

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 terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii johtava ylilääkäri Petri Bono (dosentti, syöpätautien erikoislääkäri), osoite: Jaakonkatu 3 B, 3. krs, 00100 Helsinki.

Suomen Terveystalo Oy:n yksityisten suunterveyden palveluista vastaavana johtajana toimii ylilääkäri Tanja Ketola-Kinnula (suu- ja leukakirurgian erikoishammaslääkäri, lääkäri), osoite: Jaakonkatu 3 B, 3. krs, 00100 Helsinki.

Suomen Terveystalo Oy:n työterveyshuollon palveluista vastaavana johtajana toimii vt. työterveyshuollon ylilääkäri Jukka Pitkänen (LT,työterveyshuollon erikoislääkäri), osoite: Jaakonkatu 3 B, 3. krs, 00100 Helsinki.

Terveystalo Julkiset Palvelut Oy:n ja Terveystalo Kuntaturva Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii ylilääkäri Emil Heinäaho (LL, yleislääketieteen erikoislääkäri), osoite: Porkkalankatu 22 C, 3. krs., 00180 Helsinki.

Terveystalo Julkiset Palvelut Oy:n ja Terveystalo Kuntaturva Oy:n suunterveyden palveluista vastaavana johtajana toimii ylihammaslääkäri Ari Salo (protetiikan ja kliinisen parentafysiologian erikoishammaslääkäri), osoite: Technopolis, Kalevantie 2, 33100 Tampere.

Kunnalle kokonaisulkoistuksena tuotettavien terveystalopalveluiden mahdollisissa ulkoistuskohteisissa omavalvontasuunnitelmissa viitataan soveltuvin osin tähän omavalvontasuunnitelmaan.

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.

Sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@terveystalo.com.

2.2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Terveystalo toimii noin 145:n kunnan alueella ja valtakunnalliseen verkostoon kuuluu noin 227 toimipaikkaa, 17 lääkärikeskus-sairaala, 42 hammaslääkärikeskusta ja lisäksi julkisen puolen hammaslääkäritoimintaa on 10:ssä toimipaikassa. Toimipaikkaverkostoa täydentävät ympäri vuorokauden saatavilla olevat digitaaliset palvelut.

Terveystalossa työskentelee noin 13 000 henkilöä, joista työsuhteisia on yli 8 000. Suurimpia hoitajaammattiryhmiä ovat sairaanhoitajat ja leikkaussalisairanhoitajat yli 1000, työterveyshoitajat yli 800, yli 250 röntgenhoitajaa, yli 250 laboratoriohoitajaa sekä noin 500 lähihoitajaa. Suunterveyden hoitohenkilöstöön (sis. lääkärit) kuuluu n. 750 ammattilaista ja lisäksi Julkisten palveluiden suunterveyteen yli 400.

Vuonna 2020 Terveystalossa asioi noin 1,2 miljoonaa yksittäistä asiakasta. Lääkärikäyntejä oli yli 3,7 miljoonaa, Asiakaskäyntejä oli 6,9 miljoonaa joista 1,8 miljoonaa toteutui etävastaanottoina.

Terveystalon arvot:

- Kaiken keskellä ihminen
- Lääketiede luotsaa
- Yhteiseksi hyväksi

Terveystalon Missio:

- Toimialan älykkäin palvelumalli
- Asiakkaan terveyskumppani

Terveystalon strategia:

- Kannattavuudeltaan Pohjolan johtava toimija yksityisissä terveystalossa
- Asiakkaiden ja ammattilaisten suosikki

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. Päivitykset käydään läpi vuosittain toimipaikkatasolla. Omavalvontasuunnitelma toimii toiminnan kehittämisen työvälineenä ja sen toteutumista seurataan mm. osana vuosittaisia sisäisiä auditointeja.

2.4 Henkilöstö

Terveystalossa työskentelee noin 13 000 henkilöä, joista työsuhteisia on yli 8 000. Suurimpia hoitajaammattiryhmiä ovat sairaanhoitajat ja leikkaussalisairaanhoitajat yli 1000, työterveyshoitajat yli 800, yli 250 röntgenhoitajaa, yli 250 laboratoriohoitajaa sekä noin 500 lähihoitajaa. Suunterveyden hoitohenkilöstöön (sis. lääkärit) kuuluu n. 750 ammattilaista ja lisäksi Julkisten palveluiden suunterveyteen yli 400.

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. Onnistumisen johtamisen mallin mukaisesti esimiehellä on velvollisuus seurata ja tukea 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 Laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain mukaisesta toiminnasta vastaa Terveystalossa Mari Varjonen, johtaja, kuvantaminen ja teknologia, p. 046 923 4653 mari.varjonen@terveystalo.com.

Terveydenhuollon laitteet on kirjattu laiterekisteriin, 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 Fimeaan ja Säteilyturvakeskukseen. Kunkin kuvantamisyksikön ja suunterveydessä tapahtuvaan säteilyyn 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, joko tekemällä soittopyyntöä varten ajanvarauksen tai soittamalla erikseen määritettyinä ajankohtina numeroon 030 633 1655 sekä sähköpostitse potilasasiamies@terveystalo.com. Potilasasiamiehen yhteystiedot ovat nähtävillä jokaisessa Terveystalon toimipaikassa asiakastiloissa sekä www-sivuilla. Potilasasiamiehinä toimivat Sanna Sarin (tiiminvetäjä), Johanna Toivonen ja Riitta-Liisa Karhunen.

Osassa ulkoistusyksiköitä potilasasiamiestoiminta hoidetaan kunnan toimesta.

Terveystalossa potilasasiamiehet toteuttavat potilaslaissa potilasasiamiehelle määriteltyjä tehtäviä. Tämän lisäksi potilasasiamiestiimin esimies raportoi toiminnasta määräväleihin sekä osallistuu toiminnan kehittämiseen. Raportointi tapahtuu vuonna 2021 perustettavassa laatuylilääkärin vetämässä Potilasturvallisuustyöryhmässä sekä Lääketieteellisessä foorumissa.

Potilasasiamiestiimi 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 mm. 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. Turvallinen lääkehoito-opas on julkaistu helmikuussa 2021 kokonaan päivitettyinä, uutena versiona. Terveystalon valtakunnallinen lääkehoitosuunnitelma päivitetään sen mukaisesti.

Toiminta lääkehoidon poikkeamatilanteissa on ohjeistettu. Terveystalon toimipaikat tekevät lääkkeiden, rokotteiden ja verivalmisteiden käyttöön liittyvistä epäilyistä 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 on saatavilla tiedot lääketilauksista ja -toimituksista

Lääkehuollolla on käytössään varastohallinta- ja ostojärjestelmä M@tsku kaikissa sairaalaysiköissä 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. Suomen Terveystalo Oy on nimittänyt tietosuojavastaavan. Yhteystiedot: tietosuoja@terveystalo.com.

Terveystalo Julkisissa Palveluissa rekisterinpitäjänä toimii tilaaja. Tietoja käsitellään tilaajan ohjeistusten ja potilastieto- ja tietosuojalainsäädännön mukaisesti.

2.10 Potilaan osallistamisen vahvistaminen

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

2.11 Omavalvonnassa toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan vuosittaisin sisäisin auditoinnein ja ulkoisin auditoinnein.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain.