

Terveystalon kumppanuusratkaisujen omavalvontaohjelma 2025

Kumppanuusratkaisujen omavalvontaohjelman sisältö

JOHDANTO.....	3
1. TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN.....	5
2. TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN	5
3. PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS, LAATU JA YHDENVERTAISUUS	6
3.1 Palvelujen saatavuus	6
3.2 Palvelujen jatkuvuus.....	6
3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu	7
3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus.....	10
4. HAVAITTUIJEN PUUTTEELLISUUKSIEN KORJAAMINEN.....	11
5. SEURANTAAN PERUSTUVIEN HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN.....	12
LIITTEET	12

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.

1.1.2024 voimaan astuneen valvontalain ([laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023](#)) 26§:n mukaan useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt.

Tämä Terveystalon Kumppanuusratkaisujen omavalvontaohjelma sisältää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden omavalvonnan periaatteet.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että kumppanuusratkaisujen 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 henkilöstöressurit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Tämä omavalvontaohjelma kattaa Terveystalo Julkiset Palvelut Oy:n, Terveystalo Kuntaturva Oy:n ja Suomen Terveystalo Oy:n nimissä hyvinvointialueille tuotettavat kumppanuusratkaisujen sopimusten mukaiset palvelut, joista käytetään yhteisnimitystä Terveystalo Kumppanuusratkaisut. Kokonaisuutta johtaa liiketoimintajohtaja Pauli Haapanen ja terveydenhuollon laadusta sekä potilas- ja asiakasturvallisuudesta vastaa ylilääkäri Paula Reponen.

Tämän omavalvontaohjelman piiriin kuuluvia palveluita tuotetaan seuraavissa sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä:

Terveystalo Kuntaturva Oy

- Puolangan terveysasema
- Puolangan vuodeosasto
- Puolangan kotihoito
- Puolangan suunterveydenhoito
- Puolangan toimintakeskus Vihlakka
- Puolangan asumispalveluyksikkö Niittyvilla
- Sulkavan terveysasema
- Sulkavan vuodeosasto
- Sulkavan kotihoito

- Sulkavan suunterveydenhoito
- Sulkavan hoivakoti Kissankello
- Sulkavan päivätoimintakeskus Ilona
- Sysmän Sotekeskus terveysasema
- Sysmän Sotekeskus vuodeosasto
- Sysmän Sotekeskus kotihoito
- Sysmän Sotekeskus suunterveydenhoito
- Sysmän Toimintakeskus

Suomen Terveystalo Oy

- Kinnulan terveysasema
- Kinnulan suunterveydenhoito
- Kinnulan kotihoito ja hoivakoti Kotipiha
- Tervolan terveysasema
- Tervolan suunterveydenhoito

Terveystalo Julkiset palvelut Oy

- Hattulan terveysasema
- Huhtasuon terveysasema
- Ikaalisten hammashoitola
- Oulaisten hammashoitola

Tämä omavalvontaohjelma koskee vuotta 2025.

2 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Terveystalon kumppanuusratkaisuissa tuotetaan hyvinvointialueiden järjestämisvastuulle kuuluvia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sopimukseen perustuen. Sopimuksen sisällöt vaihtelevat laajasta kuntakohtaisesta kokonaisulkoistuksesta suppeampaan avoterveydenhuollon palveluiden ulkoistukseen. Toiminnan laajuus ilmenee yksikkökohtaisista omavalvontasuunnitelmista. Kullakin hyvinvointialueella kumppanuusratkaisujen palvelut yhteensovitetään hyvinvointialueen palveluihin noudattaen alueen ohjeistuksia ja hoito- sekä palvelupolkuja. Palveluita tuotetaan tällä hetkellä kahdeksalla hyvinvointialueella.

