



Terveytesi

Oma-
arvontaohjelma

Johdanto

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 säättää sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta. Palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen.
- Palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla.
- Terveytesi Palvelut ja sen alayhtiöt tuottavat terveydenhuollon sekä sosiaalipalvelujen luvan- ja ilmoituksenvaraista toimintaa. Kyseinen omavalvontaohjelma kattaa kaikki konserniin kuuluvat yhtiöt ja toiminnot.

Terveytesi – muutama fakta meistä

- Oululainen yhtiö, perustettu keväällä 2020.
- Työntekijöiden 100 % omistama: henkilökunta koostuu yleis- ja erikoislääkäreistä sekä muista terveydenhuollon ammattilaisista.
- Palveluntuottajat:
 - Terveytesi Palvelut Oy 3134980-3
 - Terveytesi Psykiatria Oy 3225851-6
 - Terveytesi Geriatria ja Päihde Oy 3218943-4
 - Terveytesi Yleislääkärit Oy 3230025-1
 - Oulun Psykiatriakeskus Oy 3180160-1
 - Terveytesi Hoitajat Oy 3267138-6

Terveytesi visio, missio ja arvot

- **Visio:** Terveys edellä.
- **Missio:** Tuottaa asiakkaille laadukkaat palvelut tarpeeseen räätälöidysti ja tehokkaasti.
- Tavoitteena on löytää yhteistyökumppaneita, joiden kanssa saamme kokeneella verkostolla ja yhteistyöllä kokonaisuuksia kehitettyä.

Arvomme:

- **Luottamus** – Pidämme kiinni sovitusta ja olemme avoimia.
- **Vastuullisuus** – Työntekijämme ovat oman alansa ammattilaisia, joiden palvelun laatuun voi luottaa.
- **Tehokkuus** – Oikea-aikainen palvelu, jonka avulla asiakas voi tehostaa toimintaansa kustannussäästöjen aikaansaamiseksi sekä parantaa vaikuttavuutta.

Oma-ohjauksen organisoiminen ja johtaminen

- Kyseinen oma-ohjauksiohjelma ohjaa oma-ohjauksen toteutumista kaikilla liiketoimintojen osa-alueilla.
- Oma-ohjauksiohjelman tarkoitus on kuvata toimenpiteet, joilla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista vastaavat henkilöt huolehtivat laissa säädetyistä vastuista ja velvollisuuksista. Terveystesi Palveluiden vastaavat johtajat ottavat vastuun siitä, että palvelut tuotetaan säännöksiin, lakiin ja määräyksiin mukaisesti. Lääketieteellisen johtajan tukena ovat muut omistajat, joilla kaikilla on kokemusta lääketieteestä ja/tai lääketieteellisen laadun kehittämisestä sekä palvelukehityksestä. Lääketieteellinen johto ottaa vastuun toiminnan lainmukaisuudesta sekä palveluiden lääketieteellisestä sisällöstä. Lisäksi lääketieteellisen johdon apuna on kaupallista osaamista terveydenhuollon alalta sekä rekrytoinnista.
- Terveystesi -konsernin lääketieteellisenä johtajana toimii Jyri Moilanen, joka vastaa oma-ohjauksiohjelmassa mainittujen toimintojen lainmukaisuudesta, lääketieteellisestä sisällöstä, vaikuttavuuden seurannasta sekä potilasturvallisuudesta.

Henkilöstö

- Terveytesi –konsernissa työskentelee tällä hetkellä noin 200 työntekijää 15 ammatinharjoittajaa.
- Henkilöstön perehdytyksessä kiinnitetään erityistä huomiota työntekijöiden osaamiseen ja sen kehittämiseen. Prosessiin kuuluu ammattilaisen pätevyyden varmistaminen Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilörekisteristä. Työskennellessä lasten kanssa, työntekijän tulee esittää rikosrekisteriote ennen työhönottoa. Lisäksi varmistamme henkilön osaamisen koeajan puitteissa. Käymme tarkasti läpi valittavan henkilön voimassa olevat luvat, osaamisen sekä kielitaidon, jotta palvelua voidaan tuottaa laadukkaasti. Olemme myös valmiita tarjoamaan henkilöstölle lisäkoulutusta ja lisäksi käytössämme on konsultointiringit ammattilaisten kesken.
- Henkilöstölle toteutetaan säännöllisin väliajoin henkilöstötyytyväisyyskysely, jonka tuloksia hyödynnetään työhyvinvoinnin sekä henkilöstön osaamisen kehittämiseen.

