin ja laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön.

Terveystalo järjestää henkilöstölle kattavasti ammatillista täydentävää koulutusta. Esimies varmistaa koulutuksen toteutumisen kehityskeskustelun yhteydessä. Seuraamme erityisesti lakisääteisen säteilysuojelukoulutuksen ja STM:n suositusten mukaisen työterveyshuollon täydennyskoulutuksen toteutumista osana laatuauditointeja.

Työhyvinvointia rajoittavia tekijöitä seurataan päivittäisjohtamisen lisäksi myös vuosittaisessa henkilöstötutkimuksessa yksikkö- ja toimipaikkatasolla. Henkilöstötutkimuksilla ja ammatinharjoittajakyselyillä mitataan henkilöstön tyytyväisyyttä työssä onnistumisen edellytyksiin.

Varhaisen puuttumisen mallin mukaisesti esimiehellä on velvollisuus seurata työntekijän suoriutumista työtehtävistä. Terveystalolla on lisäksi käytännön ohjeet päihdeongelmaan puuttumiseen. Työterveyshuolto tiedottaa työpaikan mahdollisista terveysvaaroista työntekijöille sekä yrityksen työsuojeluorganisaatiolle ja yritysjohdolle. Henkilöstön työterveyspalvelut toteutetaan omassa sisäisesti järjestetyssä työterveyshuollossa, jonka puitteissa henkilöstön työkykyä mitataan eri tavoin (mm. ikäkausi- ja työhön liittyvät terveystarkastukset sekä Terveyskyselyt.)

Kehityskeskustelussa suunnitellaan tulevan vuoden tavoitteet ja henkilökohtaiset osaamisen kehittämisen tarpeet. Ammatinharjoittajien kanssa tavoitteena on käydä kerran vuodessa ammatinharjoittajakeskustelu.

## 2.5 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Toimitilat suunnitellaan ja niiden toiminta varmistetaan erillisen prosessin ja teknisen tilaohjeistuksen avulla. Ohjeistuksessa otetaan huomioon eri tilatyypin vaatimukset. Säteilysuojaukset suunnitellaan ja toteutetaan Turvallisuusarviossa kuvatun mukaisesti. Painelaitteiden sijoittelu suunnitellaan painelaitelain 2016/1144 periaatteita noudattaen.

Tiloissa tapahtuva toiminta määrittelee kohteen suojaustason kulunvalvonnan sekä murto- ja palosuojauksen osalta. Mikäli kohteessa on kiinteistön omistajalla käytössä ko. järjestelmiä, niitä hyödynnetään. Jokainen toimitila suojataan murtohälytysjärjestelmällä. Palosuojauksessa noudatetaan Suomen Rakentamismääräyskokoelman määräyksiä ja erityisesti leikkausosastojen palosuojaukseen panostetaan.

Lääkkeitä säilytetään lukittavissa, riittävän suurissa ja tarkoituksenmukaisissa tiloissa. Lääkekaapin tai -huoneen avaimet ja kulunvalvonta järjestetään niin, että asiattomat eivät pääse käsittelemään lääkkeitä. Alkoholivarasto on lukittavissa siten, että asiattomien pääsy sinne on estetty. Toimipaikka huomioi turvallisuusohjeen mukaisesti esim. kaasujen ja palavien nesteiden osalta annetut tarkemmat kuvaukset.

Siivouksessa kiinnitetään erityistä huomiota terveydenhuollon erityispiirteisiin, kuten käytettävien siivousvälineiden puhtauteen ja puhdistukseen käytön jälkeen sekä oikeaan työjärjestykseen. Siivousohjeessa huomioidaan myös tarvittavat pesu- ja desinfektioaineet ja niiden suositusten mukainen käyttö.

Jätehuolto-ohjeistus noudattaa voimassa olevaa jätelakia. Jätteiden käsittely toimipaikoissa, asianmukaiset säilytystilat ja – astiat, kuljetus ja varastointi on ohjeistettu ja järjestetty siten, ettei jätteistä synny vaaraa tai haittaa missään jätehuollon vaiheessa. Terveydenhuollon erityisjätteisiin on kiinnitetty korostetusti huomiota, jotta tartunta- ja tapaturmavaarallinen jäte sekä biologinen (eettinen) ja vaarallinen jäte käsitellään jokaisessa vaiheessa turvallisesti.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain mukaisesta toiminnasta vastaa Terveystalossa Soile Komssi, johtaja, kuvantaminen ja teknologia, p. 043 824 4029 [soile.komssi@terveystalo.com](mailto:soile.komssi@terveystalo.com). Terveydenhuollon laitteet on kirjattu laiterestoriin, joka sisältää lain edellyttämät seurantatiedot. Yksiköissä laiteturvallisuudesta vastaavat konsernipalvelujen teknologiapäällikön vastinpareina laitevastaavat. Henkilökunta ilmoittaa terveydenhuollon laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista Terveystalon sisäisen sähköisen järjestelmän kautta. Vaaratilanteet ilmoitetaan lain edellyttämällä tavalla Valviraan ja Säteilyturvakeskukseen. Kunkin kuvantamisyksikön ja suunterveydessä tapahtuvaan säteilyn käyttöön on haettu Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupa.

