

OMAVALVONTAOHJELMA

Coronaria SOTE-palvelut

Coronaria Oy 1752598-9
Saaristonkatu 22, 3. krs, 90100 Oulu

www.coronaria.fi
Sairaalantie 2, Posio

Versio	Pvm	Päivitys / Tekijä
0.1	20.12.2023	Luonnos Hanna Määttä
0.2	10.1.2024	Päivitys: ohjelman rakenne Hanna Määttä
0.3	7.2.2024	Päivitys: ohjelman sisältö Hanna Määttä
1.0	30.4.2024	Julkaistu versio Hanna Määttä
1.1	28.12.2025	Hanna Määttä ja Marianne Niemelä

Satu Ohukainen
Marianne Niemelä
Henna Takamaa

1 Sisällys

2 PALVELUNTUOTTAJA	3
2.1 Palveluntuottajan tiedot	3
2.1.1 Arvot, toiminta-ajatus	3
2.2 Palvelut	4
2.2.1 Asiakastyytyväisyys	4
2.3 Henkilöstö	4
2.3.1 Henkilöstötyytyväisyys	4
2.3.2 Rekrytointi	5
2.3.3 Perehdytys	5
2.3.4 Osaamisen kehittäminen	5
2.3.5 Työhyvinvointi	5
2.4 Tilat, laitteet	6
3 OMAVALVONTA	7
3.1 Omavalvontaohjelma	7
3.1.1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen	7
3.1.2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen	7
3.1.3 Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus	7
3.1.4 Palvelujen laatu ja turvallisuus	8
3.1.5 Asiakkaiden yhdenvertaisuus.....	8
3.1.6 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	8
3.1.7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen	9
3.2 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen	9
3.3 Potilasasiavastaava, Coronarian potilaskoordinaattori	9

2 PALVELUNTUOTTAJA

2.1 Palveluntuottajan tiedot

Coronarian laajaan tarjontaan kuuluvat monipuoliset perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja kuntoutuksen palvelut. 100 % suomalaisena toimijana meille on myönnetty käyttöömme Avainlippu-tunnus. Toimimme julkisen sairaanhoidon kumppanina ja rinnalla: Asiakkainamme on esimerkiksi terveyskeskuksia, aluesairaaloita ja keskussairaaloita.

Haluamme, että palvelumme ovat asiakkaidemme saatavilla nopeasti ja helposti palvelun laadusta tinkimättä. Coronaria tuottaa esimerkiksi Kuusamon perustasoiset erikoissairaanhoidon palvelut turvaten asiakkaan nopean ja asianmukaisen hoitoon pääsyn. Coronaria konsernin liikevaihto v. **2025: xx milj. €**

Coronaria on yksi Suomen merkittävimmistä terveydenhuollon yrityksistä ja suurimmista toimijoista ainoa, joka on täysin suomalaisessa omistuksessa. Coronaria Oy kuuluu kotimaiseen Cor Group - konserniin, jonka ympärille on syntynyt Suomen laajin terveysalan yritysklusteri. Se työllistää Suomessa jo yli 4550 ihmistä. Vuonna 2022 sen liikevaihto oli 451,5 miljoonaa euroa. Coronarian laajaan tarjontaan kuuluvat monipuoliset perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon sekä kuntoutuksen palvelut. Coronarian soteliiketoiminta on tuottanut Posion kunnan kokonaisulkoistuspalvelut toukokuusta 2016 lähtien ja sopimus on voimassa toukokuun loppuun 2028 asti. Sosiaali- ja perhepalvelut tuotetaan allianssissa Hoivatien kanssa.

Posiolla työskentelee 203 työntekijää, joista esihenkilöitä on 8 kappaletta. Liikevaihto oli vuonna 2025 21,127 M€

Palvelujohtaja: Hanna Määttä
Terveystieteiden maisteri, sisätauti-kirurginen sairaanhoitaja
Johtava lääkäri: Asla Kerola
Työterveyshuollon ja yleislääketieteen erikoislääkäri

Coronaria Posion toimipisteet löytyvät verkkosivuiltamme: <https://www.coronaria.fi/posion-sosiaali-ja-terveyspalvelut/>

Henkilöstön sähköpostit ovat muotoa etunimi.sukunimi@coronaria.fi

2.1.1 Arvot, toiminta-ajatus

Coronarian arvot

Parhaan palvelun toteuttamiseksi Coronarian henkilökunta nojaa kaikessa työssään **Coronarian arvoihin:**

Jatkuva kehittyminen:

Olemme terveydenhuollon uudistaja ja suunnannäyttäjä. Haastamme jatkuvasti itsemme sekä vanhat toimintamallit ja rakenteet luodaksemme Suomen parhaat terveydenhuollon palvelut.

Yhdessä onnistuminen:

Autamme niin toisiamme kuin asiakkaitamme uudistamaan suomalaista terveydenhuoltoa. Jokainen meistä on oman työnsä huippuosaaja, joka kantaa vastuunsa ja helpottaa osaltaan muiden työtä.

Helppo saavutettavuus:

Olemme lähellä asiakasta. Meille on helppo tulla, ja tarvittaessa me tulemme asiakkaan luo. Olemme helposti lähestyttäviä myös ihmisinä. Panostamme uuteen teknologiaan parantaaksemme palveluidemme saavutettavuutta.

Vaikuttavat tulokset:

Vahvan osaamisemme ja ihmisestä välittävän asenteemme ansiosta saavutamme vaikuttavia hoitotuloksia kustannustehokkaasti. Samalla pidämme huolta siitä, että henkilöstömme ja asiakkaidemme tyytyväisyys on huipputasoa.

Posiolla hyödynnämme moniammatillista osaamistamme ja toimimme yhteistyössä sidosryhmiemme kanssa.

Toiminta-ajatuksemme:

- Korkeatasoiset palvelut mahdollisimman lähellä asiakasta
- Fokus hoidon laadussa, ei käytien määrässä
- Ei uutta rakentaen, vaan nykyinfraa hyödyntäen
- Korkea asiakas- ja henkilöstötyytyväisyys
- Uudet toimintamallit
- Tulosten seuranta

2.2 Palvelut

Tuotamme Posiolla monipuoliset terveyspalvelut posiolaisille: terveyskeskuspalvelut, laboratorio, röntgen, mielenterveystoimiston palvelut, kuntoutus/fysioterapiapalvelut, työterveyshuolto, kouluterveydenhuolto ja äitiysneuvolan palvelut sekä vuodeosastopalvelut.

Ikääntyneiden palveluihin kuuluvat ympärivuorokautinen palveluasuminen, yhteisöllinen asuminen, omaishoito, kuntouttava päiväpalvelu ja muistihoitajan palvelut.

Kotihoidon palveluina tuotamme kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palveluita.

Kehitysvammaisille asiakkaille tuotamme ympärivuorokautista palveluasumista, tukiasumista sekä työ- ja päivätoimintapalvelut.

2.2.1 Asiakastytyväisyys

Meille on erityisen tärkeää, että asiakkaamme ovat tyytyväisiä palveluumme. Keräämme säännöllisesti asiakkaitamme palautetta, koska haluamme kehittää jatkuvasti toimintaamme ja ymmärtää entistä paremmin asiakkaidemme tarpeita.

2.3 Henkilöstö

Posiolla työskentelee 183 työntekijää. Osaava, sitoutunut henkilöstö on sosiaali- ja terveyspalveluiden perusta, yrityksemme menestymisen edellytys.

2.3.1 Henkilöstötyytyväisyys

Posiolla toteutetaan henkilöstötyytyväisyyskysely, Sinulla on väliä -tutkimus, kerran vuodessa. Lisäksi neljä kertaa vuodessa toteutetaan työntekijöiden työfilistä arvioiva pulssikysely. Tutkimuksen ja kyselyiden tuloksia hyödynnetään palveluiden toiminnan kehittämisessä.

2.3.2 Rekrytointi

Rekrytointikeskustelussa varmistetaan hakijan soveltuvuus tehtävään. Pääsääntöisesti rekrytointikeskusteluiden toteutukseen osallistuu useampi henkilö. Meillä on oma rekrytointitiimi, joka tukee esihenkilöitä rekrytointiprosessin eri vaiheissa sekä perehdytyksessä.

Uuden työntekijän ammattipätevyys tarkistetaan rekrytointiprosessin yhteydessä JulkiTerhikistä. Työntekijältä vaaditaan ennen työsuhteen alkamista myös todistus oikeudesta toimia terveydenhuollon ammattihenkilönä sekä ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä rikosrekisteriote.