Terveytesi Psykiatriakeskus - Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet, lääkehoitosuunnitelma

Terveytesi Psykiatriakeskus toimii omissa toimitiloissaan osoitteessa Hintantie 95, LT 4-6. Toimitilamme ovat uudehkot, vuokratut tilat, joiden kunnossapidosta vastaa vuokranantaja. Tiloihin on tehty pelastussuunnitelma, jonka mukaisesti toimimme. Näihin tiloihin ja toimintaan on Valviran antama toimilupa.

Tuotamme mielenterveyden ja –hyvinvoinnin sekä yleislääketieteen palveluja julkis-, yksityis- ja organisaatioasiakkaille sekä lähi-että etäpalveluna. Henkilöstön turvallisuuteen on panostettu sekä huonejärjestelyin, kalustuksen osalta turvallisuus huomioon ottaen, turvapainikkein että henkilöstöämme kouluttaen.

Toiminnassamme käytämme esimerkiksi laboratorio- ja muita tutkimusvälineitä (esim. EKG), jotka tarkastetaan ja huolletaan säännöllisesti.

Toimintaamme ohjaa oma valvontasuunnitelma, joka päivitetään vähintään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan olennaisesti muuttuessa.

Yksikön lääkehoidon toteutus perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on olennainen osa henkilöstön perehdyttämistä ja varmistaa, että lääkehoito on turvallista ja tehokasta. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on saatavilla luettavaksi yksikössä sekä sähköisesti. Suunnitelmaa seurataan jatkuvasti, ja se päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan olennaisesti muuttuessa.

Terveytesi Kotihoito - Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet, lääkehoitosuunnitelma

Kotihoito toimii ensisijaisesti asiakkaiden kotona. Kotihoidon henkilökunnan käytössä oleva toimisto- ja sosiaalitila sijaitsee osoitteessa Kasarmintie 15, 90130 Oulu.

Turvapuhelinpalvelu on järjestetty hyvinvointialueen tukipalveluna, ja kotihoidon henkilökunta varmistaa kuukausittain, että kotihoidon asiakkaiden turvapuhelimet toimivat moitteettomasti. Kotihoidon henkilökunta on myös valmiina vastaamaan turvahälytysten tarpeisiin päivittäin klo 7-21.

Mahdollisia muita teknologisia ratkaisuja, kuten lääkerobotteja tai etähoivalaitteita, otetaan käyttöön tarpeen mukaan, ja näistä päätökset tekee hyvinvointialueen viranhaltija.

Asiakkaiden hoitoon tarvittavat välineet, kuten haavasidokset, tilataan hoitovälinejakelun kautta, ja ne toimitetaan hyvinvointialueen materiaalivarastosta.

Verensokerimittarit ja kuumemittarit kulkevat henkilökunnan mukana asiakaskäynneillä. Henkilökunnan käytössä olevat laitteet huolletaan ja tarkastetaan kerran kvartaalissa tai tarpeen mukaan oman ohjelman mukaisesti. Mikäli laitteissa havaitaan ongelmia tai puutteita, ne poistetaan välittömästi käytöstä kunnes asia on selvitetty.

Yksikön lääkehoidon toteutus perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on olennainen osa henkilöstön perehdyttämistä ja varmistaa, että lääkehoito on turvallista ja tehokasta.

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on saatavilla luettavaksi kotihoidon toimistolla sekä sähköisesti. Suunnitelmaa seurataan jatkuvasti, ja se päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan olennaisesti muuttuessa.

Terveytesi - Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Terveytesi Palveluiden pääkonttori sijaitsee Oulussa, Kasarmintie 15 osoitteessa. Kyseisessä toimipaikassa työskentelevät päivittäin hallinnon työntekijät sekä yksittäisinä päivinä tietoturvalisissä tiloissa terveydenhuollon ammattilaiset tehden etätöitä. Lisäksi Terveytesi Kotihoidon toimisto- ja sosiaalitulat ovat samassa osoitteessa. Kyseinen toimipaikka on saanut yksityisen terveydenhuollon toimiluvan toiminnalle. Sivukonttorimme sijaitsee Helsingissä Pasilassa, jossa työskentelee hallinnon Etelä-Suomen työntekijät.

Terveydenhuollon ammattilaiset voivat tehdä etätöitä myös kotonaan tietoturvalisissä tiloissa. Ammattilaiset on ohjeistettu hyvän tavan mukaiseen etätöityöhön, esimerkiksi äänieristyksen suhteen. Lisäksi on huomioitu työvälineiden tietoturva. Tietokoneiden tietoturva ja IT-tuki on ulkoistettu alihankkijalle Aurora DC.

Ammattilaisten toimiessa henkilöstövuokrauksena tai palveluntuotantona tilaajan tiloissa (esimerkiksi hyvinvointialue) toimimme asiakkaan ohjeistuksen mukaisesti. Henkilöstövuokrauksen alaisissa sopimuksissa toimimme tilaajan johdon ja valvonnan alaisena.

Kaikkea toimintaamme ohjaa vuosittain päivitettävä omaevalvontasuunnitelma. Suunnitelmat on tehty niin konserni kuin tytäryhtiö kohtaisesti.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

- Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Myös sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (812/2000, 23 §). Muistutus on tehtävä kirjallisesti. Erityisestä syystä se voidaan tehdä suullisesti.
- Hyvinvointialueet järjestettävät yksityisille palveluntuottajille ja -järjestäjille potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 793/2023, 2 §). Mitä tässä laissa säädetään hyvinvointialueesta, sovelletaan myös Helsingin kaupunkiin ja HUS-yhtymään.
- **Terveydenhuollon muistutus ja kantelu:**
- Potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992) todetaan, että terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus hoitopaikkaansa. Jos potilas ei kykene itse tekemään muistutusta, sen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.
- **Sosiaalihuollon muistutus ja kantelu:**
- Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta (Sosiaalihuoltolaki 1100/2014). Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa palautteena sosiaalihuollon palvelua antaneessa toimintayksikössä, jossa voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä.
- Vastamme saapuneisiin muistutuksiin aina kirjallisesti kohtuullisessa ajassa
- STM ohjeistus: <https://stm.fi/potilasasiamies-sosiaaliasiamies>
- Terveystesi Palveluiden laatutiimi auttaa sähköpostitse kysymyksissä
- laatu@terveytesi.com

Lääketurvallisuus

- Lääketurvallisuuskäytännöt kuvataan tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa.
- Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuut sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkehoidon koulutukseen, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin.
- Lääketieteellinen johtaja vastaa lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä, toimeenpanosta ja toteuttamisen seurannasta yhdessä asiakkaiden kanssa.
- Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

- Tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisen tulee tapahtua ajantasaisesti, asiallisesti ja totuudenmukaisesti. Asiakkaasta/potilaasta ja tapahtumasta kirjataan ne tiedot, jotka ovat tarpeellisia hoidon ja palvelun. Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa ja käsittelyssä tulee noudattaa salassapitosäännöksiä ja hyviä tapoja.
- Henkilöstölle pidetään toiminnan aloituksessa tietosuoja sekä GDPR koulutus. Lisäksi työntekijät ohjeistetaan yleisiin tietosuoja-asetuksiin.
- Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät.
- Tietosuojavastaava Anu Mäkikyö, anu.makikyro@terveytesi.com

Poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet

- Riskienhallinta on keskeinen osa omavalvontaa. Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa, ehkäistä ja hallita vaaratilanteita.
- Riskejä ennaltaehkäistään ohjeistuksilla, valmiussuunnittelulla, henkilöstösuunnittelulla, koulutuksilla ja jatkuvalla kehittämistyöllä.
- Mahdolliset riskit, kriittiset työvaiheet sekä mahdolliset vaaratilanteet käydään läpi ennen palveluntuotannon aloittamista, jotta virhemarginaali on mahdollisimman pieni. Työntekijät tutustuvat asiakkaiden tiloihin, laitteisiin ja ohjeistukseen ennen palveluntuotannon aloittamista. Riskien hallinta toteutetaan Turvallinen hoitoyksikkö -mallin mukaisesti. Asiakkaan toimitiloissa olemme asiakkaan johdon ja valvonnan alaisena.
- Korjaavissa toimenpiteissä käytämme juurisyy ratkaisua ratkaisujen löytämiseksi. Lisäksi meillä on proaktiivinen palautteen anto ja vastaanotto kulttuuri niin sisäisesti kuin ulkoisesti, jotta pystymme ennakoimaan tulevia poikkeamia tai riskejä.
- Palautetta kuulemme sidosryhmiltä kyselyiden, kehityspalavereiden sekä sähköisissä kanavissa saamamme palautteen perusteella.

Palautekanavat

Keräämme toiminnastamme palautetta seuraavilla tavoilla:

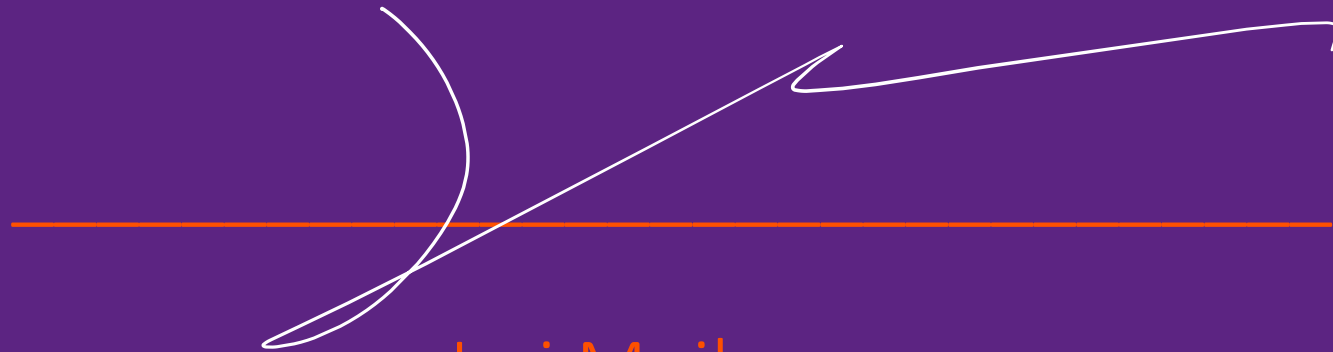
- Asiakastyytyväisyyskysely
- Työntekijätyytyväisyys kysely
- Kehityspalaverit asiakkaiden/tilaajien kesken
- Whistle Blowing

Potilaan osallistuminen

- Omissa palveluntuotannoissa potilaalle kerrotaan tiedon kaikessa mahdollisuudessa hänelle sopivimmasta etenemistavasta hoidossa.
- Tilaajan toimintaympäristössä työskennellessä pidämme aktiivisesti yhteyttä osallisten kesken. Noudatamme aina tilaajan antamia ohjeistuksia.
- Olemme kehittäneet sisäisen HaiPro-käytännön, jossa vastaavat lääkärimme käsittelevät saapuneet HaiProt suunnitellusti ja kontaktoivat asianosaiset henkilöt.
- Potilailla on mahdollista antaa palautetta palautejärjestelmiemme kautta.

Oma- ja laatuvalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

- Oma- ja laatuvalvonnan toteutumista seurataan tarkastuksin, jälkivalvontana ja ennaltaehkäisevinä kyselyinä työntekijöiltä/asiakkailta. Oma- ja laatuvalvontaa seurataan päivittäisellä johtamisella yhdessä sidosryhmien kanssa. Toiminnasta pyydetään palautetta niin asiakkailta kuin työntekijöiltä. Lisäksi oma- ja laatuvalvontaa käsitellään kuukausi- ja vuosipalaverissa.
- Oma- ja laatuvalvontaa päivitetään vastaavan johtajan johdolla, yhdessä henkilöstön kanssa vuosittain tai aina toiminnan muuttuessa. Muutoksista tiedotetaan aina henkilökuntaa sekä asiakkaita.
- Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä oma- ja laatuvalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.
- Oma- ja laatuvalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.



Jyri Moilanen
Terveystieteiden erikoislääkäri, LT
Terveystesi Palvelut lääketieteellinen johtaja