Kumppanuusratkaisujen omavalvontaa toteutetaan neljällä tasolla:

1. Terveystalon konsernihallinnon tasolla määritellään sisäinen valvonta. Konsernin laatu-, potilasturvallisuus- ja lääkehuollon tiimit sekä potilasasiamiestiimi ohjeistavat koko konsernin toimintoja, tukevat ohjeistusten toimeenpanoa koulutuksin ja konsultaatioin sekä toteuttavat sisäisiä auditointeja.
2. Kumppanuusratkaisujen ohjausryhmä johtaa toimintaa ja varmistaa toiminnan sopimusten mukaisuuden. Palvelualuejohtajat, ylilääkäri ja ylihammaslääkäri kehittävät asiakas- ja potilastyön käytäntöjä yhdessä yksiköiden kanssa ja tukevat parhaiden käytäntöjen levittämistä muihin yksiköihin. Varmistaa vakavien vaaratapahtumien tutkinnan ja tarvittavien toimenpiteiden toteutumisen sekä tarvittaessa jalkautuksen laajemmin. Ohjausryhmä arvioi ja priorisoi vuosittain kumppanuusratkaisujen riskit ja päättää sekä toteuttaa niitä minimoivat toimenpiteet, joiden vaikuttavuutta seurataan neljä kertaa vuodessa kumppanuuksien laatujohtoryhmässä.
3. Yksiköiden palveluvastaavat/esihenkilöt johtavat yksikön operatiivista toimintaa, varmistavat työntekijöiden osaamista, suunnittelevat henkilöstön kanssa yksikön toimintatavat pohjaten hyvinvointialueen ja konsernin ohjeisiin. Terveystalon yksiköissä vastaavat lääkärit varmistavat lääketieteellistä laatua ja potilasturvallisuutta yhteistyössä palveluvastaavien kanssa. Vaaratapahtumien ja palautteiden käsittely työyhteisöissä ja yhteistyössä kumppanuusratkaisujen hallinnon kanssa.
4. Työntekijät toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä, joihin heillä on tarvittava koulutus, tehtäväkohtainen perehdytys ja vastuu omasta työsuorituksestaan, ohjeistusten noudattamisesta ja osaamisen kehittämistarpeiden tunnistamisesta. Työntekijöille käytössä vaaratapahtumien (potilaisiin/asiakkaisiin sekä työntekijöihin kohdistuvat) ilmoituskanavat, joihin ilmoitukset voi tehdä nimellä tai anonyymisti.

Kumppanuusratkaisujen terveysasemien avovastaanottotoiminta on sertifioitu ISO 9001-2015 laatusertifikaatilla, mihin liittyen vastaanottotoimintaa auditoidaan sisäisesti Terveystalo konsernin laatutiimin toimesta ja ulkoisesti LabQualityn kanssa sovitun otannan mukaisesti vuosittain.

3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Kumppanuusratkaisujen palvelut tuotetaan pääsääntöisesti julkisina hankintoina kilpailutettujen sopimusten nojalla järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden lukuun. Sopimuskauden aikainen sopimusehtojen täyttymisen seuranta toteutetaan kussakin sopimuksessa sovitulla tavalla. Liiketoimintajohtaja ja kunkin yksikön esihenkilöt vastaavat toiminnan sopimuksenmukaisuudesta. Sopimuskumppanien säännöllisillä yhteistyö- ja seurantapalavereilla varmistamme tiedonkulun ja yhteistyön toteutumisen. Raportoimme sovitusti toiminnasta kunkin tilaajan yhteyshenkilöille.

Hyvinvointialueiden järjestämisvastuulle kuuluvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa toimimme kyseisen hyvinvointialueen omavalvontaohjelman mukaisesti niiltä osin kuin se koskee kumppanuusratkaisujen palvelutuotantoa ja tätä täydentää Terveystalon kumppanuusratkaisujen omavalvontaohjelma. Terveystalon kumppanuusratkaisuissa työskentelevät ammatinharjoittajat ja alihankkijat sitoutuvat kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja Terveystalon toimintakäytäntöjen noudattamiseen.

Katso Alihankintojen valvonnan check-lista (LIITE)

[Vastuullisuus Terveystalossa](#)

4 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

4.1 Palvelujen saatavuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#) 4 §, [STM: Sosiaalipalvelujen saatavuus](#), [THL: Sosiaali- ja terveystalouden palvelujen saatavuus ja jatkuvuus](#)).

Omavalvonnalla varmistetaan, että itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu Terveystalon ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta ja yksilöllisen palvelun toteutumisesta saatavien ammattilaispalautteiden sekä asiakkailta saatujen palautteiden kautta.

