



Omaohjelmointi

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

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumiseen. Terveystalon riskienhallintapolitiikassa määritellään sisäinen valvonta, joka on integroitu osaksi Terveystalon johtamis- ja raportointijärjestelmää. Terveystalon arvot, eettiset ohjeet (Code of Conduct) sekä konsernin politiikat, toimintaperiaatteet ja -ohjeet ovat osa sisäisen valvonnan perustaa ja järjestämistä. Terveystalossa noudatetaan hyvää hallintotapaa.

Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveyspalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus. Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua.

Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä. Tämä omavalvontaohjelma kuvaa toimintaa kaikissa alla mainituissa Terveystalon toimipaikoissa/liiketoiminnoissa.

Tätä omavalvontaohjelmaa noudatetaan kaikissa Suomen Terveystalo Oy:n toimipaikoissa/liiketoiminnoissa (pois lukien sosiaalihuollon ja Ahvenanmaan toiminta). Lisäksi tämä omavalvontaohjelma kattaa Henkilöstöpalveluiden (HEPA) toiminnan. HEPA:ssa noudatetaan lisäksi tilaajien omavalvontaohjelmia, koska vastaanottotoiminta tapahtuu tilaajien tiloissa.

Tässä omavalvontaohjelmassa ei kuvata toimintaa Rela-Hierojat Oy:ssä, Terveystalon Kumppanuusratkaisuissa ja Terveystalo Kuntaturva Oy:ssä, koska näillä on omat omavalvontaohjelmat ja -suunnitelmat.

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.

Palveluiden 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

Suomen Terveystalo Oy:n terveydenhuollon palveluyksiköiden (pois lukien työterveyden, suunterveyden ja julkisten palveluiden palveluyksiköt) vastuuhenkilönä toimii johtava ylilääkäri Petteri Lankinen (LT, dosentti, EMBA, ortopedian ja traumatologian erikoislääkäri).

Suomen Terveystalo Oy:n yksityisten suunterveyden palveluiden palveluyksiköiden vastuuhenkilönä toimii ylihammaslääkäri Ritva Lindblad (hammaslääketieteen tohtori, hammaslääkäri), osoite: Jaakonkatu 3 A, 6. krs, 00100 Helsinki.

Suomen Terveystalo Oy:n työterveyshuollon palveluiden palveluyksiköiden vastuuhenkilönä toimii yritys- ja julkisterveyden ylilääkäri Silja Komulainen (Lääketieteen tohtori, työterveyshuollon erikoislääkäri, terveydenhuollon tietotekniikan erityispätevyys, erikoistumiskoulutuksen johtamisopinnot 10 op).

Terveystalon Henkilöstöpalveluiden liiketoiminnassa palveluyksiköiden vastuuhenkilönä toimii henkilöstöpalveluiden ylilääkäri Jussi Sihvonen (lääketieteen lisensiaatti), osoite: Jaakonkatu 3 A, 6 krs, 00100 Helsinki, poislukien erikoislääkäripalvelut, joiden ylilääkärinä toimii Paula Reponen (lääketieteen lisensiaatti, yleislääketieteen erikoislääkäri)

Toimipaikkojen osoite- ja yhteystiedot löytyy Terveystalon verkkosivuilta.

Sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@terveystalo.com.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että Suomen Terveystalo Oy:n ja Henkilöstöpalveluiden palveluissa asioivat potilaat ja asiakkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

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

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Vuonna 2024 Terveystalo palveli Suomessa noin 1,2 miljoonaa henkilöasiakasta ja asiakaskäyntejä tehtiin noin 7,6 miljoonaa.

Strategia, Arvot ja Missio:

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

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.

Palveluysiköiden vastuuhenkilöiden tukena toimii palvelujen ohjeistuksesta ja valvonnasta vastaava linjaorganisaatio.

Toimipaikkatasolla palveluysiköiden vastuuhenkilöitä edustavat vastaavat lääkärit. Vastaavien lääkäreiden tukena laatu- ja potilasturvallisuustyössä toimivat terveyspalveluiden johtajat, laatu- ja potilasturvallisuusvastaavat ja kaikki esihenkilöt.

Omavalvontaohjelman ja -suunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Päivitykset käydään läpi toimipaikkatasolla aina, kun oleellisia muutoksia tehdään. Omavalvontaohjelma ja -suunnitelma 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. 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 palveluvastaavien 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 /asiakkaisiin sekä 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 tarjotaan myös noin 370 toimipaikkaa eri puolilla Suomea. Vuonna 2024 Terveystalo palveli Suomessa noin 1,2 miljoonaa henkilöasiakasta ja asiakaskäyntejä tehtiin noin 7,6 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.

Terveystalolla on Aurevia Oy:n myöntämä SFS-EN ISO 9001:2015-laaturajajärjestelmäsertifikaatti. Sertifikaatti kattaa konsernin johtamisjärjestelmän, liiketoimintalinjat, keskitetyt konsernipalvelut, vastaanottopalvelut, sairaalapalvelut, työterveyspalvelut, kuvantamispalvelut, seurantapalvelut, laboratoriopalvelut, suunterveyspalvelut, asiakaspalvelun, terveydenhuollon henkilöstövuokrauspalvelut, etävastaanottopalvelut, hyvinvointipalvelut, Fokus erikoisyksiköt ja lastensuojelupalvelut.

Terveystalolla on myös Aurevia Oy:n myöntämä SFS-EN ISO 14001:2015 Ympäristöjärjestelmän sertifikaatti. Sertifikaatti kattaa konsernin johtamisjärjestelmän, liiketoimintalinjat, keskitetyt konsernipalvelut, vastaanottopalvelut, sairaalapalvelut, työterveyspalvelut, kuvantamispalvelut, seurantapalvelut, laboratoriopalvelut, asiakaspalvelun, etävastaanottopalvelut, hyvinvointipalvelut ja Fokus erikoisyksiköt.

Terveystalon laaturajajärjestelmän 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 laaturajajärjestelmien kokouksissa käydään kokonaisuutta läpi ja sovitaan mahdollisista toimenpiteistä. Toimipaikkojen laatu- ja potilasturvallisuusvastaavat käsittelevät palautteet ohjeiden mukaan palautejärjestelmässä yhteistyössä toimipaikan esihenkilöiden kanssa ja tarpeellisessa laajuudessa myös toimipaikan henkilöstöpalaverissa. Muistutukset käsittelee lain mukaisesti terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja (=vastaava lääkäri)

Terveystalossa asiakas voi tehdä myös vaaratapahtumailmoituksen Terveystalon verkkosivujen kautta. Tämän ilmoituksen käsittelyprosessi vastaa sisäisten; eli työntekijöiden tekemien vaaratapahtumailmoitusten prosessia ja tapahtuma tulee ottaa käsittelyyn 2 (kahden) arkipäivän kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Asiakkaaseen 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§).

Potilaiden ohjeistetaan asiasta Terveystalon verkkosivuilla, sekä tarvittaessa palautteiden ja muistutusten 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.

Alihankintojen laadun varmistaminen

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. Henkilöstömitoitus tarkistetaan vuosittain seuraavan vuoden toimintasuunnittelun ja budjetoinnin yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelma laaditaan Suomen Terveystalo Oy:n toimipaikoille konsernin eri toimintojen välisenä yhteistyönä siten, että se kattaa sekä konsernitasoisen että toimipaikkatasoisen toiminnan. Tavoitteena on, että omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa.

Lääkehoitosuunnitelma

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

Terveystalo konsernitasoisen lääkehoitosuunnitelman ensisijaisena tavoitteena on tukea kaikkia lääkehoitoa toteuttavia toimipaikkoja lääkehoitoprosessin turvallisuuden varmistamisessa.

Terveystalo lääkehoitosuunnitelman laatimisessa on huomioitu STM, Turvallisen lääkehoito-oppaan (julkaisu 2021:6) ohjaus. Konsernitasoisen lääkehoitosuunnitelman laativat sekä vuosittain päivittävät konsernin lääkehuolto yhdessä lääkekeskusten hoitajien, erikoisalajohtajien, vastuulääkäreiden ja palvelupäälliköiden kanssa ja sen hyväksyy Terveystalon hallintoylilääkäri. Konsernitason lääkehoitosuunnitelma antaa raamit lääkehoidon toteuttamiselle Terveystalon toimipaikoissa ja toimii ohjausasiakirjana, joka määrittelee lääkehoitoon, lääkehoidon 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 lääkehoitoa, 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.

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.

Potilasrekisteriä käytetään tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla. Seloste on nähtävillä jokaisessa Terveystalon toimipaikassa sekä Terveystalon verkkosivuilla. 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 asiakastietolain mukaista salassapitovelvoitetta. Jokainen Terveystalossa työskentelevä on allekirjoittanut henkilökohtaisen salassapitositoumuksen. Potilastietojärjestelmän käyttö on sallittu vain henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla. Käyttäjän käyttöoikeudet annetaan työtehtävien edellyttämien käyttöjärölien 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, jonka tavoittaa tietosuoja@terveystalo.com osoitteesta.

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 terveystalouden johtajan kanssa. Merkittävimmät poikkeamat käsitellään yhteistyössä konsernin vastuhenkilöiden kanssa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti sisäisin ja ulkoisin auditoinnein, itsearviointein, 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, Avi/Valvira) viipymättä ja käsitellään Vakavan vaaratapatuman käsittely-prosessiohjeen mukaisesti.

Riskianalyysiä ja vaaratilanteisiin varautumista tehdään konsernin jokaisella tasolla. Konsernin johto määrittelee organisaation merkittävät riskit ja niihin varautumisen menettelyt. Aluejohto varmistaa organisaatiotasojen riskien hallinnan alueella ja paikallisten riskien tunnistamisen sekä niihin reagoinnin. 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:

- Tarkennettu mitä toipaikkoja ja liiketoimintoja tämä omavalvontaohjelma koskee.
- Päivitetty toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet sekä toimintaa kuvaavat luvut.
- Päivitetty laatu- ja ympäristösertifikaatin myöntäväksi tahoksi Aurevia Oy.