2.3.3 Perehdytys

Uudelle työntekijälle tehdään yksilöllinen perehdytysuunnitelma. Perehdytyksestä vastaa aina erikseen nimetty työntekijä. Perehdytyksessä käydään läpi yrityksen palveluiden, työ- ja toimintaperiaatteiden lisäksi mm. tietoturvaan, työvälineiden käyttöön sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat.

2.3.4 Osaamisen kehittäminen

On erityisen tärkeää, että asiantuntijoillamme on mahdollisuus kehittyä työssään ja vahvistaa omaa ammatillista osaamistaan. Asiantuntijoillemme tarjoamillamme koulutuksilla ja valmennuksilla haluamme varmistaa, että

- voimme tarjota työntekijöille kehitysmahdollisuuksia työssään
- tarjoamme laadukkaita ja vaikuttavia kuntoutuspalveluja asiakkaillemme ja yhteistyökumppaneillemme
- pystymme vastaamaan sosiaali- ja terveysalan muuttuviin ja ajankohtaisiin tarpeisiin.

Posiolla työntekijä ja esihenkilö tekevät yhdessä suunnitelmaa työntekijän osaamisen kehittämiseen liittyen. Osaamisen kehittämisen suunnittelussa huomioidaan työntekijän mielenkiinnonkohteet, toiveet sekä alueelliset tarpeet: minkälaista osaamista alueella / yrityksessä tarvitaan monipuolisten, laadukkaiden palveluiden toteutukseen liittyen. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua sekä yrityksen sisäisiin että ulkoisiin koulutuksiin. Coronarialla on käytössä oma osaamisen kehittämisen sähköinen alusta, Cor Akatemia. Akatemiasta löytyy mm. sisäisten koulutusten tallenteet sekä oma osio esihenkilöille esihenkilötyön tueksi. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti koulutusta myös mm. tietoturvaan ja ensiaputaitoihin liittyen. Posiolla on käytössä Skhole oppimisympäristö.

2.3.5 Työhyvinvointi

Työntekijöidemme hyvinvointi on meille tärkeää. Työntekijöillämme on käytössä kattavat työterveyshuollonpalvelut sekä henkilöstöedut. Tuemme henkilöstön hyvinvointia myös erilaisilla hyvinvointihankkeilla kuten liikuntahaasteilla ja ideakilpailuilla.

Coronarialla on käytössä varhaisen välittämisenmalli, jonka tavoitteena on tukea työntekijöiden

työkykyä ja ehkäistä työkyvyttömyyttä. Työkykyjohtamiseen kuuluu tiivis yhteistyö työnantajan, esihenkilöiden, työntekijöiden ja työterveyshuollon välillä.

Toimipisteissä tehdään vuosittain vaarojen tunnistus ja riskienarviointi. Riskien arvioinnin avulla tunnistetaan työhön liittyviä riskejä, kuormitus- ja vaaratekijöitä. Arviointien pohjalta sovitaan toimenpiteitä työturvallisuuden sekä työhyvinvoinnin edistämiseksi.

Posiolla on nimetty työsuojelupäällikkö- ja valtuutettu.

Työsuojelun tavoitteena on

- työntekijöiden turvallisuuden, terveyden ja työkyvyn ylläpito ja edistäminen
- työtapaturmien ja ammattitautien ehkäisy
- henkisestä hyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta huolehtiminen
- ergonomian huomioiminen ja työssä kuormittumisen vähentäminen.

2.4 Tilat, laitteet

Posion sosiaali- ja terveyspalveluita toteutetaan Posion toimitiloissa tai asiakkaan omassa toimintaympäristössä esim. asiakkaan kotona, päiväkodissa tai koulussa. Yrityksen vastaanottotilat ovat esteettömät, turvalliset ja soveltuvat palveluiden toteuttamiseen. Tilat on tarkistettu sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten toimesta ja ne on todettu toimintaan sopiviksi ja asianmukaisiksi.

