



**Omavalvontaohjelma 2024**

**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 allamainituissa Terveystalon toimipaikoissa/liiketoiminnoissa.

Tätä omavalvontaohjelmaa toteutetaan kaikissa Suomen Terveystalo Oy:n toimipaikoissa/liiketoiminnoissa ja lisäksi Henkilöstöpalveluiden (HEPA) toiminnassa. HEPAssa noudatetaan tämän omavalvontaohjelman lisäksi tilaajien omavalvontaohjelmia, koska vastaanotto toiminta tapahtuu tilaajien tiloissa.

Terveystalossa toimivat terveydenhuollon palveluntuottajat (elinkeinonharjoittajat ja osakeyhtiöt) ovat sitoutuneet noudattamaan Terveystalon omavalvontaohjelmaa ja sitä täydentävää omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluiden tuottaja: Suomen Terveystalo Oy

Osoite: Jaakonkatu 3 A, 6krs, 00100 Helsinki

Puh. 030 633 11

Faksi 030 633 1602

Y-tunnus 1093863-3

## Terveydenhuollon palveluista vastaavat johtajat:

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 Ritva Lindblad (Hammaslääketieteen tohtori, Hammaslääkäri) Ratatie 11 A 7 krs, 01300 Vantaa.

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

Terveystalossa toimivan Henkilöstöpalveluiden liiketoiminnan osalta terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii henkilöstöpalveluiden (poislukien erikoislääkäripalvelut, joiden ylilääkärinä toimii Paula Reponen LL, yleislääketieteen erikoislääkäri) osalta ylilääkäri Jussi Sihvonen (lääketieteen lisensiaatti), osoite: Jaakonkatu 3 A, 6 krs, 00100 Helsinki.

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.

## **Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

### **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. Terveyden ja hyvinvoinnin palveluja tarjoaa myös noin 370 toimipaikkaa eri puolilla Suomea.

### **Strategia, Arvot ja Missio:**

Strategiamme on tuottaa tiedolla johdettua integroitua terveydenhuoltoa. Varmistamme vaikuttavimman ennaltaehkäisyn ja hoidon sekä parhaan asiakas- ja ammattilaiskokemuksen. Toteuttaaksemme tehtäväämme, Terveystalolla on kaksi strategista tavoitetta:

- toimialan johtava kannattavuus
- myönteinen vaikutus koko yhteiskuntaan

Terveystalon arvot:

- kaiken keskellä ihminen
- lääketiede luotsaa
- yhteiseksi hyväksi

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 toimipaikoissa johtavaa ylilääkäreitä sekä muita ylilääkäreitä edustavat vastaavat lääkärit ja vastaavat hammaslääkärit. Johtava ylilääkäri johtaa konsernitasoista Lääketieteellistä foorumia (Läfo), joka käsittelee merkittävimmät linjauksia vaativat lääketieteelliset asiat. Läfon muodostavat johtajaylilääkäriin 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.

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

Oma- ja ulkovalvontajärjestelmien läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytys- ja kehittämissuunnitelmaan. Päivitykset käydään läpi toimipaikkatasolla aina, kun oleellisia muutoksia tehdään. Oma- ja ulkovalvontajärjestelmä toimii toiminnan kehittämisen työvälineenä ja sen toteutumista seurataan muun muassa osana vuosittaisia sisäisiä auditointeja.

Suomen terveystalo Oy:n oma- ja ulkovalvontaa toteutetaan eri tasoilla:

1. Terveystalon konsernihallinnon tasolla määritellään sisäinen valvonta. Konsernin potilasturvallisuus-, tietosuojaj-, laatu- ja lääkehuollon tiimit ohjeistavat koko konsernin toimintoja, tukevat ohjeistusten toimeenpanoa koulutuksella ja konsultaatioilla, sekä toteuttavat sisäisiä auditointeja.
2. Terveystalon lääketieteellinen johto, sekä lakiosasto varmistavat ja ohjeistavat toiminnan lainmukaisuutta.
3. Toimipaikkojen vastaavat lääkärit/hammaslääkärit, terveystalouden johtajat, palveluvastaavat /esihenkilöt johtavat toimipaikkojen operatiivista toimintaa, varmistavat työntekijöiden osaamista, suunnittelevat henkilöstön kanssa toimipaikan toimintatavat pohjaten konsernin ohjeisiin. Vastaavat lääkärit/hammaslääkärit 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 sopimukseenmukaisuudesta. 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 370 toimipaikkaa eri puolilla Suomea. Vuonna 2023 Terveystalossa oli n. 7,6 miljoonaa asiakaskäyntiä, joista yksittäisiä asiakkaita 1,2 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 ennakoivilla toimenpiteillä varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

### 4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

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

Terveystalo on sitoutunut toiminnassaan korkeaan laatuun ja jatkuvaan kehittämiseen. Terveystalon laatu perustuu lääketieteelliseen, toiminnalliseen, asiakaskokemuksen ja ammattilaisten kokemuksen laatuun. Terveystalolla on Labquality Oy:n myöntämä SFS-EN ISO 9001:2015 -laatujohtamisjärjestelmäsertifikaatti. Sertifikaatti kattaa konsernin johtamisjärjestelmän, liiketoimintalinjat, keskitetyt konsernipalvelut, vastaanottopalvelut, sairaalapalvelut, työterveyspalvelut, kuvantamispalvelut, seurantapalvelut, laboratoriopalvelut, suunterveyspalvelut, asiakaspalvelun, terveydenhuollon henkilöstövuokrauspalvelut, biopankkitoiminnan, etävastaanottopalvelut, hyvinvointipalvelut, Fokus erikoisyksiköt ja lastensuojelupalvelut. Terveystalolla on myös ISO 14001:2015 Ympäristöjärjestelmän sertifikaatti osassa toimipaikkoja.

