

## Terveystalon omavalvontasuunnitelman tiivistelmä

Palvelun tuottaja: Suomen terveystalo Oy

Osoite: Jaakonkatu 3 A, 6krs, 00100 Helsinki

Puh. 030 633 11

Faksi 030 633 1602

Y-tunnus 1093863-3

Palvelun tuottaja: terveystalo Julkiset Palvelut Oy

Osoite: Jaakonkatu 3 A, 6krs, 00100 Helsinki

Puh. 030 633 11

Faksi 030 633 1602

Y-tunnus 1625174-4

Palveluntuottaja: terveystalo Kuntaturva Oy

Osoite: Jaakonkatu 3 A, 6krs, 00100 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 A, 6krs, 00100 Helsinki.

Suomen terveystalo Oy:n yksityisten suunterveyden palveluista vastaavana johtajana toimii ylilääkäri Tanja Ketola-Kinnula (suu- ja leukakirurgian erikoishammaslääkäri, lääkäri), osoite: Jaakonkatu 3 A, 6krs, 00100 Helsinki.

Suomen terveystalo Oy:n työterveyshuollon palveluista vastaavana johtajana toimii vt. työterveyshuollon ylilääkäri Jukka Pitkänen (LT,työterveyshuollon erikoislääkäri), osoite: Jaakonkatu 3 A, 6krs, 00100 Helsinki.

terveystalo Julkiset Palvelut Oy:n ja terveystalo Kuntaturva Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii ylilääkäri Paula Reponen (LL, yleislääketieteen erikoislääkäri), osoite: Koskikatu 27, A-rappu, 96100 Rovaniemi

terveystalo Julkiset Palvelut Oy:n ja terveystalo Kuntaturva Oy:n suunterveyden palveluista vastaavana johtajana toimii ylihammaslääkäri Ari Salo (protetiikan ja kliinisen parentafysiologian erikoishammaslääkäri), osoite: terveystalo Oulu, Sepänkatu 17, 5. krs, 90100 Oulu.

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

Toimipaikkojen osoite- ja yhteystiedot löytyy terveystalon verkkosivuilta. Tieto Valviran terveydenhuollon luvista löytyy rekisteriotteesta.

Sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@terveystalo.com.

Tämä omavalvontasuunnitelman tiivistelmä kuvaa toimintaa kaikissa terveystalon toimipaikoissa pois lukien toimipaikat, joissa toiminta poikkeaa merkittävästi tästä suunnitelmasta. Näitä toimipaikkoja ovat esimerkiksi osa julkisen puolen toimipaikoista, Rela -yritykset ja TT Ålands Tandläkarna. Näiden toimipaikkojen osalta on laadittu omavalvontasuunnitelmaan erillinen liite, jossa kuvataan tästä suunnitelmasta poikkeavat toimintatavat.

Lisäksi sosiaalihuollon toimipaikoilla on oma omavalvontasuunnitelma.

## Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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 2021 terveystalossa oli n. 6,9 miljoonaa asiakaskäyntiä, joista yksittäisiä asiakkaita 1,2 miljoonaa. Etävastaanottokäyntejä oli 1,8 miljoonaa.

## Arvot, Missio ja Strategia:

Terveystalon arvot:

- Kaiken keskellä ihminen
- Lääketiede luotsaa
- Yhteiseksi hyväksi

Terveystalon Missio:

- Toimialan älykkäin palvelumalli
- Asiakkaan terveyskumppani

Terveystalon strategia:

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

## Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Terveystalon toimipaikoissa johtavaa ylilääkäreitä sekä muita ylilääkäreitä edustavat vastaavat lääkärit, vastaavat hammaslääkärit tai muut vastaavat johtajat (sosiaalihuollon toiminta, Rela -yritykset). Johtava ylilääkäri johtaa Lääketieteellistä foorumia (Läfo), joka käsittelee merkittävimmät linjauksia vaativat lääketieteelliset asiat. Läfon muodostavat Johtajaylilääkärin suorat alaiset sekä liiketoimintojen ylilääkärit

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.

Terveystalon palveluista vastaavien johtajien tukena toimii palvelujen ohjeistuksesta ja valvonnasta vastaava linjaorganisaatio.

---

Terveystalon 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 muun muassa osana vuosittaisia sisäisiä auditointeja.

## Henkilöstö

Terveystalossa työskentelee noin 14 800 henkilöä, joista n. 66% on työsuhteisia ja loput ammatinharjoittajia. Suurimpana työsuhteisena ammattiryhmänä on hoitajat, joista sairaanhoitajia ja leikkaussalisairaanhoitajia on n 1500, työterveyshoitajia n. 800, röntgenhoitajia yli 250, bioanalytikoita yli 250 sekä noin 500 lähihoitajaa. Suunterveyden hoitohenkilöstöön (sis. lääkärit) kuuluu n. 860 työsuhteista ammattilaista.

Rekrytointiprosessiimme 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. Esihenkilö 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 osaajatutkimuksessa yksikkö- ja toimipaikkatasolla. Tutkimuksessa mitataan henkilöstön ja ammatinharjoittajien tyytyväisyyttä työssä onnistumisen edellytyksiin, kuten työn kuormittavuuteen ja työvälineiden asianmukaisuuteen. Kyselyiden kautta seuraamme myös henkilöstön arvioita omasta työkunnosta. Terveystalossa käytössä olevan onnistumisen johtamisen toimintamallin mukaisesti esihenkilöllä on velvollisuus seurata työntekijän suoriutumista työtehtävistä ja havaitessaan merkkejä työkykymuutoksista keskustella mahdollisimman varhain asiasta avoimesti työntekijän kanssa. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa ohjeistetaan myös keskustelemaan henkilön omasta työhyvinvoinnista. Terveystalolla on lisäksi käytännön ohjeet päihdeongelmaan puuttumiseen. Esihenkilökoulutukseen kuuluu oleellisena osana koulutus vaikeiden tilanteiden kohtaamisesta sekä varhaisesta välittämisestä Terveystalossa. Onnistumisen johtamisen malli löytyy intranetistä.

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

## Laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain mukaisesta toiminnasta vastaa teknologiatoiminnasta vastaava johtaja.

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.

## Potilasasiamies

Terveystalossa on valtakunnallisesti keskitetty potilasasiamiestoiminta. Toiminta koskee kaikkia Terveystalon toimipaikkoja, paitsi niitä ulkoistustoimipaikkoja, joissa potilasasiamiestoiminta on sovittu hoidettavaksi kunnan potilasasiamiehen toimesta. Sosiaalihuollon toimipaikoissa (mm. Sauma) ei ole potilasasiamiestä. Sosiaaliasiamies on nimettyinä kunnan toimesta. Potilasasiamiehinä toimivat Riitta-Liisa Karhunen, Johanna Toivonen ja Sanna Sarin

Potilasasiamiehelle voi varata soittoajan numerosta 030 633 9520. Potilasasiamies soittaa varattuna aikana potilaalle. Potilasasiamiehen voi olla yhteydessä myös sähköpostitse potilasasiamies@terveystalo.com. Potilasasiamiehen yhteystiedot on nähtävillä jokaisessa Terveystalon toimipaikassa asiakastiloissa sekä Terveystalo.com sivuilla. Yhteystiedoissa on ohjeistettu, että potilasasiamiehen sähköpostiin ei tule lähettää arkaluonteista tietoa.

## Lääkehoito

Terveystalon valtakunnallinen lääkehoitosuunnitelma antaa raamit lääkehoidon toteuttamiselle kaikissa yksiköissämme ja se on päivitetty vastaamaan Fimean vetämän asiantuntijaryhmän helmikuussa 2021 julkaisemaa kansallista Turvallinen lääkehoito-opasta, johon sisältyvät lääkehoidon lupakäytäntöjen prosessit. Lupakäytännön mukaiset, oman tehtävänkuvan mukaiset lääkehoidon luvat on oltava koko hoitohenkilöstöllä. Lupakäytännön ylläpidosta toiminnan tarpeiden mukaan vastaa laatuylilääkäri johtavan proviisorin asiantuntijatuella. Suoritetuista lääkehoidon luvista muodostuu lääkehoidon luparekisteri henkilöstöhallinnon ohjelmistoon Mepcoon. Toimipaikanpäällikön vastuulla on seurata oman yksikkönsä lääkehoidon lupien tilannetta. Luvat myöntää suoritettujen teorialentien ja näyttöjen perusteella yksikön vastaava lääkäri tai vastaava hammaslääkäri.

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 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.

## Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskianalyysiä ja vaaratilanteisiin varautumista tehdään konsernin jokaisella tasolla. Konsernin johto määrittelee organisaation merkittävät riskit ja niihin varautumisen menettelyt. Aluejohto varmistaa organisaatitason 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 arkityönsä ohjeistuksen mukaiset käytännöt, prosessiensa tavoitteiden ja tuloksen saavuttamisen sekä potilas- ja työturvallisuutta uhkaavien riskien tunnistamisen sekä niitä ehkäisevät toimenpiteet. Toteumaa seurataan paikallisen johtoryhmän ja laatujohtoryhmän, alueorganisaation ja konsernin tasolla.

## Potilasturvallisuus

Potilasturvallisuuden varmistaminen on laadunhallinnan kulmakiviä. Potilasturvallisuutta seuraa ja kehittää johtavan ylläkäärin alaisuudessa toimiva Laadun ohjausryhmä sekä Laatuylilääkäriin vetämä, vuonna 2021 perustettu Potilasturvallisuustyöryhmä. Laadun ohjausryhmän tehtävänä on laatuympyrään (lääketieteellinen, toiminnallinen, asiakaskokemuksellinen ja ammattilaisen kokemuksellinen laatu) liittyvien asioiden tiedolla johtaminen ja laadun avainmittareiden seuraaminen sekä laatuun ja potilasturvallisuuteen 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. Tietosuojan ja -turvan toteutumista seuraa ja ohjaa Tietosuojaryhmä.

Potilasturvallisuuteen liittyviä poikkeamia käsitellään, raportoidaan ja ennaltaehkäistään yhteisen vaaratapahtumien ilmoitusjärjestelmän (Efecte) avulla. Kaikki Terveystalossa työskentelevät pääsevät kirjaamaan vaaratapahtumailmoituksia helposti intranetin ja DH -potilastietojärjestelmän kautta. Potilasturvallisuusvastaava seuraa toimipaikkansa vaaratapahtumailmoituksia, käynnistää tarvittavat toimenpiteet ja toimii yhteistyössä konsernin vaaratapahtumatyöryhmän kanssa. Potilasturvallisuuspäällikkö seuraa kootun tilastotiedon, sekä toimintojen vastuuhenkilöiltä saadun tiedon perusteella potilasturvallisuuden kokonaistilannetta, ja raportoi havaintonsa potilasturvallisuuden palvelupäällikölle, laatuylilääkärille sekä Potilasturvallisuustyöryhmälle.

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

## 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 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 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.

## Potilaan osallistamisen vahvistaminen

Potilaat ja heidän omaisensa voivat antaa Terveystalolle palautetta toimipaikoissa suullisesti ja kirjallisesti, Terveystalon verkkosivujen kautta sähköisellä asiakaspalautelomakkeella sekä vastaamalla NPS-tekstiviestikyselyyn. Potilaslain mukaisen muistutuksen voi tehdä Terveystalon verkkosivujen kautta tietoturvaisella tavalla, tai sen voi postittaa Terveystalon toimipaikkaan.

## Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan vuosittaisin sisäisin ja ulkoisin auditoinnein. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään reaaliajassa, mikäli on muutoksia ja sen lisäksi se katselmoidaan kahden vuoden välein.