

Omavalvontasuunnitelma

Työterveyshuollon ja perusterveydenhuollon palvelut

Coronaria Terveys Oy

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	6
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvien ammattilaisten osaamisen varmistaminen.....	8
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	8
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	9
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	9
4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	9
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	9
5.1 Laadun ja riskienhallinnan sekä kehittämistoimenpiteiden seuranta ja raportointi	9
Liite	10

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Coronaria Terveys Oy
3087705-7
Saaristonkatu 22, 3.krs
90100 Oulu

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Työterveyshuollon ja perusterveyshuollon palvelut -palveluyksikkö

Vastuuhenkilöt:

Yhteyspäälikkö
Heini Poth
puh. 050 568 1745

Yhteyspäälikkö
Anna-Liisa Hurskainen
puh. 040 139 4200

Toimitusjohtaja
Teemu Mattila
puh. 040 557 2061

Terveystenhuollon palveluista vastaava johtaja,
Lääketieteellinen johtaja
Jukka Perälä, radiologian erikoislääkäri
puh. 040 538 2362

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toimimme kumppanuusasemassa julkisen ja yksityisen terveydenhuollon (jäljempänä "Tilaaaja") kanssa. Tuotamme korkealaatuisia työterveyshuollon ja perusterveydenhuollon palveluita koko Suomen alueella läsnä- ja etäpalveluna toteutettuna. Prosessejamme ohjaavat asiakaskeskeisyys huolenpito ammattilaisistamme. Coronarian periaatteisiin kuuluvat myös yhteiskuntavastuullisuus ja kotimaisuus.

Coronarian arvot ohjaavat jokapäiväistä toimintaamme:

- **Jatkuva kehittyminen**

Haastamme jatkuvasti itseämme sekä vanhoja toimintamalleja ja rakenteita luodaksemme Suomen parhaita työterveyshuollon ja perusterveydenhuollon palveluita kumppaneillemme.

- **Yhdessä onnistuminen**

Autamme niin toisiamme kuin Tilaaja-asiakkaitamme onnistumaan. Jokainen meistä on oman työnsä huipputasaaja, joka kantaa vastuunsa ja helpottaa osaltaan muiden työtä.

- **Helppo saavutettavuus**

Olemme lähellä Tilaaja-asiakkaitamme. Olemme helposti lähestyttäviä myös ihmisinä.

- **Vaikuttavat tulokset**

Vahvan osaamisemme ja asenteemme ansiosta saavutamme yhteistyössä Tilaaja-asiakkaidemme kanssa hoitotuloksia kustannustehokkaasti. Pidämme huolta siitä, että ammattilaistemme ja Tilaaja-asiakkaidemme tyytyväisyys on huipputasoa.

- **Asiakaslähtöisyys**

Tarjoamme laadukkaita työterveyshuollon ja perusterveydenhuollon palveluita ympäri Suomen. Palvelumme on ammattitaitoista, ystävällistä ja sujuvaa. Kehitämme palveluja Tilaaja-asiakkaiden tarpeista lähtien sekä saamamme palautteen perusteella.

Palveluidemme lähtökohta on aina Tilaajan tilanne ja tarve. Coronarian työterveyshuollon ja perusterveydenhuollon palveluita tuotetaan pääsääntöisesti Tilaajan osoittamissa tiloissa, Tilaajan työvälineillä ja työmenetelmien mukaisesti. Palvelun sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu Tilaajan kanssa solmitussa palvelusopimuksessa. Coronarian ammattilaiset sitoutuvat työskentelemään Tilaajan työyksikön dokumentoitujen toimintamallien, tietosuojaohjeiden ja työhön liittyvien turvaohjeiden ja omavalvontasuunnitelmien mukaisesti.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Työterveys- ja perusterveydenhuollon palveluiden palveluyksikön vastuuhenkilöt laativat omavalvontasuunnitelman ja Terveys-liiketoiminnan omavalvontatyöryhmä katselmoi sen. Coronarian lääketieteellinen johtaja hyväksyy omavalvontasuunnitelman. Suunnitelma on laadittu

Valviran omavalvontasuunnitelmaa koskevan määräyksen mukaisesti ja se päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Coronarian ulkoisilla verkkosivuilla ja se on myös pyynnöstä saatavilla.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Seuraamme Tilaajiemme palvelutarpeita ja mitoitamme tarjontamme tilaajan ammattilaisten resurssitarpeiden mukaisesti. Coronarian tuottaessa työterveyshuollon tai perusterveydenhuollon palveluita palvelun sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu Tilaajan kanssa solmitussa palvelusopimuksessa.

Palveluiden saatavuuden tukemiseksi keskeinen painopisteemme on osaavien ja ammattitaitoisten ammattilaisten sitoutuminen ja pysyvyys sekä systemaattinen ja laadukas rekrytointiprosessimme, joka on ennakoivaa, pitkäjänteistä ja jatkuvaa. Rekrytointiprosessimme on kuvattu ja toimintatavat implementoitu.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Palveluiden jatkuvuuden kannalta olennaisessa roolissa ovat Coronarialla työskentelevät palvelupäälliköt ja yhteyspäälliköt (jäljempänä "yhteyshenkilöt"), jotka huolehtivat Tilaajan kanssa tehtävästä yhteistyöstä ja reagoivat aktiivisesti Tilaajien tarpeisiin. Yhteyshenkilöiden tehtävänä on olla Tilaajien tavoitettavissa, vastata sopimusvelvoitteiden täyttymisestä ja palvelun käytännön toteutumisesta sekä mahdollisten ongelmatilanteiden selvittämisestä yhteistyössä Tilaajan kanssa.

Varmistaaksemme yhteyshenkilöidemme ja ammattilaistemme pysyvyyden ja sitä kautta palveluidemme jatkuvuuden, haluamme olla erinomainen työ- ja toimeksiantaja. Panostamme ammattilaistemme hyvinvointiin, meillä on hyvä ilmapiiri, luomme yhteisöllisyyttä ja tuemme toinen toistamme.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palvelujemme lääketieteellisestä osaamisesta ja laadusta vastaavat eri alojen nimetyt vastuulääkärimme sekä Lääketieteellinen johtajamme. Ammattilaisemme noudattavat toiminnassaan sekä Tilaajan ohjeita että kansallisia tutkimusohjeita, turvallisuusmääräyksiä, tietosuojaohjeita sekä työn laatuvaatimuksia. Ammattilaisemme toimivat työtä ohjaavien lakien ja asetusten mukaisesti.

Ammattilaistemme rekrytoinnin periaatteissa korostuvat koulutus, henkilön sopivuus tehtävään ja tehtävässä vaadittu osaaminen. Rekrytoitavalta ammattilaiselta edellytetään sitoutumista lääketieteellisesti, eettisesti ja kustannusvaikuttavasti hyvään ja asiakaslähtöiseen toimintatapaan ja terveydenhuoltoon koskeviin säännöksiin.

Kaikkien terveydenhuollon ammattihenkilöiden lupa toimia terveydenhuollon ammattihenkilönä varmistetaan JulkiTerhikistä. Kielitaidon osalta (suomen ja ruotsin kielen taito) terveydenhuollon ammattihenkilöiden kohdalla noudatetaan lakia potilaan asemasta ja oikeuksista saada palvelua äidinkielellään (suomi ja ruotsi) ja kielitaito tarkistetaan tarvittaessa todistuksin, jos se ei sisälly tutkintotodistukseen. Ei-EU-maissa opiskelleilta edellytetään Suomen luvan suorittamista, johon sisältyy kielitaidon osoitus.

Lasten ja iäkkäiden henkilöiden kanssa työskentelevien ammattilaisten rikosrekisteriote tarkistetaan työtehtävän sitä edellyttäessä.

Mittaamme palveluidemme laatua jatkuvan palautteen sekä strukturoitujen Tilaaja-asiakastytytyväisyyssmittausten avulla. Palaute otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä ja kiireellisyyden edellyttämällä tavalla. Kehittämistoimenpiteitä käsitellään Coronarian ja Tilaajan välisissä säännöllisissä yhteistyöpalavereissa sekä Coronarian sisäisissä palavereissa. Coronarialla on myös käytössä oma HaiPro-järjestelmä, jonka avulla seuraamme ja kehitämme toimintaamme jatkuvasti.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Työterveyshuollon ja perusterveydenhuollon palvelut -palveluyksikön lähipalvelua tuottavat ammattilaiset toimivat aina Tilaajan tiloissa ja Tilaajan välineillä, joiden soveltuvuudesta ja käytettävyydestä vastaa Tilaaja. Potilaskontaktit tapahtuvat Tilaajan sitä tarkoitusta varten suunnitelluissa ja hyväksytyissä tiloissa.

Tilaajalle etäpalvelua tuottavat ammattilaiset voivat toimia joko Coronarian toimitiloissa tai Coronarian toimitilojen ulkopuolella. Coronaria on laatinut ohjeet etäpalvelun tuottamiselle Coronarian tilojen ulkopuolelta. Ohjeissa on määritelty etätyöskentelytilaa koskevat vaatimukset.

Etäpalvelua tuottavat ammattilaiset voivat Coronarian ja Tilaajan erikseen niin sopiessa käyttää Coronarian etätyövälineitä, jolloin laitteista ja niiden turvallisuudesta vastaa Coronaria. Tilaaja

vastaa siitä, että Coronarian ammattilaisella on etäyhteys Tilaajan potilastietojärjestelmään jonon hallintaa, etävastaanottotoimintaa, toiminnan suunnittelua sekä läheteiden ja konsultaatioiden käsittelyä varten.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja ja tietojärjestelmät

Coronarian ammattilaiset sitoutuvat työ- tai toimeksiantosopimusta tehdessään Coronarian tietoturva- ja tietosuojaohjeiden mukaiseen työskentelyyn työasemilla ja tietojärjestelmissä sekä salassapitosopimukseen.

Coronarian työntekijöille ja toimeksisaajille järjestetään joka vuosi pakollinen tietoturva-/tietosuojakoulutus Coronarian sähköisessä oppimisympäristössä. Koulutusten suorittamista seurataan sekä esihenkilö- että konsernitasolla.

Saadessaan Tilaajan toimipaikan järjestelmien käyttäjätunnukset Coronarian ammattilaiset sitoutuvat noudattamaan potilastietojen käsittelyä koskevia lakeja, asetuksia ja Tilaajan antamia henkilötietojen käsittelyohjeita. Coronarian ammattilaiset käyttävät Tilaajan potilastietojärjestelmiä ja kirjaavat potilastiedot käytössä oleviin järjestelmiin Tilaajan toimipaikan käytännön ja voimassa olevien lakien ja asetusten mukaisesti.

Myös Tilaajat voivat järjestää omia koulutuksiaan potilastietojen käsittelyyn, tietoturvaan ja tietosuojaan sekä virhe- ja ongelmatilanteiden käsittelyyn liittyen.

Jokainen Coronarian ammattilainen on vastuussa hyvien tietoturva- ja -suojakäytäntöjen noudattamisesta omassa työssään sekä tekemään havaitsemastaan poikkeamasta tietoturvapoikkeamailmoituksen Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti.

Mahdollisten tietoturva-/tietosuojapoikkeamien kohdalla Coronarian tietosuojavastaava tukee tarvittaessa Tilaajaa poikkeamien käsittelyssä. Coronarian tietosuojavastaavan tavoittaa osoitteesta: tietosuojavastaava@coronaria.fi

3.3.4 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt kuvataan Tilaajien omissa työohjeissa ja omavalvontasuunnitelmissa. Tilaajan vastuulla on perehdyttää ammattilaisemme näihin työohjeisiin ja omavalvontasuunnitelmiin.

3.3.5 Lääkehoitosuunnitelma

Jokaisessa Tilaajan toimintayksikössä on oma lääkehoitosuunnitelmansa, perustuen toimipaikassa tarvittavaan lääkevalikoimaan ja sen edellyttämiin varotoimenpiteisiin. Lääkehoitovastaavat on nimetty Tilaajien omissa omavalvontasuunnitelmissa. Tilaajan vastuulla on perehdyttää ammattilaisemme lääkehoitosuunnitelmaan.

3.3.6 Lääkinnälliset laitteet

Jokaisessa Tilaajan yksikössä on omat lääkinälliset laitteet, joista vastaa Tilaaja. Tilaajan vastuulla on perehdyttää ammattilaisemme lääkinällisten laitteiden turvalliseen käyttöön.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvien ammattilaisten osaamisen varmistaminen

Coronaria varmistaa ammattilaisten osaamisen rekrytointiprosessin aikana. Sen jälkeen Coronaria vielä hyväksyttää tarjoamansa ammattilaisen osaamistason sekä soveltuvuuden Tilaajalla.