Terveystalon laatujohtamisjärjestelmän 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. Toimipaikkojen/seutujen laatujohtoryhmien kokouksissa käydään kokonaisuutta läpi ja sovitaan mahdollisista niiden johdosta tehtävistä toimenpiteistä. Toimipaikkojen laatujohtajat käsittelevät palautteet ohjeiden mukaan palautejärjestelmässä yhteistyössä toimipaikan esihenkilöiden kanssa ja tarpeellisissa laajuudessa myös toimipaikan henkilöstöpalaverissa. Muistutukset käsittelee lain mukaisesti terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja (=vastaava lääkäri/hammaslääkäri)

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 ohjeistamiseksi Terveystalon verkkosivuilla, sekä toimipaikkojen asiakastiloissa on ohjeistettu potilasasiavastaavatoiminnasta.

Potilasturvallisuuden varmistaminen on laadunhallinnan kulmakiviä. Potilasturvallisuutta seuraa ja kehittää johtavan ylilääkärin alaisuudessa toimiva Laadun ohjausryhmä, sekä Laatuylilääkärin vetämä 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. Terveystalossa on myös konsernitasoinen vaaratapahtumien seurantatyöryhmä, jota vetää potilasturvallisuuspäällikkö. Tämän työryhmän tarkoituksena on seurata eri toimintojen (mm. laboratorio, kuvantaminen, sairaala) vaaratapahtumia ja tehdä linjauksia toimintojen työohjeisiin, sekä kehittää vaaratapahtumajärjestelmää sekä potilasturvallisuuskulttuuria.

Toimipaikoissa ja/tai seuduilla toimii potilasturvallisuusvastaavien verkosto, jonka tehtävänä on ottaa käsittelyyn toimipaikan/seudun vaaratapahtumailmoitukset, käynnistää juurisyyden 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**

Hankittaessa alihankintana palveluita varmistamme, että palvelut vastaavat laadultaan ja sisällöltään sopimuksessa luvattua palvelua. Ohjaamme ja valvomme hankkimiamme palvelujen laatua, lainmukaisuutta sekä potilasturvallisuutta samalla tavoin kuin omia palvelujamme. Varmistamme, että palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palvelujen tuottamisesta. Varmistamme tätä erilaisin toimenpitein. Selvitämme mm. ammattihenkilön rekisteröitymiseen, rikostaustaan ja yrityksen omavalvontaanliittyviä tekijöitä. Tutustumme palveluntuottajan toimipaikkoihin aina etukäteen ja valvomme toimipaikkojen toimintaa ennalta sovituin käynnein ja tarvittaessa yllätyskäynnein. Jos emme pysty omavalvonnallisoin keinoin ratkaisemaan havaitsemiamme epäkohtia tai puutteita, ilmoitamme asiasta aina valvovalle viranomaiselle.

## **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 tarvitsemia osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia. Henkilöstömitoitus tarkistetaan vuosittain seuraavan vuoden toimintasuunnittelun ja budjetoinnin yhteydessä.

## Omaevalvontasuunnitelma

Omaevalvontasuunnitelma on palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Omaevalvontasuunnitelma laaditaan Suomen Terveystalo Oy:n toimipaikoille konsernin eri toimintojen välisenä yhteistyönä siten, että se kattaa sekä konsernitason että toimipaikkatasoisen toiminnan. Tarvotteena on, että omaevalvonnasta 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 konsernitason 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. Konsernitason lääkehoitosuunnitelman laativat sekä vuosittain päivittävät konsernin lääkehuolto yhdessä lääkekeskusten hoitajien, erikoisalajohtajien, vastuulääkäreiden ja palvelupäälliköiden kanssa ja sen hyväksyy Terveystalon laatuylilääkäri. 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 konsernitason lääkehoitosuunnitelmaan. Toimipaikka- / osastokohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa tarkastellaan kyseisessä toimipaikassa toteutettavaa lääkehoitoa, toimintatapoja ja näihin liittyviä riskejä konsernitason 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 omaevalvonnan. 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

---

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, jonka tavoittaa tietosuoja@terveystalo.com osoitteesta.

## 4.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa palveluntuottaja kuvaamaan Yhdenvertaisuussuunnitelmassa, miten palveluntuotajalla 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/hammaslääkärin sekä terveystalouden johtajan kanssa. Merkittävimmät poikkeamat käsitellään yhteistyössä konsernin vastuuhenkilöiden kanssa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti sisäisin ja ulkoisin auditoinnein, itsearvioinnein, 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 vaaratapahtuman 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 paikallisen johtoryhmän ja laatujohtoryhmän, alueorganisaation ja konsernin tasolla.

## 6. SEURANTAAN PERUSTUVIEN HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN

Omavalvontaohjelman seurantatiedot julkaistaan tässä dokumentissa 4kk:n välein (valvontalaki 26§).