Terveystalo Julkisten Palveluiden kohteissa käytetään tilaajan osoittamia tiloja ja tarvikkeita hankintasopimusten mukaisesti.

## 2.6 Potilasasiamies

Terveystalossa on keskitetty potilasasiamiestoiminta. Potilasasiamiehen tavoittaa puhelimitse erikseen määritettyinä ajankohtina numerosta 030 633 1655 sekä sähköpostitse [potilasasiamies@terveystalo.com](mailto:potilasasiamies@terveystalo.com). Potilasasiamiehen yhteystiedot ovat nähtävillä jokaisessa

Terveystalon toimipaikassa asiakastiloissa sekä www-sivuilla. Potilasasiamiehinä toimivat Sanna Sarin, Johanna Toivonen ja Riitta-Liisa Karhunen.

Osassa ulkoistusyksiköitä on sovittu kunnan palveluksessa olevan potilas- ja sosiaaliasiamiehen käyttämisestä.

Terveystalossa potilasasiamiehet toteuttavat potilaslaissa potilasasiamiehelle määritellyt tehtäviä. Tämän lisäksi potilasasiamies seuraa ja raportoi toiminnasta määrävälein sekä osallistuu toiminnan kehittämiseen. Raportointi tapahtuu konsernin Laadun ohjausryhmässä. Toiminnan kehittämisen näkökulmasta potilasasiamies osallistuu useisiin eri työryhmiin, joiden tarkoituksena on kehittää potilasturvallisuutta, laatua ja potilaan kokemusta.

Potilasasiamies kouluttaa yksiköiden laatuvaastavia sekä vastaavia lääkäreitä ja vastaavia hammaslääkäreitä potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa säännöllisesti.

## **2.7 Lääkehoito**

Terveystalolla on laadittuna oma valtakunnallinen lääkehoitosuunnitelma, johon pohjautuen jokainen Terveystalon toimipaikka laatii oman lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelman laatiminen tapahtuu yhteistyössä eri ammattiryhmien kesken. Lääkehoitosuunnitelmaa käytetään työkaluna uuden henkilön perehdyttämisessä toimipaikan lääkehoitoon. Suunnitelman päivityksestä huolehtii lääkehoitosuunnitelman laatinut työryhmä ja sen toteutumista seurataan sisäisten auditointien yhteydessä ja konsernin lääkehuollon toimesta.

Valtakunnallinen lääkehoitosuunnitelma määrittelee lääkehoidon lupaprosessin, lääkehoitosuunnitelman sisältö pohjautuu STM:n ja THL:n tuottamaan ja helmikuussa 2016 uudistettuun Turvallinen lääkehoito -oppaaseen. Lääkehoidon lupakäytännöt koskevat lääkehoitoon osallistuvaa hoitohenkilöstöä, tarvittavat luvat riippuvat peruskoulutuksesta ja työtehtävistä.

Toiminta lääkehoidon poikkeamatilanteessa on ohjeistettu. Terveystalon toimipaikat tekevät lääkkeiden, rokotteiden ja verivalmisteiden käyttöön liittyvistä epäillyistä haittavaikutuksista ilmoitukset Fimealle tai Veripalveluun. Potilailta/asiakkailta mahdollisesti palautuneita lääkkeitä ei käytetä, vaan ne käsitellään aina lääkejätteenä.

Turvallisen lääkehoidon toteutumisen valvontaan osallistuvat toimipaikoissa lääkekeskusten henkilökunta, farmaseutit ja proviisorit ja nimetty lääkehuollon yhteyshenkilö vuosittaisilla lääkitysturvallisuuden tarkistuksilla. Lääkekeskusten henkilökunta ja lääkehuollon yhteyshenkilöt seuraavat dokumentoidusti lääkkeiden kulutusta osastotasolla. Toimipaikoissa säilytetään tiedot lääketilauksista ja –toimituksista

Lääkehuollolla on käytössään varastonhallinta- ja ostojärjestelmä M@tsku kaikissa sairaalayksiköissä ja suurimmissa lääkärikeskus- ja työterveysyksiköissä. M@tskun avulla voidaan hallita ja kehittää tuotteiden varastointia ja lääkkeiden tilaus- ja toimitusprosessia.

