



Omaavonttaohjelma

Suomen Terveystalo Oy

1 JOHDANTO

2 TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN

3 TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN

4 PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS, LAATU JA YHDENVERTAISUUS

4.1 Palvelujen saatavuus

4.2 Palvelujen jatkuvuus

4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

4.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

5 HAVAITTUJEN POIKKEAMIEN KORJAAMINEN

6 SEURANTAAN PERUSTUVIEN HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN

1. JOHDANTO

Palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt (valvontalaki 26§). Suomen Terveystalo Oy:ssa tuotetaan palveluita useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä.

Tarkemmin tässä omavalvontaohjelmassa mainittuja asioita kuvataan Suomen Terveystalo Oy:n omavalvontasuunnitelmassa.

Omavalvonta on valvonnan ensisijaisin muoto, jonka tavoitteena on palveluiden laadun ja potilasturvallisuuden toteutuminen sekä mahdollisten poikkeamien havaitseminen sekä niiden korjaaminen. Terveystalon riskienhallintamalli varmistaa, että riskienhallinta on systemaattista toimintaa, jonka tarkoituksena on taata koko konsernin kattava ja tarkoituksenmukainen riskien tunnistaminen, arviointi, hallinta sekä valvonta. Se on olennainen osa Terveystalon strategiaprosessia, päätöksentekoa, päivittäistä johtamista ja toimintaa sekä valvonta- ja raportointimenettelyjä. Terveystalossa noudatetaan hyvää hallintotapaa.

Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa, sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonnan keinot eivät riitä.

Tätä omavalvontaohjelmaa noudatetaan kaikissa Suomen Terveystalo Oy:n toimipaikoissa/liiketoiminnoissa (pois lukien sosiaalihuollon ja Ahvenanmaan toiminta).

Tässä omavalvontasuunnitelmassa ei kuvata toimintaa Rela-Hierojat Oy:ssä, Terveystalon Kumppanuusratkaisuissa, Henkilöstöpalveluissa ja Terveystalo Kuntaturva Oy:ssä, koska näillä on omat omavalvontasuunnitelmat.

Terveystalossa toimivat terveydenhuollon palveluntuottajat (elinkeinonharjoittajat ja osakeyhtiöt) ovat sitoutuneet noudattamaan Terveystalon omavalvontaohjelmaa ja omavalvontasuunnitelmaa. Tämän lisäksi heidän tulee laatia oma omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti, heidän tulee noudattaa yleisesti hyväksyttyjä lääketieteellisiä periaatteita, lääkärikeskuksessa sovellettavia toimintatapoja ja prosesseja, hyödyntäen lääkärikeskuksen työkaluja. Jollei pakottavassa lainsäädännössä ole toisin säädetty, lääkärikeskus ja palveluntuottaja vastaavat kumpikin itsenäisesti omasta toiminnastaan suoraan potilaille, viranomaisille ja muille tahoille.

Tiedot palvelujen tuottajasta ja vastuuhenkilöistä

Palvelun tuottaja: Suomen Terveystalo Oy

Osoite: Jaakonkatu 3 A, 6krs, 00100 Helsinki

Puh. 030 633 11

Faksi 030 633 1602

Y-tunnus 1093863-3

Palveluyksiköiden vastuuhenkilöt

Terveystalon palveluyksiköt ja palvelualat (pois lukien työterveys, suunterveys ja julkisten palveluiden palveluyksiköissä tuotettavat palvelualat)

- Johtava ylilääkäri Petteri Lankinen

Työterveyshuollon palveluyksiköt ja palvelualat

- Johtava ylilääkäri, terveydenhuollon palvelut Jukka Pitkänen

Yksityiset suunterveyden palveluyksiköt ja palvelualat

- Ylihammaslääkäri Ritva Lindblad

Toimipaikkojen osoite- ja yhteystiedot löytyvät Terveystalon verkkosivuilta.

Sähköpostit ovat muotoa etunimi.sukunimi@terveystalo.com.

Tässä omavalvontaohjelmassa viitataan Terveystalon prosesseihin, työohjeisiin sekä muuhun materiaaliin, jotka löytyvät Terveystalon intranetistä.

Kun tässä omavalvontaohjelmassa käytetään nimikettä vastaava lääkäri, tarkoitetaan samalla myös vastaavaa työterveyslääkäriä ja vastaavaa hammaslääkäriä.

Toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet, strategia, arvot ja missio

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Terveystalo on liikevaihdoiltaan Suomen suurin yksityinen terveydenhuollon palveluntarjoaja ja yksi Suomen johtavista työterveyden toimijoista. Rakennamme sujuvaa, välittävää ja vaikuttavaa tulevaisuuden terveydenhuoltoa. Tarjoamme kattavia perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon, suunterveyden, kuntoutuksen ja hyvinvoinnin palveluita yrityksille, yksityishenkilöille ja julkisen sektorin asiakkaille. Terveystalon digivastaanotto palvelee ajasta ja paikasta riippumatta 24/7. Tarjoamme palveluitamme noin 360 toimipaikassa Suomessa, joihin sisältyy 18 sairaalaa.

Vuonna 2025 Terveystalo palveli Suomessa noin 1,2 miljoonaa yksittäistä asiakasta ja asiakaskäyntejä tehtiin noin 7,2 miljoonaa.

Strategia, arvot ja missio:

Terveystalon strategia

Haluamme olla markkinoiden vahvin tiedolla johdetun integroidun hoidon toimija, joka tuottaa huippuluokan terveydenhuollon vaikuttavuutta sekä erinomaisen asiakas- ja ammattilaiskokemuksen. Integroidun hoidon mallillamme pyrimme saavuttamaan sekä positiivisen yhteiskunnallisen vaikuttavuuden että korkean kannattavuuden.

Haluamme tarjota asiakkaillemme sujuvaa, välittävää ja vaikuttavaa integroitua hoitoa. Strategiset fokusalueemme vuosille 2024–2026 ovat

- **Ylivoimainen asiakasarvo integroidulla hoidolla:** Kustannusvaikuttava ennaltaehkäisy ja mitatusti paras lääketieteellinen vaikuttavuus hoitopoluillamme
- **Orgaaninen kasvu:** Vakuutuskumppanuudet, erikoisalakasvu ja suunterveys
- **Kannattavuuden parantaminen:** Rutiinitehtävien automatisointi, asiakasohjaus ja älykäs resursointi, digitaalisen arkkitehtuurin uudistaminen sekä Ruotsin tulosparannusohjelma
- **Sitoutuneet ammattilaiset:** Sujuvat työnkulut ammattilaisille ja johtamiskyvykkyyksien kehittäminen
- **Optimoitu liiketoimintaportfolio:** Laajentuminen uusiin terveyspalveluihin.

Terveystalon arvot:

- **Kaiken keskellä ihminen.** Kannamme vastuuta jokaisen terveydestä ja hyvinvoinnista, mahdollisuudesta hyvään elämään. Toimimme yhdessä asiakkaan parhaaksi, ja asiakas näyttää uudistumisen suunnan. Autamme toisiamme, ja arvostamme kaikkia osaajiamme.
- **Lääketiede luotsaa.** Kaikki, mitä teemme, perustuu lääketieteeseen ja tutkittuun tietoon. Hoidon vaikuttavuus ja asiakkaan hyvinvointi ohjaavat kaikkia päätöksiämme.
- **Terveydenhuollon uudistaja.** Vaalimme luovuutta ja jatkuvaa kehitystä tukevaa kulttuuria. Haastamme itseämme rakentamaan toimivampaa terveydenhuoltoa kaikille ja uudistamaan koko toimialaa ennakkoluulottomasti teknologiaa hyödyntäen.

Terveystalon Missio:

- Taistelemme terveemmän elämän puolesta. Tämä on Terveystalon tehtävä, missio. Se tarkoittaa, että emme ainoastaan paranna sairauksia, vaan autamme ihmisiä terveempään elämään. Terveempi elämä sisältää myös yhteiskunnallisen tason, sillä terveemmät ihmiset tarkoittavat myös terveitä työyhteisöjä ja terveempää yhteiskuntaa.

2. Tehtävien lain mukainen hoitaminen

Tässä omavalvontaohjelmassa kuvataan ne menettelytavat, joilla palveluysiköiden vastuuhenkilöt huolehtivat valvontalaissa säädetyistä velvollisuuksista.

Terveystalon lääketieteellinen johto vastaa toiminnan lainmukaisuudesta, palvelujen lääketieteellisestä sisällöstä, hoidon vaikuttavuuden seurannasta ja potilasturvallisuudesta. Terveystalolla on lisäksi kaupallisen ja operatiivisen toiminnan johtamista varten kuvattu organisaatorakenne, jota ylläpidetään ajantasaisena intranetissä. Johtava ylilääkäri johtaa Lääketieteellistä foorumia (Läfo), joka käsittelee merkittävimmät linjauksia vaativat lääketieteelliset asiat. Läfon muodostavat konsernin lääketieteellisen johdon jäsenet.

Toimipaikka- ja aluetasolla palveluysiköiden vastuuhenkilöitä edustavat vastaavat lääkärit, alueiden vastaavat lääkärit ja kuntoutuspalveluissa palvelujohtaja, ja heidän tukenaan laatu- ja potilasturvallisuustyössä toimivat terveyspalveluiden johtajat, laatu- ja potilasturvallisuusvastaavat, Head of Dentalit ja kaikki esihenkilöt.

Vastaavan lääkärin tai palvelujohtajan ollessa poissa/jäävi, sijainen sovitaan toimipaikassa tapauskohtaisesti terveyspalveluiden johtajan toimesta.

Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Päivitykset käydään läpi toimipaikkatasolla aina, kun oleellisia muutoksia tehdään. Omavalvontasuunnitelma toimii toiminnan kehittämisen työvälineenä ja sen toteutumista seurataan muun muassa osana vuosittaisia sisäisiä auditointeja.

Suomen Terveystalo Oy:n omavalvontaa toteutetaan eri tasoilla:

1. Terveystalon konsernihallinnon tasolla määritellään sisäinen valvonta. Konsernin potilasturvallisuus-, tietosuoja-, laatu- ja lääkehuollon tiimit ohjeistavat koko konsernin toimintoja, tukevat ohjeistusten toimeenpanoa koulutuksin ja konsultaatioin, sekä toteuttavat sisäisiä auditointeja.
2. Terveystalon lääketieteellinen johto, sekä lakiosasto varmistavat ja ohjeistavat toiminnan lainmukaisuutta.
3. Alueiden ja toimipaikkojen vastaavat lääkärit, terveyspalveluiden johtajat, palveluvastaavat/esihenkilöt johtavat toimipaikkojen operatiivista toimintaa, varmistavat työntekijöiden osaamista, suunnittelevat henkilöstön kanssa toimipaikan toimintatavat pohjaten konsernin ohjeisiin. Vastaavat lääkärit varmistavat lääketieteellistä laatua ja potilasturvallisuutta yhteistyössä esihenkilöiden sekä laatu- ja potilasturvallisuusvastaavien kanssa. Vaaratapahtumien ja palautteiden käsittely tapahtuu sekä konsernitasolla että toimipaikkatasolla yhteistyössä.
4. Työntekijät toimivat terveydenhuollon tehtävissä, joihin heillä on tarvittava koulutus ja tehtäväkohtainen perehdytys. Tämän lisäksi jokaisella on vastuu omasta työsuorituksestaan, ohjeistusten noudattamisesta ja osaamisen kehittämistarpeiden tunnistamisesta. Työntekijöille on käytössä vaaratapahtumien (potilaisiin ja työntekijöihin kohdistuvat) ilmoituskanavat, joihin ilmoitukset voi tehdä nimellä tai anonyymisti.

3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Suomen Terveystalo Oy sitoutuu noudattamaan yhteistyökumppaneiden (mm. työterveyshuolto) kanssa solmittuja sopimuksia. Sopimuskauden aikainen sopimusehtojen täyttymisen seuranta toteutetaan kussakin sopimuksessa sovitulla tavalla. Terveyspalveluiden johtaja ja kunkin toimipaikan esihenkilöt vastaavat toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Sopimuskumppanien säännöllisillä yhteistyö- ja seurantapalavereilla varmistamme tiedonkulun ja yhteistyön toteutumisen. Raportoimme sovitusti toiminnasta kunkin yhteistyökumppanin yhteyshenkilöille.

Suomen Terveystalo Oy:ssä työskentelevät elinkeinonharjoittajat ja alihankkijat sitoutuvat kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja Terveystalon toimintakäytäntöjen noudattamiseen.

4. PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS, LAATU JA YHDENVERTAISUUS

4.1 Palvelujen saatavuus

Terveystalo tarjoaa monipuolisia perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon, sekä hyvinvoinnin palveluita yritys - ja yksityisasiakkaille ja julkiselle sektorille. Terveystalon digivastaanotto palvelee ajasta ja paikasta riippumatta, 24/7. Terveystalon palveluja tarjoaa myös noin 360 toimipaikkaa eri puolilla Suomea. Vuonna 2025 Terveystalo palveli Suomessa noin 1,2 miljoonaa yksittäistä asiakasta ja asiakaskäyntejä tehtiin noin 7,2 miljoonaa.

4.2 Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan luotettavasti toimivilla ja suojatuilla tietojärjestelmillä, henkilöstön ohjeistamisella ja koulutuksella sekä kuvatuilla hoito- ja palvelupoluilla, jotka ohjaavat varmistamaan tarpeellisen tiedon turvallisen siirtymisen asiakkaan/potilaan siirtyessä toimipaikasta toiseen.

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmilla sekä muilla ennakkoivilla toimenpiteillä varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omaavalvonnalla varmistetaan, että organisaation kaikilla tasoilla tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omaavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Terveystalolle on myönnetty ISO 9001 laatu- ja johtamisjärjestelmän ja ISO 14001 ympäristöjärjestelmän sertifikaatit osoituksena siitä, että palvelumme vastaa näiden laatustandardien asiakas- ja lainsäädäntövaatimuksia. Sertifikaatit ja näiden kattavuus on luettavissa [Terveystalon nettisivuilta](#); [vastuullisuuden raportointi ja raportit](#). Terveystalo vaalii jatkuvaa kehitystä tukevaa kulttuuria, seuraa ja mittaa laatua monella tasolla ja mittarilla, joiden perusteella toiminta tarkastellaan säännöllisesti, tunnistetaan kehityskohteita ja tehdään tarvittavia muutoksia.

Terveystalon laatuja järjestelmän perustana on potilasturvallisuus ja toimialan kansallinen lainsäädäntö.

Asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa kokemuksia seurataan jatkuvasti. Palautetta sekä potilaslain mukaisen muistutuksen voi antaa Terveystalon verkkosivujen palautekanavan kautta. Seutujen laatujohtoryhmien kokouksissa käydään kokonaisuutta läpi ja sovitaan mahdollisista toimenpiteistä. Toimipaikkojen laatu- ja potilasturvallisuusvastaavat käsittelevät palautteet ohjeiden mukaisesti palautejärjestelmässä yhteistyössä toimipaikan esihenkilöiden kanssa ja tarpeellisessa laajuudessa myös toimipaikan henkilöstöpalaverissa. Muistutukset käsittelee lain mukaisesti terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja (=vastaava lääkäri).

Myös vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä Terveystalon verkkosivujen kautta. Tämän ilmoituksen käsittelyprosessi vastaa sisäisten; eli työntekijöiden tekemien vaaratapahtumailmoitusten prosessia ja tapahtuma tulee ottaa käsittelyyn 2 (kahden) arkipäivän kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Potilaaseen otetaan aina yhteyttä, mikäli hän on ilmoituksessaan niin toivonut, tai se on asian selvittämisen kannalta oleellista.

Potilasasiavastaavatoiminta järjestetään Hyvinvointialueiden ja Helsingin kaupungin toimesta (laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023, 2§).

Potilaita ohjeistetaan asiasta Terveystalon verkkosivuilla, sekä tarvittaessa palautteiden ja muistutusten käsittelyn yhteydessä.

Potilasturvallisuuden varmistaminen

Potilasturvallisuutta seuraavat ja kehittävät johtavan ylilääkärin johtama Lääketieteellinen foorumi ja hallintoylilääkärin johtama Potilasturvallisuustyöryhmä. Lisäksi sijoittajasuhde- ja vastuullisuusjohtajan johtaman Konsernin ESG- ja laatuohjausryhmän tehtävänä on laatuympyrään (lääketieteellinen, toiminnallinen, asiakaskokemuksellinen ja ammattilaisen kokemuksellinen laatu) liittyvien asioiden tiedolla johtaminen ja laadun avainmittareiden seuraaminen sekä laatuun ja liittyvät linjaukset ja linjakehittämisen ohjaus.

Potilasturvallisuustyöryhmä keskittyy potilasturvallisuusasioihin; määrittelee vuosittain vaihtuvat painopisteet, sekä käsittelee myös valtakunnallisen tason poikkeamia määrittäen mm. toimenpiteet, jotka tulee tehdä konsernitasolla ja jalkauttaa toimipaikkoihin. Terveystalossa on myös konsernitasoinen vaaratapahtumien seurantatyöryhmä, jota vetää potilasturvallisuuspäällikkö. Tämän työryhmän tarkoituksena on seurata eri toimintojen (mm. vastaanotot, laboratorio, kuvantaminen, sairaala) vaaratapahtumia ja tehdä linjauksia toimintojen työohjeisiin, sekä kehittää vaaratapahtumajärjestelmää sekä potilasturvallisuuskulttuuria.

Toimipaikoissa ja/tai seuduilla toimii laatu- ja potilasturvallisuusvastaavien verkosto, jonka tehtävänä on ottaa käsittelyyn toimipaikan/seudun vaaratapahtumailmoitukset, käynnistää juurisyiden analysointi, sekä varmistaa yhdessä toimipaikan esihenkilöiden kanssa, että sovitut toimenpiteet tulee toteutettua.

Potilasturvallisuuteen liittyviä poikkeamia käsitellään, raportoidaan ja ennaltaehkäistään yhteisen vaaratapahtumien ilmoitusjärjestelmän avulla. Kaikki Terveystalossa työskentelevät pääsevät kirjaamaan vaaratapahtumailmoituksia helposti intranetin ja potilastietojärjestelmien kautta.

Laatuvaatimukset toimittajille ja alihankkijoille

Terveystalon hankintoja ohjaa hankintapolitiikka. Hankinnat tehdään suunnitelmallisesti, kustannustehokkaasti sekä mahdollisimman yhdenmukaisesti ja keskitetysti. Hankinnoissa noudatetaan Terveystalo-konsernin eettisiä ohjeita. Hankinnoissa ja tarjouspyynnöissä huomioidaan taloudelliset, verotukselliset, oikeudelliset, sosiaaliset ja ympäristönäkökohdat. Hankintojen on perustuttava kokonaistaloudellisuuteen ja laatuun. Hankinnoissa huomioidaan tuotteiden ja palveluiden elinkaarivaikutukset ja -kustannukset sekä energiatehokkuutta edistävät näkökulmat. Terveystalo edellyttää, että toimittajat sitoutuvat noudattamaan sopimuksella määritettyjä ja kullakin toimialalla voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomaisvaatimuksia sekä laatustandardeja.

Terveystalon sopimustoimittajille asetettuja laatumittareita ja -tavoitteita seurataan Terveystalon SRM mallin mukaisesti. Lisäksi strategisille ja Terveystalon toiminnan kannalta kriittisille toimittajille tehdään toimittaja-auditointeja sovitusti vuosittain. Toimittajilta edellytetään Terveystalon Supplier Code of Conductin mukaista toimintaa.

Henkilöstöresurssit

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että toimipaikoissa työskentelee aina oikea määrä, oikean koulutuksen saaneita henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että toimipaikoissa on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia.

Terveystalo varmistaa terveydenhuollon tehtävissä toimivan henkilöstön pätevyystiedot Lupa- ja valvontavirastosta ennen työsuhteen tai ammatinharjoittamissuhteen alkamista ja reagoi asianmukaisesti valvontaviranomaisilta ja asiakkailta saatavaan henkilöstön toimintaa ja palveluja koskevaan palautteeseen.

Yksityisen elinkeinonharjoittajan (ammatinharjoittajan)/yhtiön osalta haastattelun ja sopimuksen teon yhteydessä varmistetaan mm. tutkintotodistus, ammattioikeudet JulkiTerhikistä, Soterirekisteröinti, sekä kielitaito ja osaaminen. Edellä mainitut eivät ole työsuhteessa Terveystaloon, joten he vastaavat itsenäisesti mm. täydennyskoulutuksista.

Omaevalvontasuunnitelma

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan Suomen Terveystalo Oy:n toimipaikoille konsernin eri toimintojen välisenä yhteistyönä siten, että se kattaa sekä konsernitasoisen että toimipaikkatasoisen toiminnan. Tavoitteena on, että omaevalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline.

Lääkehoidon turvallisuus

Lääkehoidon turvallisuus on tärkeä osa asiakkaan / potilaan turvallista ja asianmukaista hoitoa, eli asiakas- ja potilasturvallisuutta. Terveystalossa lääkitysturvallisuuden edistäminen ja valvonta, sekä Terveystalon valtakunnallisen lääkehuollon koordinointi ja toimintatapojen yhtenäistäminen kuuluvat konsernin lääkehuollon tehtäviin. Konsernin lääkehuolto toimii lääketieteellisen johdon linjassa, ja tehtävänä on suunnitella, toteuttaa ja johtaa lääkitysturvallisuuden kehittämistoimenpiteitä ja läkehoidon riskienhallintaa. Erikoisalojohtajat toimivat lääketieteellisinä asiantuntijoina konsernin lääkehuollon tukena.

Lääkehoitosuunnitelman avulla voidaan kehittää toimipaikan läkehoidon prosessia, ja lisätä ymmärrystä lääkitysturvallisuudesta. Yhtenäiset toimintamallit lisäävät lääkitysturvallisuutta. Ehkäistävissä olevia haittoja on mahdollista välttää sitoutumalla noudattamaan yhtenäisiä, turvallista läkehoitoa tukevia toimintamalleja, jotka on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

Terveystalo konsernitasoisen lääkehoitosuunnitelman ensisijaisena tavoitteena on tukea kaikkia läkehoitoa toteuttavia toimipaikkoja läkehoitoprosessin turvallisuuden varmistamisessa.

Terveystalo lääkehoitosuunnitelman laatimisessa on huomioitu STM, Turvallisen läkehoito-oppaan (julkaisu 2021:6) ohjaus. Konsernitasoisen lääkehoitosuunnitelman laativat sekä vuosittain päivittävät konsernin lääkehuolto yhdessä lääkekeskusten hoitajien, erikoisalojohtajien, vastuulääkäreiden ja palvelupäälliköiden kanssa ja sen hyväksyy Terveystalon hallintoylilääkäri. Konsernitasoisen lääkehoitosuunnitelma antaa raamit läkehoidon toteuttamiselle Terveystalon toimipaikoissa ja toimii ohjausasiakirjana, joka määrittelee läkehoitoon, läkehoidon turvallisuuteen ja toimipaikkakohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan liittyvät tehtävät ja vastuut.

Terveystalossa toimipaikat laativat toimipaikka- tai osastotason lääkehoitosuunnitelman erilliselle lääkehoitosuunnitelmapohjalle. Toimipaikka/ osasto -kohtainen lääkehoitosuunnitelma pohjautuu konsernitasoiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Toimipaikka- / osastokohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa tarkastellaan kyseisessä toimipaikassa toteutettavaa läkehoitoa, toimintatapoja ja näihin liittyviä riskejä konsernitasoista lääkehoitosuunnitelmaa yksityiskohtaisemmin. Toimipaikan koko, toiminnan laajuus ja vaativuus määrittävät mille tasolle lääkehoitosuunnitelma tehdään. Isoimmissa Terveystalon sairaalatoimipaikoissa yksittäiset toiminnot laativat osastokohtaisen lääkehoitosuunnitelman. Vastuu lääkehoitosuunnitelman laatimisen, toteuttamisen ja seurannan organisoinnista on toimipaikan johdolla. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan toimipaikassa moniammatillisesti, yhteistyössä eri ammattiryhmien kesken. Toimipaikka / osastokohtaisen lääkehoitosuunnitelman hyväksyy toimipaikan / osaston vastaava lääkäri.

Tarkoitus on, että suunnitelma toimii oman toimipaikan käytännönläheisenä laadun kehittämisen välineenä ja lääkitysturvallisuuden edistämisen työkaluna. Toimipaikan esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, päivittämisestä ja soveltamisesta käytäntöön. Kaikkien läkehoitoon osallistuvien työntekijöiden tulee perehtyä toimipaikka- ja osastokohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan. Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa siitä, että noudattaa lääkehoitosuunnitelmassa kuvattuja toimintatapoja.

Konsernitasoinen lääkehoitosuunnitelma sekä toimipaikka-/osastokohtaiset lääkehoitosuunnitelmat päivitetään vähintään vuosittain ja toiminnan oleellisesti muuttuessa. Konsernitasoinen lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 19.6.2025.

Tietoturvasuunnitelma ja potilasasiakirjojen käsittely

Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveystalouden tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Terveystalossa toimitaan Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) mukaisesti.

Potilasasiakirjojen ja henkilötietojen käsittelyä koskevat ohjeet on koottu Potilastyön tietosuojakäsikirjaksi.

Terveystalossa potilastietoja ja muita asiakkaiden henkilötietoja käsitellään tietosuoja- ja potilaslainsäädännön mukaisesti, Terveystalon tietosuojaselosteessa mainittuihin käyttötarkoituksiin. Keskeiset säännökset ovat EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679, tietosuoja-asetus), tietosuojalaki (1050/2018), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, potilaslaki). Terveystalon Tietosuojaseloste on saatavilla Terveystalon verkkosivuilla, ja asiakasta ohjataan ensisijaisesti tutustumaan siihen verkkosivujen kautta. Mikäli asiakas pyytää tietosuojaselosteen tulosteena, asiakaspalvelu tai vastaanottava asiantuntija niissä toimipaikoissa, joissa on etäasiakaspalvelu, voi tulostaa tietosuojaselosteen asiakkaalle.

Terveystalo noudattaa potilastietojen salassapitovelvoitetta. Terveystalossa työskentelevät tai Terveystalon tehtäviä suorittavat henkilöt eivät saa ilman potilaan suostumusta tai lain nimenomaista säännöstä, antaa potilasasiakirjoihin sisältyviä tietoja sivulliselle. Potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin henkilökohtaisesti osallistuvatkin ovat oikeutettuja käsittelemään potilastietoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä sitä edellyttävät. Salassapitovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen tai tehtävän päättymisen jälkeen. Jokainen Terveystalossa työskentelevä on allekirjoittanut henkilökohtaisen salassapitositoumuksen.

Tietosuoja on osa Terveystalossa työskentelevien henkilöiden perehdytystä. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa perehdytyksen toteutuminen sekä sen asianmukainen dokumentointi omien työntekijöidensä osalta. Jokaisen Terveystalossa työskentelevän tulee suorittaa tietosuojaa ja tietoturvaa koskeva koulutus sekä pitää tietosuojaosaamistaan säännöllisesti yllä. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia asian seurannasta. Terveystalossa järjestetään säännöllisesti tietosuojakoulutuksia, ja koulutusten suorittamisesta tallennetaan asianmukaiset merkinnät.

Suomen Terveystalo Oy on nimennyt tietosuojavastaavan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti. Tietosuojavastaava on organisaation sisäinen asiantuntija, joka tukee organisaatiota tietosuojasäännösten noudattamisessa. Tietosuojavastaavan tehtäviin kuuluu muun muassa rekisteröityjen yhteydenottojen käsittely, rekisteröityjen neuvonta tai asian ohjaaminen Terveystalossa sisäisesti oikealle taholle. Tietosuojavastaava tekee yhteistyötä valvontaviranomaisen kanssa. Tietosuojavastaavan yhteystiedot: tietosuoja@terveystalo.com.

4.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa palveluntuottajia kuvaamaan Yhdenvertaisuussuunnitelmassa, miten palveluntuottajalla edistetään asiakkaiden yhdenvertaisuutta, ehkäistään ja puututaan syrjintään ja lisätään osallisuutta. Toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma perustuu [yhdenvertaisuuslain](#) (1325/2014) 5 §:ään, jossa kuvataan viranomaisen velvollisuutta arvioida ja edistää yhdenvertaisuutta sekä laatia suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä. Terveystalossa on laadittu Terveystalo konsernin tasa-arvo ja yhdenvertaisuuspolitiikka -työohje, joka löytyy intranetistä.

5. HAVAITTUIJEN POIKKEAMIEN KORJAAMINEN

Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa kyseisen toimipaikan esihenkilöt yhteistyössä toimipaikan vastaavan lääkärin sekä terveyspalveluiden johtajan kanssa. Merkittävimmät poikkeamat käsitellään yhteistyössä konsernin vastuuhenkilöiden kanssa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti sisäisin ja ulkoisin auditoinnein, itsearvioinnein, omavalvonnan, vaaratapahtumailmoitusten, palautteiden, muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten avulla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan tarkemmin ilmoitusten kerääminen ja analysointi sekä raportointi. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet ilmoitetaan asianomaiselle viranomaiselle (esim. Fimea, Lupa- ja valvontavirasto) viipymättä ja käsitellään Vakavan vaaratapatuman käsittely-prosessiohjeen mukaisesti.

Riskianalyysiä ja vaaratilanteisiin varautumista tehdään konsernin jokaisella tasolla. Vastuu riskienhallinnan toteuttamisesta on liiketoiminnan ja konsernitoimintojen johdolla. Talousjohtaja koordinoi riskienhallintaprosessia yhdessä nimeämiensä henkilöiden kanssa, vastaa riskiraportoinnista ja osallistuu liiketoimintojen sekä konsernitoimintojen kanssa riskien tunnistamiseen ja hallintatoimenpiteiden määrittelyyn. Jokaisen Terveystalolaisen pitää tuntea ja hallita oman vastuualueensa riskit. Konsernin Valmiusryhmä ohjaa ja ohjeistaa äkillisten ja mahdollisesti eskaloituvien kriisitilanteiden ja kriisiviestinnän hallintaa.

Terveystalon toimipaikat varmistavat arkityössään ohjeistuksen mukaiset käytännöt, prosessiensa tavoitteiden ja tuloksen saavuttamisen sekä potilas- ja työturvallisuutta uhkaavien riskien tunnistamisen sekä niitä ehkäisevät toimenpiteet. Toteumaa seurataan seutujen laatujohtoryhmissä sekä konsernin tasolla.

6. SEURANTAAN PERUSTUVIEN HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN

Omavalvontaohjelman/-suunnitelman seurannan perusteella mahdollisesti tehdyt muutokset julkaistaan (valvontalaki 26§) suunnitelmien päivityksen yhteydessä Terveystalon intranetissä sekä Terveystalo.com sivustolla 4kk:n välein.

Omavalvontaohjelman muutokset:

- Päivitetty palveluyksiköiden vastuuhenkilöt
- Päivitetty toimintaa kuvaavat luvut
- Päivitetty tiedot siitä, mitä toimintoja tämä omavalvontaohjelma koskee ja tarkennettu mitä yhtiöitä se ei koske.