Palvelujen laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikaisten toteutumista seurataan kiireellisen ja kiireettömän palvelutarpeen osalta ja julkaistaan odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säästöjen mukaisesti hyvinvointialueiden toimesta ([Terveydenhuoltolaki](#) 55 §, [sosiaalihoitolaiki](#) 33 § ja muu sosiaalipalveluja koskeva lainsäädäntö). Terveystalon kumppanuusratkaisuihin ei toteuteta sosiaalihoiton viranhaltijatoimintaa. Kunkin yksikön omavalvontasuunnitelmasta löytyy linkki kyseisen hyvinvointialueen odotusaika-sivustolle, tässä linkit kaikille toiminta-alueillemme:

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa (Sulkava) <https://etelasavonha.fi/eloisa/hoitoonpaasy/>

Kainuun hyvinvointialue (Puolanka) <https://hyvinvointialue.kainuu.fi/2023>

Kanta-Hämeen hyvinvointialue OmaHäme (Hattula) <https://omahame.fi/hoitoon-paasy>

Keski-Suomen hyvinvointialue (Huhtasuo ja Kinnula) <https://hyvaks.fi/asiakkaana/hoitoon-paasy-ja-odotusajat>

Lapin hyvinvointialue Lapha (Tervola) <https://lapha.fi/hoitoonpaasy>

Pirkanmaan hyvinvointialue Pirha (Ikaalinen) <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/hoitoon-paasy-ja-odotusajat>

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde (Oulainen) <https://pohde.fi/meilla-asiakkaana/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/hoitoon-paasy/>

Päijät-Hämeen hyvinvointialue (Sysmä) <https://paijat-sote.fi/palvelujen-saatavuus-ja-hoitotakuu/>

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 yksiköstä toiseen. Terveystalon kumppanuusratkaisujen palvelutuotannossa toimitaan hyvinvointialueiden potilas- ja asiakastietojärjestelmillä.

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakkoilla toimenpiteillä yhteistyössä hyvinvointialueiden, kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Varautumisessaan hyvinvointialueet varmistavat palvelujen jatkuvuuden

turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta sopimuskirjauksin ja yhteistyössä tehtävällä varautumissuunnittelulla. ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#), 50 §.)

Terveystalon kumppanuusratkaisujen yksiköt toimivat osana hyvinvointialueen kokonaisuutta ja toteuttavat poikkeus- ja häiriötilanteissa osaltaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukaista toimintaa. Mikäli poikkeus- tai häiriötilanne koskee suppeampaa aluetta tai vain yksittäistä yksikköä, toimitaan Terveystalon jatkuvuussuunnitelman sekä siihen linkitettyjen prosessien ja ohjeiden mukaisesti. Näitä täydentävät yksikkökohtaiset poikkeustilanneohjeilla, jotka ovat yksikkökohtaisessa ohjekirjastossa (IMS) ja lisäksi tulostettuna kansiossa yksikön omavalvontasuunnitelmassa nimetyssä sijainnissa.

[Terveystalon jatkuvuussuunnitelma](#) (linkki vain sisäiseen käyttöön)

4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

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

Asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa kokemuksia seurataan jatkuvasti. Terveystalon julkisten palveluiden kumppanuusratkaisujen jokaisessa yksikössä on palautelaatikko, isossa osassa lisäksi sähköisen palautteen mahdollistava Roidu-pääte, johon potilaat omaisineen voivat jättää palautteen. Lisäksi palautetta voi antaa suullisesti yksikössä tai puhelimitse sekä Terveystalon ja hyvinvointialueen verkkosivujen palautekanavan kautta. Palautteeseen saa halutessaan vastauksen antamalla yhteystiedot lomakkeeseen. Kuukausittain yksikön kokouksissa käydään palautteet läpi ja sovitaan mahdollisista niiden johdosta tehtävistä toimenpiteistä. Yksiköiden laatuvaastavat käsittelevät palautteet Terveystalon yhteisten ohjeiden mukaan Efecte-ohjelman kautta yhteistyössä yksikön esihenkilöiden kanssa ja tarpeellisessa laajuudessa myös yksikön henkilöstöpalaverissa.

Terveystalossa myös asiakas voi tehdä vaaratapahtumailmoituksen Terveystalon kotisivujen kautta [Palaute](#) -osiosta. 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.

Terveystalon julkisten palveluiden terveydenhuollon ja sosiaalihuollon yksiköt osallistuvat THL:n asiakastyytyväisyyskyselyihin kahden vuoden välein.

Vaaratapahtumailmoituksen tekeminen on jokaisen terveystalolaisen oikeus ja velvollisuus. Sykkeessä on [Vaaratapahtumat -sivulla](#) (linkki sisäiseen käyttöön) kattavasti ohjeistettu ja kuvattu, milloin ilmoitus tehdään ja miten. Ilmoituskynnyksen tulee olla matala, erityisesti toivotaan ilmoituksia läheltä-piti-tilanteista, jotta toiminnan turvallisuutta kehitetään ennakoivasti.

Kumppanuusratkaisuissa on osin käytössä myös tilaaja-asiakkaan vaaratapahtumailmoitusjärjestelmä - yleisin on HaiPro -ohjelma. Näiden yksiköiden osalta vaaratapahtumailmoitukset tehdään kahteen järjestelmään sekä HaiProhon että Efecteen, jotta sekä tilaaja että Terveystalo saa tiedon sattuneista vaaratapahtumista ja pystyy niihin reagoimaan.

Kumppanuusratkaisujen johtajat seuraavat vastuualueidensa palautteiden, vaaratapahtumien, muistutusten ja muiden virallisten selvityspyyntöjen pohjalta tehtävien kehystoimenpiteiden tuloksia ja vaikuttavuutta. Kumppanuusratkaisujen laatujohtoryhmä kokoontuu neljä kertaa vuodessa ja tähän kootaan kaikki palvelualueet kattava laaturaportti ja kuvaus tehdyistä toimenpiteistä. Laatujohtoryhmä päättää tarvittaessa lisätoimenpiteistä, mikäli tehty toimenpiteet eivät ole olleet riittävän vaikuttavia.

Alihankintojen laadun varmistaminen

Hankittaessa alihankintana palveluita varmistamme, että palvelut vastaavat laadultaan ja sisällöltään sopimuksessa luvattua palvelua. Ohjaamme ja valvomme hankkimiamme palvelujen laatua, lainmukaisuutta sekä asiakasturvallisuutta 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 yksiköihin aina etukäteen ja valvomme yksiköiden toimintaa ennalta sovituin käynnein ja tarvittaessa yllätyskäynnein. Jos emme pysty omavalvonnallisin keinoin ratkaisemaan havaitsemiamme epäkohtia tai puutteita, ilmoitamme asiasta aina valvovalle viranomaiselle.

Henkilöstöresurssit

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että palveluyksiköissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia. Henkilöstömitoitusta tarkistetaan vuosittain seuraavan vuoden toimintasuunnittelun ja budjetoinnin yhteydessä. Muulloin henkilöstömitoituksesta poiketaan ylöspäin yksilökohtaisten tarpeiden perusteella, esimerkiksi vuodeosastolla tai hoivayksikössä vierihoidtoa tai saattohoitoa tarvittaessa.

HVA palvelujen järjestäjänä seuraa sekä oman että ostopalveluntuottajiensa henkilöstön laatua ja riittävyyttä omavalvontaohjelmansa mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä, jotta omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja myös henkilökunta oppii arvioimaan omaa toimintaansa. Kumppanuusratkaisuissa käytetään yksikkökohtaisiin omavalvontasuunnitelmiin yhteistä mallipohjaa yhdenmukaisen toiminnan ja laadun varmistamiseksi. Mallipohjan tekstejä muokataan ja täydennetään yksikkökohtaisilla tiedoilla ja toimintamalleilla. Mallipohja on laadittu Valviran määräyksen mukaisesti. (<https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/50504>) Valviran ohjaus omavalvontaan: [Hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien omavalvonta | Valvira](#)

Kumppanuusratkaisujen omavalvontasuunnitelmat ovat luettavissa <https://www.terveystalo.com/fi/julkiset-palvelut/kuntalaisille/kumppanuusratkaisuiden-omavalvontasuunnitelmat> ja samalla sivustolla julkaistaan neljä kertaa vuodessa omavalvonnan seurantatiedot. [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta](#) määrittää omavalvontasuunnitelmat ja niiden seurantaan liittyvät havainnot ja tehdyt toimenpiteet julkisesti raportoitaviksi.