Sopimussuhteen alussa Coronaria perehdyttää ammattilaisen yleisen perehdytysuunnitelmansa mukaisesti. Coronaria perehdyttää ammattilaisen Tilaajan kanssa tehdyn sopimuksen sisältöön ja varmistaa ammattilaisen osallistumisen Tilaajan järjestämään perehdytykseen ennen palvelun tuottamisen aloittamista.

Tilaaja perehdyttää Coronarian ammattilaisen oman perehdytysuunnitelmansa mukaisesti. Tilaajan vastuulla on perehdyttää Coronarian ammattilainen työhön, järjestelmiin, laitteisiin, suunnitelmiin sekä paikallisiin olosuhteisiin.

Jokaisella Coronarian ammattilaisella on vastuu ilmoittaa yhteyshenkilölleen, jos kokee, että perehdytys on vajavainen tai kokee osaamisessaan olevan puutteita perehdytyksestä huolimatta. Ammattilaisen tulee myös itse huolehtia osaamisensa ylläpitämisestä.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Tämä tehdään Tilaajan ohjeiden mukaisesti. Muistutusten käsittelyn menettelytapa kuvataan Tilaajan toimipaikkojen omissa omavalvontasuunnitelmissa.

Muistutusasiassa vastineen antaa se terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, jonka tehtäviin vastineen antaminen kyseisessä toimintayksikössä kuuluu. Vastineen tueksi terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja pyytää asianosaisilta selvitykset tarpeelliseksi katsomassaan laajuudessa.

Pyydetäessä selvitystä muistutuksen kohteena olleelta Coronarian ammattilaiselta vastaavat Coronaria ja Tilaaja yhdessä siitä, että pyyntö tavoittaa asianosaisen henkilön ja ettei potilaan tietosuoja vaarannu muistutuskäsittelyn missään vaiheessa. Muistutukseen annettu vastaus saatetaan tiedoksi asianosaisten lisäksi myös Coronarian terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Hyvinvointialuiden vastuulla on järjestää potilasasiavastaavien toiminta. Potilasasiavastaavat neuvovat potilaita, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai

lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Coronarian tietoon tulleet epäkohdat, puutteet ja vaaratapahtumat kirjataan Coronarian HaiPro-järjestelmään. Käsitlemme kirjatut asiat asianosaisten kanssa ja teemme välittömät korjaavat toimenpiteet. Yhteyshenkilö seuraa korjatun käytännön toteutumista. Kirjausten pohjalta tunnistamme riskejä ja arvioimme niiden vaikutuksia toimintaamme ja teemme ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ja kehitämme prosessejamme.

Kaikki terveydenhuollon ammattilaiset vastaavat osaltaan lakisääteisen ilmoitusvelvollisuuden toteutumisesta. Muuten toimipaikkojen menettelytavat ym. on kuvattu tarkemmin Tilaajan toimipaikkojen omissa omavalvontasuunnitelmissa.

4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakas-, henkilöstö- ja viranomaispalaute otetaan huomioon toiminnan laadun ja prosessien kehittämisessä. Kehittämistoimenpiteitä käsitellään Coronarian ja Tilaajan välisissä säännöllisissä yhteistyöpalavereissa sekä Coronarian sisäisissä palavereissa.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun ja riskienhallinnan sekä kehittämistoimenpiteiden seuranta ja raportointi

Coronarian työterveys- ja perusterveydenhuollon palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan yhteisesti sovituilla mittareilla ja raportointitavoilla. Toimintaa seurataan omavalvonnan näkökulmasta jatkuvasti mm. sisäisissä viikko- ja kuukausipalavereissa.

Tilaaja päivittää omavalvontasuunnitelmansa oman vuosikellonsa mukaisesti. Coronarian työterveys- ja perusterveydenhuollon palvelut -palveluyksikön vastuuhenkilöt sekä Terveys-liiketoiminnan omavalvontatyöryhmä kokoontuvat vuosittain ja aina tarpeen mukaan toiminnasta

vastaavan johtajan johdolla tarkistamaan ja päivittämään omavalvontasuunnitelman. Muutoksista tiedotetaan ammattilaisillemme viikko- ja kuukausipalaverissa sekä sähköisesti.

Liite

Ohjeet etäpalvelun tuottamiselle Coronarian tilojen ulkopuolelta