Palveluissa käytetään terveydenhuollon laitteiden seurantaan IDR-laiterekisteriä. Jokaisessa yksikössä toimii laiterekisterin ajantasaisuudesta vastaava henkilö. Laiterekisteristä käy ilmi muun muassa laitteiden huollot, laitekoulutukset sekä Fimea-vaaratilanneilmoitukset.

3 OMAVALVONTA

3.1 Omavalvontaohjelma

Tämä Coronarian Posion sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvontaohjelma kattaa kaikki Posion toimipisteet.

3.1.1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Coronarian Posion palveluilla on Valviran luvat yksityisen terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palveluiden toteuttamiseen. Lupien myöntämisen perusteena on, että palveluntuottajan toimitilat ja laitteet ovat asianmukaiset ja soveltuvat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteuttamiseen. Lisäksi palvelujen tuottajalla pitää olla toiminnan edellyttämä, asianmukaisen koulutuksen saanut henkilökunta.

Toteutamme sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja toimintaa koskevien lakien ja asetusten mukaan.

3.1.2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Coronarian Posion palveluiden kokonaisulkoistuksesta on tehty sopimus Posion kunnan kanssa, joka on siirtynyt Lapin hyvinvointialueelle. Sopimus ja sopimukseen liittyvät palvelukuvaukset määrittelevät palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset. Vastuu sopimuksen mukaisen palvelun toteuttamisesta ja seurannasta on palvelujohtajalla, johtavalla lääkärillä ja toimipisteiden esihenkilöillä/vastuuhenkilöillä sekä toimipisteen vastuuhenkilöillä. Toimitamme Lapin

hyvinvointialueelle palveluiden/sopimuksen toteutumiseen liittyviä seurantaraportteja sopimusten mukaisesti.

Coronarian palveluissa toimivat ammatinharjoittajat sitoutuvat toimimaan sopimusten ja Coronarian sovittujen toimintakäytänteiden mukaisesti.

3.1.3 Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Coronarian toimisteita on ympäri Suomen. Laaja toimipisteverkosto ja moniammatilliset asiantuntijatiimit mahdollistavat palvelujen tarjoamisen valtakunnallisesti, laajalle alueelle. Posiolla me toteutamme palveluja myös etäyhteydellä, videoneuvotteluyhteyden välityksellä. Näin toimitaan jo lääkäri-, työterveys-, kuntoutus- ja kotihoitopalveluissa.

Meille on erityisen tärkeää, että asiakkaiden palvelu toteutuu sopimuksen mukaisesti. Sijaisjärjestelyjä teemme sisäisesti eri toimipisteiden välillä niin henkilöstön kuin esihenkilöidenkin osalta.

Olemme yrityksenä varautuneet toimimaan myös poikkeavissa tilanteissa ja varmistamaan palveluiden jatkuvuuden.

3.1.4 Palvelujen laatu ja turvallisuus

Cor Groupissa toimii laatuorganisaatio, joka seuraa viranomais määräyksien, lakisääteisyyskysien ja standardien noudattamista sekä kehittää konserniin kuuluvien yhtiöiden toimintaa laadunhallintajärjestelmän mukaisesti.

Coronaria Oy:llä on käytössään harmonisoitu laadunhallintajärjestelmä ISO 9001:2015 sertifiointi, joka kattaa kuntoutuksen ja suun terveyden liiketoiminta-alueiden hallinnon laatu- ja johtamisjärjestelmän sekä asiantuntijakeskuksen toiminnot markkinoinnin ja viestinnän.

Sertifiointi on osoitus siitä, että yrityksen toiminta täyttää standardin vaatimukset ja että organisaatio on sitoutunut laadun varmistamiseen ja kehittämiseen. Standardin mukaisesti yksiköitä auditoidaan vuosittain. Organisaation sisäiset auditoijat audittoivat vuosittain oman liiketoimintansa yksiköitä.

Sisäisten auditointien tavoitteena on:

- Varmistaa laatuorganisaation systemaattinen ylläpitäminen yksikössä.
- Varmistaa jatkuvan parantamisen käytäntöjen toimivuus.
- Varmistaa ISO 9001:2015 standardin vaatimusten toteutuminen.
- Saada näyttöä prosessin ohjauksesta ja ohjeiden noudattamisesta.

Työntekijät perehdytetään asiakkaiden potilasturvallisuuteen, työturvallisuuteen sekä tietoturvaan liittyviin asioihin. Tietoturvapoliittika ohjaa yritystä ja työntekijöitä tietoturvaan liittyvissä asioissa. Palveluissa on käytössä HaiPro-järjestelmä potilasturvallisuus-, työturvallisuus- sekä tietosuojailmoitusten kirjaamiseen sekä seurantaan. Yrityksen toiminnan turvallisuudenkehittämisessä hyödynnetään HaiPro:n raportteja.

3.1.5 Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Kaikki asiakkaat ovat meille yhdenvertaisia, riippumatta sukupuolesta, iästä, etnisestä tai kansallisesta alkuperästä, kansalaisuudesta, kielestä, uskonnosta ja vakaumuksesta, mielipiteestä,

vammasta, terveydentilasta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.

Coronarialla on tehty eettiset periaatteet -ohjeistus. Jokainen työntekijä perehdytetään yrityksen toiminnan eettisiin periaatteisiin.

3.1.6 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Organisaatiossa on käytössä HaiPro – potilas- ja työturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointityökalu. Sen avulla työntekijä voi ilmoittaa läheltä piti -tilanteita ja haittatapahtumia. Liiketoiminnoissa käsitellään, seurataan ja raportoidaan aktiivisesti HaiPro -ilmoituksia potilasturvallisuuden, työturvallisuuden sekä tietoturvallisuuden osalta. Seurannan tarkoituksena on kehittää yrityksen toimintaa, jotta läheltä piti tilanteilta ja poikkeamilta vältyttäisiin tulevaisuudessa. Esihenkilöt käyvät läpi poikkeamailmoitukset henkilöstöpalavereissa säännöllisesti ja Posion esihenkilöiden johtoryhmässä käydään välittömästi läpi vakavat poikkeamat ja kvartaaleittain yhteenveto poikkeamista.

Laite- ja tarviketapahtumatyyppi poikkeamien osalta organisaatiolla on lainsäädännöllinen velvollisuus ilmoittaa viranomaiselle (Fimea) vaaratilanne lääkinällisen laitteen poikkeamatilanteesta. Fimealle kohdistuneita ilmoituksia seurataan ammattimaisen käytön vastuuhenkilön toimesta.

Asiakkaillamme sekä yhteistyökumppaneillamme on mahdollisuus antaa palautetta palveluistamme suullisesti, sähköisiä kanaviamme hyödyntäen sekä asiakastytyväisyys-kyselyiden kautta. Palautteita hyödynnetään palveluiden toiminnan kehittämisessä.

3.1.7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen

Coronarian SOTE-palveluiden omavalvontaohjelma julkaistaan yrityksen verkkosivuilla www.coronaria.fi. Seurantaan perustuvien havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden tekemisestä informoidaan sopimuksen mukaisesti Lapin hyvinvointialueen viranhaltijoita sekä asiakkaita. Verkkosivuilla ja yrityksen muissa viestintäkanavissa on myös mahdollista informoida yrityksen korjaavista toimenpiteistä yrityksen viestintäsuunnitelman mukaisesti.

3.2 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

SOTE-palveluiden omavalvontaohjelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Kaikki työntekijät perehdytetään yrityksen omavalvontaohjelmaan. Omavalvontaohjelmaan perehtymisestä jää merkintä sähköiseen järjestelmäämme, joten työntekijän perehtyminen on myös jälkikäteen todennettavissa.

Omavalvonnan toteutumisen seuranta toimipistetasolla tapahtuu toimipisteen esihenkilön toimesta. Esihenkilö raportoi asiasta omalle esihenkilölleen. Kokonaisvastuu omavalvonnasta on yrityksen johtavalla lääkäriillä sekä liiketoimintajohdolla.

3.3 Potilasasiavastaava, Coronarian potilaskoordinaattori

Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä neuvoa ja avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä. Potilasasiavastaavat neuvovat miten

kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. SOTE-palveluiden asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä Lapin hyvinvointialueen potilasasiavastaavaan tai sosiaaliasiavastaavaan. Coronarian potilaskoordinaattori auttaa tarvittaessa oman hyvinvointialueen potilasasiavastaavan yhteystietojen löytämisessä.

Coronarian potilasasiakoordinaattori

- Johanna Yliräisänen johanna.yliraisanen@coronaria.fi