Omavalvonta voidaan jäsentää neljälle eri tasolle: ammattihenkilöiden henkilökohtainen itseensä kohdentuva omavalvonta, palveluesihenkilöiden ja laatuvaastavien yksiköissä toteuttama omavalvonta, kumppanuuksien johdon toteuttama valvonta, Terveystalo-konsernin sisäiset auditoinnit. Lisäksi toteutetaan laatusertifikaattiin liittyviä ulkoisia auditointeja. Järjestämisvastuussa olevat hyvinvointialueet kohdistavat kumppanuuksissa tuotettuihin ostopalveluihin omien suunnitelmien ja sopimuksen mukaisesti valvontaa.

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoito toiminta- ja työyksikössä perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka laaditaan yksiköissä henkilöstön kanssa yhteistyössä Terveystalo konsernin valtakunnallisen lääkehoitosuunnitelman mallin pohjalta. Mallilla varmistetaan kaikkien laadun ja potilas- sekä asiakasturvallisuuden näkökulmien huomioiminen suunnitelmissa sekä yhteisten lääkehuollon prosessien noudattaminen. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkeshoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. ([STM: Turvallinen lääkehoito-opas 2021](#))

Esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa, että yksikön lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava osaaminen ja että olosuhteet ovat oikeanlaiset turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi. Esimiehet ohjaavat ja valvovat lääkehoidon toteuttamista ja laatua lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi yksikössä tehdään konsernin ohjeen mukainen, dokumentoitava lääkitysturvallisuuden itsearviointi osana omavalvontaa.

Linkki [Terveystalo yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman malli](#) (linkki sisäiseen käyttöön)

Tietoturvasuunnitelma

Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveystalouden tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan.

Terveystalon kumppanuusratkaisuissa noudatamme potilas/asiakastietoja käsitellessämme ensisijaisesti kyseisen hyvinvointialueen ohjeita ja muissa tilanteissa Terveystalo konsernin tietosuoja- ja tietoturvaohjeiden. Kumppanuusratkaisujen yksiköt toimivat henkilötietojen käsittelijöinä järjestämis- ja rekisterivastuullisten hyvinvointialueiden lukuun.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021) määritetyt asiakas- ja potilastietojen ja järjestelmien käsittelyyn liittyvät vaatimukset varmistetaan seuraavalla tavalla:

- 1) *henkilöillä, jotka käyttävät tietojärjestelmiä, on niiden käytön vaatima koulutus.* Varmistetaan kouluttamalla uudet työntekijät ja järjestelmäpäivityksiin liittyvät koulutukset kaikille työntekijöille. Pääsääntöisesti hyvinvointialueet järjestävät koulutukset. Uusien työntekijöiden perehdytys järjestelmään voidaan toteuttaa myös tehtävään vastuutetun ammattihenkilön toimesta yksikössä.
- 2) *tietojärjestelmien yhteydessä on saatavilla niiden asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset käyttöohjeet;* ohjeet ovat saatavilla järjestelmiin sisäänrakennettujen linkkien kautta, lisäksi ohjeita hyvinvointialueiden intranetissä/ohjekirjastossa.
- 3) *tietojärjestelmiä käytetään tietojärjestelmäpalvelun tuottajan antaman ohjeistuksen mukaisesti;* käytämme järjestelmiä hyvinvointialueiden yksiköille antamien ohjeiden mukaisesti.
- 4) *tietojärjestelmiä ylläpidetään ja päivitetään tietojärjestelmäpalvelun tuottajan ohjeistuksen mukaisesti;* potilas- ja asiakastietojärjestelmien osalta tästä vastaavat hyvinvointialueet. Terveystalo vastaa palautejärjestelmä Efecten sekä turvasähköpostin ylläpidosta ja päivityksistä. Yksittäisessä yksikössä on käytössä puheluita tallentava terveysaseman puhelinjärjestelmä, jonka Terveystalo hankkii alihankkijalta ja vastaa tämän kanssa yhteistyössä tietosuojan toteutumisesta. Muissa järjestelmissä ei käsitellä salassa pidettävää asiakas- ja potilastietoa.
- 5) *tietojärjestelmän käyttöympäristö soveltuu tietojärjestelmien asianmukaiseen sekä tietoturvan ja tietosuojan varmistamiseen käyttöön;* hyvinvointialueet vastaavat kumppanuusratkaisujen toiminnalle osoitetuista tiloista, tietosuojan ja tietoturvan toteutumiseen soveltuminen arvioidaan yhteistyössä. Etänä tai työyksikön ulkopuolella (esim. kotihoito) työskennellessä kiinnitetään erityistä huomiota tietojen suojaamiseen.
- 6) *tietojärjestelmiin liitetyt muut tietojärjestelmät tai muut järjestelmät eivät vaaranna tietojärjestelmien suorituskykyä eivätkä niiden tietoturva- tai tietosuojatietoisuuksia;* hyvinvointialueet vastaavat asiakas- ja potilastietojärjestelmistä ja niihin tehtävistä liitoksista.
- 7) *tietojärjestelmiä asentaa, ylläpitää ja päivittää vain henkilö, jolla on siihen tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus;* asiakas- ja potilastietojärjestelmien osalta tämä on hyvinvointialueen vastuulla.
- 8) *29 §:ssä tarkoitettut tietojärjestelmät täyttävät käyttötarkoituksensa mukaiset 34 §:ssä säädetyt olennaiset vaatimukset;* asiakas- ja potilastietojärjestelmien osalta tämä on hyvinvointialueen vastuulla.
- 9) *palvelunantajalla on suunnitelma siitä, miten omavalvonta järjestetään ja toteutetaan sen toiminnassa.* Omavalvontaohjelma ja yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat kuvaavat tämän.

([Tietoturvasuunnitelma - THL](#), [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021](#))

[Linkki Terveystalon tietoturvasuunnitelmaan](#) (linkki vain sisäiseen käyttöön)

Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksikössä.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, alue- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

Kumppanuuksien ohjausryhmä arvioi ja priorisoi vuosittain kumppanuusratkaisujen riskit ja päättää sekä toteuttaa niitä minimoivat toimenpiteet, joiden vaikuttavuutta seurataan neljä kertaa vuodessa kumppanuuksien laatujohtoryhmässä. Jokainen yksikkö tekee vuosittain SWOT:n avulla riskiarvion ja ... Lisäksi jokaisessa yksikössä käsitellään 6-8 yhteiseen prosessiin (8 terveysasemat, 6 muut yksiköt) liittyvät riskit säännöllisesti, jotta saavutetaan ja pidetään yllä henkilöstön riskitietoisuutta ja ennakoivaa sekä riskit minimoivaa toimintatapaa. Riskien hallintaa ohjaamaan päivitetään vuosittain Kumppanuusratkaisujen riskienhallinnan työkirja.

Keskeisiä riskejä sosiaali- ja terveydenhuollossa ovat esimerkiksi osaavan henkilökunnan saatavuus, henkilöstömitoituksen toteutuminen ja palvelujen ympärivuorokautinen saatavuus sekä niiden alueellinen tasapuolisuus ja yhdenvertainen toteutuminen.

[Riskienhallinta Terveystalossa IMS \(sisäiseen käyttöön\)](#)

[Terveystalo riskienhallinta \(julkinen verkkosivu\)](#)

[Terveystalo riskienhallinta Syke \(sisäinen linkki, riskienhallinnan työkirja\)](#)

4.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa hyvinvointialueita kuvaamaan Yhdenvertaisuussuunnitelmassa, miten hyvinvointialueella 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.

Kumppanuusratkaisuissa tuotamme hyvinvointialueiden järjestämisvastuulle kuuluvia palveluita ja noudatamme ko. hyvinvointialueen yhdenvertaisuussuunnitelman toimenpiteitä siltä osin kuin ne koskevat palvelutuotantoamme.

Asiakasosallisuus

Asiakas saa kokemuksen kohdatuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Kiinnitämme huomiota asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteeseen.

Asiakkaalla on keskeisin rooli palvelunsa toteuttamisessa koko asiakasprosessin ajan, Esimerkiksi asiakas- tai kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa ja hoidosta päätettäessä.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta saamastansa palvelusta ja hoidosta eri palautekanavien kautta.

Osallisuus on asiakasosallisuutta laajempi asia. Se liittyy osallisuuteen omassa elämässä, vaikuttamisen prosesseissa ja yhteisen hyvän tuottamisessa ja jakamisessa.

(Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet - THL; Yhdenvertaisuus - THL; Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 ; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

5 Havaittujen poikkeamien korjaaminen

Kumppanuusratkaisujen palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaa kyseisen yksikön palveluvastaava yhteistyössä yksikön vastaavan lääkärin kanssa kumppanuusratkaisujen hallinnon eli aluejohtajan, palvelualuejohtajan ja ylilääkärin tuella. Merkittävimmissä poikkeamissa päävastuu tilanteesta on aluejohtajalla ja ylilääkärillä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti sisäisin ja ulkoisin auditoinnein, itsearvioinnein, vaaratapahtumailmoitusten, palautteiden, muistutusten ja potilasvahinkoselvitysten kautta. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ilmoitusten kerääminen ja analysointi sekä raportointi tilaajalle eli hyvinvointialueelle. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle viipymättä ja käsitellään vakavan vaaratapahtuman käsittely-prosessiohjeen mukaisesti. Linkki IMS prosessiin (sisäinen).

Kumppanuusratkaisuissa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat korjataan mahdollisimman pian turvataksemme hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen. Esihenkilöt, yksiköiden potilasturvallisuusvastaavat ja laatuvaastaavat koulutetaan tapahtumien käsittelyyn ja juurisyysanalyysien tekoon ja he huolehtivat, että poikkeamat käsitellään tarpeen mukaisessa laajuudessa yksikön henkilöstön kanssa. Potilasturvallisuusriskin tai muun riskin tai kehittämiskohteen havaitsemisen jälkeen hyödynnetään jatkuvan kehittämisen työkalua eli PAJA, joka on avoin koko Terveystalon henkilöstölle ja tätä kautta voidaan jakaa hyviä käytäntöjä koko konsernissa.

Jatkuvan parantamisen työkalu - Paja

- Terveystalon jokaisen työntekijän sähköinen työkalu, jatkuvan parantamisen ja kehittämisen tueksi
- Pajaan kirjataan eri lähteistä nousseet korjattavat ja kehittämistä vaativat asiat mm.
- Sisäisten auditointien raportit (Välilehdeltä Auditoinnit)
- Sisäisten ja ulkoisten auditointien tulokset (välilehdiltä : vahvuudet, poikkeamat, kehityskohteet),
- Asiakaspalautteista ja vaaratapahtumista nousevat kehitystarpeet (välilehdelle kehitettävät asiat)
- Pajaan tehdään myös ympäristöohjelmat
- Pajan avulla varmistetaan, että tunnistetut kehitystarpeet dokumentoidaan, niille määritellään toimenpiteet ja toimenpiteiden vaikutuksia seurataan.
- Paja mahdollistaa jatkuvan parantamisen mallin (PDCA) toteuttamisen, jonka myötä kehitystarpeet muuttuvat kehitystoimenpiteiksi ja sitä kautta toiminnan jatkuvaksi parantamiseksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 sekä laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 olevat säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta on kuvattu yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ilmoitusvelvollisuudet ja -oikeudet (Valvira)

6 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelman seurantatiedot julkaistaan sivustolla <https://www.terveystalo.com/fi/julkiset-palvelut/kuntalaisille/kumppanuusratkaisuiden-omavalvontasuunnitelmat> neljä kertaa vuodessa. Omavalvontasuunnitelmien mukainen raportointi toimitetaan järjestämisvastuulliselle hyvinvointialueelle.

7 Liitteet

LIITE 1 Alihankintojen valvonnan [Check-lista](#) (sisäiseen käyttöön)