## **2.8 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet**

Terveystalossa on käytössä riskienarviointimalli, jonka tarkoituksena on löytää potilasturvallisuuteen vaikuttavat riskitekijät jo ennen kuin mitään haittaa pääsee tapahtumaan. Mallin avulla määritellään merkittävät, kohtalaiset ja siedettävät riskit ja määrittelyn jälkeen päätetään toimenpiteistä, joilla riskiä hallitaan tai se poistetaan.

Vaaratapahtumat kirjataan yhteiseen järjestelmään. Varsinainen tapahtuman käsittely tapahtuu toimipaikassa, mutta tapahtuman käsittelyyn osallistuu tapauskohtaisen harkinnan mukaan myös konsernipalvelujen asiantuntijoita. Juurisyyanalyysin avulla pyritään löytämään tapahtuman juurisyy tai juurisyyt ja poistamaan ne. Vaaratapahtumien tilastoinnin ja raportoinnin kautta havaitaan myös mahdollisesti toistuvat ongelmat ja ohjeistuksen tarpeet. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle yksikkökokouksissa sekä koulutustilaisuuksissa. Vaaratapahtumista laaditaan koosteet, joita konsernin lääketieteellinen johto seuraa.

Osassa ulkoistusyksiköitä on käytössä kunnan vaaratapahtumailmoitusjärjestelmä HaiPro sekä Terveystalon järjestelmä Efecte. Näissä yksiköissä vaaratapahtumailmoitukset tehdään kahteen järjestelmään, jotta tieto tapahtumista saadaan sekä Terveystalon että kunnan vastuuhenkilöiden käyttöön.

## **2.9 Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely**

Potilasasiakirjojen ja henkilötietojen käsittelyä koskevat ohjeet on koottu Potilastyön tietosuojakäsikirjaksi.

Potilasrekisteriä käytetään tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla. Seloste on nähtävillä jokaisessa Terveystalon toimipaikassa. Suomen Terveystalo Oy:n potilasrekisteri on sen eri toimipaikoissa yhteiskäytössä niiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden kesken, jotka toimivat itsenäisinä ammatinharjoittajina tai erillisten yritysten kautta palvelun tuottajina.

Terveystalo noudattaa potilaslain mukaista salassapitovelvoitetta. Jokainen Terveystalossa työskentelevä on allekirjoittanut henkilökohtaisen salassapitositoumuksen. Potilastietojärjestelmän käyttö on sallittu vain henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla. Käyttäjän käyttöoikeudet annetaan työtehtävien edellyttämien käyttäjäroolien mukaisesti. Potilastietoja käsitellään tietosuoja- ja potilaslainsäädännön mukaisesti ja Terveystalon tietosuojaselosteen mukaisissa käyttötarkoituksissa. Terveystalossa asioivan henkilöasiakkaan tiedot näkyvät rekisterissä hänen antamiensa suostumusten mukaisesti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin sekä tähän liittyvän osaamisen varmistamisesta on Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelmassa.

Tietosuojavastaavana Terveystalossa toimii tietosuojajohtaja Leena Alapuranen, p. 040 357 7683, [leena.alapuranen@terveystalo.com](mailto:leena.alapuranen@terveystalo.com).

Terveystalo Julkisissa Palveluissa rekisterinpitäjänä toimii tilaaja. Tietoja käsitellään tilaajan ohjeistusten mukaisesti.

## **2.10 Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely**

Potilaat ja heidän omaisensa voivat antaa Terveystalolle palautetta toimipaikoissa suullisesti jakirjallisesti, kotisivujen kautta sähköisellä asiakaspalautelomakkeella tai vastaamalla NPS-tekstiviestikyselyyn. Potilaslain mukaisen muistutuksen voi tehdä kotisivujen kautta tietoturvalisella tavalla. Muistutuksen voi tehdä myös vapaamuotoisesti suoraan toimipaikkaan tai potilasasiamiehelle,.

Niissä ulkoistusyksiköissä, joissa potilasasiamiestoiminta on kunnalla, on oma prosessinsa myös virallisten selvityspyyntöjen käsittelyssä.

## **2.11. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi**

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan vuosittaisin sisäisin auditoinnein ja ulkoisin auditoinnein.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain.