

Omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1 Johdanto	2
2 Tiedot palveluntuottajasta	2
3 Palvelut	2
4 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
5 Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
6 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	5
7 Muistutuksen käsittely	7
8 Henkilöstö	7
9 Toimitilat ja välineet	9
10 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	10
11 Lääkehoitosuunnitelma	12
12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja	13
13 Palautteiden käsittely	14
14 Omavalvonnan riskienhallinta	15
15 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen ...	18

Versio 1.0 hyväksytty: johtoryhmä 05.09.2024	Luottamuksellisuus: julkinen
---	------------------------------

DOKUMENTIN VERSIOHISTORIATIEDOT			
Versio	Pvm	Muutoksen kuvaus	Muokkaaja

1 Johdanto

Siun työterveys Oy (myöh. Siun työterveys) valvoo oman ja alihankkijoidensa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä potilasturvallisuutta varmistuen terveydenhuollon tehtävien lainmukaisen hoitamisen. Tuotetut terveyspalvelut ovat työnantajan kanssa laadittu palvelusopimus huomioiden sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisia kuin asiakkaiden/potilaiden (myöh. asiakas) tarpeet ja turvallisuus edellyttävät.

Omavalvonta perustuu palveluyksikössä toteutettavaan riskienhallintatyöhön. Palveluprosesseja arvioidaan laadun ja potilasturvallisuuden sekä palvelun käyttäjiltä ja henkilöstöltä saadun palautteen näkökulmista.

Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen johtamisen työkalu, jonka avulla palveluissa esille tulevat epäkohdat ja riskitilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja tarvittaessa korjaamaan sekä kehittämään toimintaa. Suunnitelmaan on sisällytetty kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

Johtava työterveyslääkäri hyväksyy omavalvontasuunnitelman, jota toteutetaan Siun työterveyden palvelupisteissä. Suunnitelmassa viitataan Siun työterveyden prosesseihin ja ohjeisiin, jotka on tallennettu IMS-laadunhallintajärjestelmään (myöh. IMS), Teams-yhteistyöalustaan ja Intranettiin.

2 Tiedot palveluntuottajasta

Palveluyksikön perustiedot	Palvelujen tuottaja: Siun työterveys Oy Y-tunnus 2950539-5 Osoite: Noljakantie 17a B, 80130 Joensuu Puh. 013 245 6000 Siun työterveyden terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja: johtava työterveyslääkäri Leena Kiiski (työterveyshuollon erikoislääkäri) osoite: Noljakantie 17a B, 80130 Joensuu sähköposti: leena.kiiski@siuntyoterveys.fi
Palvelupisteiden perustiedot	Siun työterveyden palvelupisteitä ovat: Siilaisen palvelukeskus Ilomantsin, Juuan, Kiteen, Kontiolahden, Lieksan, Liperin, Nurmeksien, Outokummun, Polvijärven, Tohmajärven ja Rääkkylän palvelupisteet Palvelupisteiden osoite- ja yhteystiedot löytyvät Siun työterveyden verkkosivuilta https://www.siuntyoterveys.fi/

3 Palvelut

Palveluyksikön palvelut	Siun työterveyden palvelupisteissä tuotettavat terveydenhuollon palvelut (toimilupa): Työterveyshuoltolain mukaiset palvelut Työterveyshuoltolain (1383/2001) 12 §:n mukaiset palvelut toimipaikassa ja potilaan kotona/asiakkaan tiloissa Lain 14 §:n mukaiset sairaanhoitoja muut terveydenhuoltopalvelut toimipaikassa ja potilaan kotona/asiakkaan tiloissa Psykkologin asiantuntijapalvelut työterveyshuollossa toimipaikassa ja potilaan kotona/asiakkaan tiloissa
--------------------------------	--

	<p>Lääkäripalvelut avohoidossa</p> <p>Lääkäriin vastaanottotoiminta toimipaikassa ja potilaan kotona/asiakkaan tiloissa</p> <p>Erikoislääkäriin vastaanottotoiminta / Työterveyshuolto toimipaikassa ja potilaan kotona/asiakkaan tiloissa</p> <p>Sairaanhoitajan, terveydenhoitajan ja/tai kättilön palvelut</p> <p>Terveydenhoitajan vastaanottotoiminta toimipaikassa ja potilaan kotona/asiakkaan tiloissa</p>
Palvelujen tuottaminen	Työterveyshuoltolain mukaisia terveydenhuollon palveluja tuotetaan kaikissa palvelupisteissä läsnä- ja etäpalveluna. Palvelujen tuottamisessa käytetään oman toiminnan lisäksi alihankintaa ja ostopalveluja.
Ostopalvelut ja alihankinta	<p>Heinäveden alueen palvelut tuotetaan alihankintana. Maakunnan ulkopuolelta hankitaan kumppaniverkoston kautta palveluja asiakkuudessa olevien työnantaja-asiakkaiden muualla Suomessa olevia toimipisteitä varten.</p> <p>Ostopalveluja käytetään vuokratyövoiman sekä toiminnassa tarvittavien tutkimus- ja asiantuntijapalvelujen hankintaan.</p>
Asiakkaat	Siun työterveyden asiakkaina ovat yritykset, yhteisöt ja julkinen sektori. Palvelujen piirissä on noin 1800 yritys- ja 16 000 henkilöasiakasta.
Toimialue	Työterveys- sekä työ- ja toimintakykyä tukevia ja edistäviä palveluja tuotetaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella (Siun sote). Lakisääteisen työterveyshuollon järjestämistä vastuuon hyvinvointialue on siirtänyt Siun työterveydelle (aluehallitus 21.12.2022/240 §).

4 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Siun työterveydessä **visionamme** on tahto tehdä työmme niin, että voimme tuntea ylpeyttä maakuntamme työterveyden edistymisestä.

Jokaisen työkäisen jokainen päivä on työterveyden kannalta merkityksellinen.

Missiomme kutsuukin kaikki mukaan, sillä työterveys on ennen kaikkea tahdon asia:

Työterveys koskettaa meistä jokaista.

Kun ihminen saa tukea työterveyteensä, hän jaksaa ja voi työssään paremmin.

Sen ansiosta hän voi paremmin koko elämässään. Ja kun työssäkäyvät voivat paremmin, maakuntamme voi paremmin.

Me tahdomme tehdä parhaamme sinun ja työpaikkasi työterveyden puolesta.

Sinunkin tahtoasi tarvitaan! Tahdomme tukea, joskus tuupatakin tarvittaessa, kohti terveyttä edistäviä tekoja.

Työterveys tuo toivoa tulevaisuuteen.

Tahdotaanhan yhdessä?

Arvomme: kannustaen, kehittyen ja kestävästi

Arvoihin kiteytyvät ne toimintamme periaatteet, jotka yhdistävät asiakkaidemme ja henkilöstömme yhteisiä toiveita.

Tahdomme kannustaa työnantajia ja työntekijöitä kohti terveydestä huolehtimista. Tahdomme myös olla toisiamme arjessa kannustava työyhteisö.

Tahdomme kehittyä ketterästi kohti ennaltaehkäisevän työterveyden edelläkävijyyttä.

Tahdomme toimia kestävästi – pitkäjänteisesti, sitoutuen ja vastuullisesti.

5 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Siun työterveys sitoutuu toiminnassaan korkeaan laatuun ja palvelujen jatkuvaan kehittämiseen. Palvelutuotanto perustuu hyvään työterveyshuoltokäytäntöön, näyttöön ja asianmukaisiin hoito- ja toimintakäytäntöihin.

<p>Palvelujen laadulliset edellytykset</p>	<p>Henkilöstön käytössä ovat ajantasaiset ohjeistukset ja sähköiset työkalut. Toimintakäytännöt palvelun laadun, turvallisuuden, asiakaslähtöisyyden ja tuloksellisuuden varmistamiseksi on tallennettu IMS:iin. Järjestelmä sisältää kuvaukset prosessien kulusta työ- ja asiakasohjeineen sekä lomakkeet ja dokumenttipohjat. Esihenkilöt valvovat työntekijöiden toimintatapojen prosessikuvausten ja ohjeiden mukaisuutta.</p> <p>Henkilöstölle järjestetään laatuun, potilasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyviä koulutuksia. Yhtenevien toimintatapojen ja laatutyön tavoitteena on Siun työterveyden vision, mission ja arvojen toteutuminen, toiminnan kehittäminen sekä laadun ja tulosten jatkuva parantaminen.</p> <p>Toiminnan vaikuttavuutta, tehokkuutta, palvelujen saatavuutta, asiakas- ja työntekijätyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti. Tuloksia analysoidaan vuorovaikutteisesti prosessien kehittämistarpeiden havaitsemiseksi. Valittujen kehittämistoimenpiteiden yhteensopivuuden varmistaa toiminnan laadun kehittämistä ohjaava johtoryhmä.</p> <p>Siun työterveys edellyttää alihankinta- ja ostopalvelutuottajilta sitoutumista hankintasopimuksessa määritettyjen laatukriteerien noudattamiseen.</p>
<p>Potilas-turvallisuuden varmistaminen</p>	<p>Asiakkaan tunnistamisessa noudatetaan yhtenäisiä käytäntöjä. Henkilöasiakas tunnistetaan jokaisessa palvelu- tai hoitotilanteessa luotettavasti.</p> <p>Ajanvaraus- ja neuvontapalvelussa kysytään yhteydenottajan henkilötunnus ja tarkistetaan yhteystietojen ajantasaisuus. Käynnillä asiakas kutsutaan vastaanotolle koko nimellä ja tunnistaminen varmistetaan kysymällä henkilötunnus. Etävastaanoitoilla on käytössä vahva tunnistautuminen.</p> <p>Toimenpiteen yhteydessä asiakkaan riskitiedot tarkastetaan sekä kysymällä että asiakastiedoista. Vastaanottotyön luonteeseen kuuluu asiakkaan voimien arviointi, joten muutokset yleisvoiminnassa huomioidaan nopeasti. Häätötilanteen ja välitöntä hoitoa tarvitsevan asiakkaan tunnistaminen on kriittinen taito. Häätötilanteessa tehdään lisäapupyynnöt hätänumeroon sekä, jos mahdollista, myös palvelupisteen sisäisesti.</p> <p>Palveluyksikön hoitohenkilökunta suorittaa ensiaputaitojen ylläpitämiseksi koulutuksen kolmen vuoden välein. Koulutus sisältää käytännönharjoituksia.</p>
<p>Vastuu palvelujen laadusta</p>	<p>Johtava työterveyslääkäri terveyspalveluista vastaavana johtaa Siun työterveyden lääketieteellistä toimintaa. Hän vastaa toiminnan lainmukaisuudesta, palvelujen lääketieteellisestä sisällöstä, hoidon vaikuttavuuden seurannasta ja potilasturvallisuudesta. Toimitusjohtaja nimeää johtavan työterveyslääkärin poissaolon ajalle sijaisen.</p> <p>Johtavan työterveyslääkärin tukena potilasturvallisuustyössä toimivat muut johtoryhmän jäsenet ja palvelutuotannon esihenkilöt. Heidän tehtävänä on varmistaa, että palveluyk-</p>

	<p>sikön perustehtävä toteutuu määriteltyjen tavoitteiden ja arvojen mukaisesti.</p> <p>Johtavalla työterveyslääkärillä on oikeus käsitellä salassapitosäännösten estämättä toiminnassa muodostuvia potilas- ja asiakastietoja sekä muita tietoja, jotka ovat välttämättömiä johto- ja valvontatehtävien hoitamisessa.</p> <p>Palvelutuotannon esihenkilöt vastaavat oman vastuualueensa osalta päivittäisestä toiminnasta ja sen vaatimasta resurssoinnista. He valvovat annettujen ohjeiden noudattamista, päivittävät tarvittaessa ohjeita ja puuttuvat viipymättä mahdollisiin epäkohtiin tai virheisiin. Operatiiviseen johtamiseen kuuluu velvollisuus käyttää direktio-oikeutta.</p> <p>Esihenkilöt ottavat käsittelyyn työntekijöiden ja asiakkaiden Laatuportti-järjestelmään (myöh. Laatuportti) tallentamat palautteet, kehittämisehdotukset sekä vaaratapahtumailmoitukset 2 (kahden) arkipäivän kuluessa ilmoituksen saapumisesta ja ryhtyvät tarvittaessa asian vaatimiin toimenpiteisiin (jatkotoimenpiteet/ilmoitukset, opastaminen, perehdyttäminen, toiminnan/toimintatavan korjaaminen, ohjeistuksen päivittäminen).</p>
Seuranta	Reklamaatioseuranta ja reklamaatioiden perusteella suunnitellut/toteutetut toimenpiteet käsitellään johtoryhmässä kvartaaleittain.

6 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaalla on oikeus asianmukaiseen ja laadultaan hyvään terveydenhuollon palveluun. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista kerrotaan avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta kohdellaan loukkamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.

Palveluun pääsy	<p>Palvelujen piiriin pääsy perustuu työnantaja-asiakkaan ja Siun työterveyden väliseen työterveyshuollon palvelusopimukseen. Siun työterveyteen saa puhelimitse yhteyden arkipäivisin toimistoaikana. Henkilöasiakkaiden käytössä on verkkoajanvaraus.</p> <p>Henkilöasiakkaan palvelutarpeen arvioinnin toteuttaa työterveyshuoltoon perehtynyt hoitaja, jonka osaaminen on varmistettu. Arvioinnin yhteydessä tarkistetaan palvelusopimukseen kirjatut rajaukset ja tarvittaessa asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä Siun soten terveysasemalle. Merkinnät kontaktista tehdään potilasasiakirjoihin.</p>
Tiedonsaanti-oikeus ja osallisuus	<p>Terveydenhuollon palvelu voidaan toteuttaa eri tavoin; käyntinä laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön vastaanotolla, puhelimitse tai etäyhteydellä. Palvelun toteutustapa sovitaan ja asiakasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.</p> <p>Palvelutapahtumista tehdään asianmukaiset kirjaukset potilasasiakirjoihin. Ne välittyvät kansalliseen potilastietovarantoon, josta kirjaukset ovat asiakkaan nähtävissä. Asiakas voi tehdä omiin potilastietoihin liittyvän tarkastuspyynnön, tietojen korjausvaatimuksen tai potilastietojen käsittelyyn liittyvän lokitietojen selvityspyynnön.</p> <p>Siun työterveyden järjestämällä tulkkauspalvelulla varmistetaan tarvittaessa tiedonsaanti-oikeus vastaanottotilanteissa niin, että asiakas tulee ymmärretyksi palvelutilanteessa äidinkielellään.</p>
Asiakkaan kohtelu	<p>Siun työterveydessä asiakasta kohdellaan hänen yksityisyyttään ja vakaumustaan kunnioittavalla tavalla eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Henkilöasiakkaan äidinkieli, kulttuuri ja yksilölliset tarpeet otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon palveluja toteutettaessa.</p> <p>Asiakas voi antaa asiakaspalautetta suoraan hoitavalle ammattilaiselle, verkkosivujen kaut-</p>

	<p>ta asiakaspalautteena tai muistutuksena. Työntekijän epäasianmukaista toimintaa koskevan palautteen käsittelystä vastaa esihenkilö. Mikäli palaute koskee ostopalvelutuottajan tai alihankkijan työntekijää, johtava työterveyslääkäri käsittelee palautteen työntekijän työnantajan kanssa.</p> <p>Jos päivittäisessä toiminnassa havaitaan epäasiallisia toimintatapoja, esihenkilö puuttuu tilanteisiin välittömästi. Asianosaisten kanssa käydään keskustelu ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet.</p> <p>Palveluun, hoitoon tai kohteluun tyytymättömän asiakkaan tekemän muistutuksen käsittely on kuvattu kohdassa 7.</p>
Informointi oikeusturva-keinoista	<p>Henkilöstö opastaa tarvittaessa asiakasta asiakaspalautteen tai muistutuksen laatimisessa sekä antaa asian käsittelyyn liittyvät yhteystiedot. Neuvontaan kuuluu potilasasiavastaavan palvelujen käyttömahdollisuuden esittely.</p> <p>Siun työterveyden verkkosivujen Asiakkaalle/Asiakkaan oikeudet -sivustolle on asiakkaiden käyttöön koottu asiointiin liittyvää informaatiota sekä tiedot käytettävissä olevista oikeusturva-keinoista.</p>
Itsemääräämisoikeus	<p>Itsemääräämisoikeus on perusoikeus. Se muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapautteen, koskemattomuuteen, yksityisyyteen ja turvallisuuteen, sekä oikeudesta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon, ja mahdollisuudesta elää yksilöllistä ja omannäköistä elämää.</p> <p>Henkilöasiakasta koskevat suunnitelmat laaditaan ja palvelu ja/tai hoito toteutetaan yhteisymmärryksessä huomioiden itsemääräämisoikeus. Jos asiakas kieltäytyy hoidosta tai ehdotetusta toimenpiteestä, hoidetaan häntä mahdollisuuksien mukaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.</p> <p>Siun työterveys ei tuota palveluja, joissa rajoitetaan henkilön itsemääräämisoikeutta.</p>
Palvelua koskevat suunnitelmat	<p>Työterveystarkastuksen yhteydessä laaditaan työkykyisyyden tukemiseksi henkilökohtainen terveyssuunnitelma yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa suunnitelma tehdään moniammatillisena yhteistyönä.</p> <p>Suunnitelmaa toteutetaan, arvioidaan ja päivitetään asiakkaan palvelutapahtumien yhteydessä koko asiakassuhteen ajan.</p>
Potilasasiavastaava	<p>Potilasasiavastaava neuvoo potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimii oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilasasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen, potilasvahinkoilmoituksen tai korvaushakemuksen tekemisessä. Palvelut ovat maksuttomia.</p> <p>Siun työterveyden potilasasiavastaavana toimii Siun soten potilasasiavastaava, jonka yhteystiedot ovat: sähköposti sosiaalijapotilasasiavastaavat(at)siunsote.fi, puh. 013 330 8265 tai 013 330 8268. Yhteystiedot ovat asiakkaiden saatavilla palvelupisteissä sekä Siun työterveyden verkkosivuilla.</p>
Seuranta	<p>Palveluun pääsyn seuranta (puhelutilastot, palvelutapahtumien määrä, palautteet) käsitellään johtoryhmässä kuukausittain.</p>

7 Muistutuksen käsittely

Palvelun ja hoidon laatua koskevat reklamaatiot selvitetään asiakkaan ja hänen palveluunsa osallistuneiden ammattilaisten kesken. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen. Lomake muistutuksen laatimista varten on asiakkaiden saatavilla Siun työterveyden verkkosivuilla. Lomakkeella on toimitusohje (osoite postitusta varten).

Käsittelyvastuu	Muistutuksen käsittelystä vastaa johtava työterveyslääkäri. Muistutukseen liittyvät asiakirjat säilytetään erillään potilasasiakirjoista.
Menettelytavat	Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus viivytyksettä. Se toimitetaan asiakkaalle postitse tai salattuna sähköpostina, jos sähköpostiosoitteen oikeellisuudesta on varmistus. Vastaus sisältää kuvauksen tehdyistä selvityksistä, arvion toiminnan asianmukaisuudesta ja havainnot mahdollisista epäkohdista sekä arvion kehittämistoimenpiteiden tarpeesta ja niiden toteutuksen aikataulusta. Mikäli muistutuksen käsittelyvaiheessa todetaan, että toiminnassa on potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, korjataan asia/tilanne heti. Tarvittaessa tehdään ilmoitus valvontaviranomaiselle, jos potilasturvallisuutta ei voida omin toimenpitein varmistaa. Vastaus muistutukseen toimitetaan myös potilasasiavastaavalle, jos asiakas on antanut siihen suostumuksen. Mikäli Valvira tai AVI on käänäntänyt viranomaiselle tehdyn kantelun Siun työterveyteen vastattavaksi terveydenhuollon muistutuksena, vastauksesta lähetetään kopio myös kyseiselle viranomaiselle.
Seuranta	Reklamaatioseuranta ja reklamaatioiden perusteella suunnitellut/toteutetut toimenpiteet käsitellään johtoryhmässä kvartaaleittain.

8 Henkilöstö

Terveydenhuollon ammattilaisten riittävyys ja osaaminen ovat potilasturvallisuuden toteutumisen perusedellytyksiä. Henkilöstöresurssit ja -rakenne suhteutetaan asiakkuuksien määrään ja palvelujen kysyntään.

Siun työterveydessä työskentelee n. 60 työntekijää, joista vuokra- ja alihankintatyövoimaa on n. 10. Työterveyshuollon henkilöstöön kuuluu työterveyshoitajia, -lääkäreitä, -psykologeja ja työfysioterapeutteja. Moniammatilliseen palvelutuotantoon osallistuu lähihoitajia ja työterveyssihteereitä. Määräaikaista henkilöstöä voidaan rekrytoida työntekijöiden pitkäaikaisiin sijaishenkilöihin sekä toiminnan muutostilanteissa.

Esihenkilöt vastaavat resurssien suunnittelusta, rekrytoinnista, palvelutuotannon johtamisesta sekä työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta. Tehtäviin kuuluu palvelujen kehittäminen ja osaamisen varmistaminen omalla vastuualueella.

Ammatti-oikeuksien varmistaminen	Rekrytoinnissa noudatetaan kelpoisuusehtoja, jotka on ilmoitettu työpaikkailmoituksessa. Esihenkilöt tunnistavat tehtävässä vaadittavan osaamisen ja arvioivat työnhakijan soveltuvuutta tehtävään työhaastattelussa. Terveydenhuollon työntekijöiden ammattihenkilöoikeudet tarkastetaan Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki) työsopimuksen laatimisen yhteydessä. Samoin ostopalveluhenkilöstön oikeudet tarkastetaan ennen
---	---

	sopimuksen allekirjoittamista ja työskentelyn aloittamista.
Työtehtävien mukaisen osaamisen varmistaminen	<p>Rekrytoinnissa tavoitteena on työterveyshuollon pätevyyden omaavien työntekijöiden palkkaaminen ammatti- ja asiantuntijatehtäviin. Mikäli pätevyys puuttuu, järjestetään työntekijöillä koulutus kahden vuoden kuluessa työsuhteen alkamisesta. Alihankintasopimukseen perustuvassa resurssihankinnassa palveluntuottajalta edellytetään samojen periaatteiden noudattamista työntekijöiden nimeämisessä.</p> <p>Kaikissa tehtävissä edellytetään erinomaista suomen kielen suullista ja kirjallista taitoa. Erinomaisella suomen kielellä tarkoitetaan Opetushallituksen ylimmän tason mukaisessa yleisessä kielitutkinnossa kaikissa arvioitavassa osa-alueissa (puhuminen, puheen ymmärtäminen, kirjoittaminen ja tekstin ymmärtäminen) taitotasoa 6. Kielitaito todistetaan kirjallisella todistuksella, mikäli työntekijän äidinkieli ei ole suomi.</p>
Perehdyttäminen	<p>Perehdytyksen tarkoituksena on antaa työntekijälle valmiudet toimia työtehtävässä tehokkaasti ja turvallisesti. Perehdytysjakson aikana ja sen päättyessä tehdään osaamisen arviointi ja tarvittaessa huolehditaan lisäperehdytyksestä. Vastuu työntekijän osaamisen arvioinnista ja ylläpitämisestä on esihenkilöillä.</p> <p>Henkilökohtaisessa perehdyttämissuunnitelmassa kiinnitetään huomiota tietoturva- ja potilasasiakirjakäytäntöihin, potilasturvallisuuteen sekä sovittujen toimintakäytäntöjen opastamiseen.</p> <p>Siun työterveys vastaa palvelutuotannossa toisen yrityksen nimissä sopimussuhteisena toimivan terveydenhuollon ammattihenkilön perehdyttämisestä työtehtäviin, toimintatapoihin sekä palvelupisteen käytäntöihin. Työntekijän ammatillisesta osaamisesta ja osaamisen ylläpitämisestä vastaa sopimuskumppani.</p>
Osaamisen ylläpitäminen	<p>Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus ylläpitää ja kehittää työtehtävän edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtyä ammattitoimintaa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin.</p> <p>Siun työterveydessä seurataan työntekijän ammatillista osaamista ja mahdollistetaan osallistuminen tarvittavaan täydennyskoulutukseen ja muuhun ammatilliseen kehittymiseen, jotta työntekijä voi tehdä työtä laadukkaasti, asianmukaisesti ja turvallisesti. Tarpeiden mukainen osaamisen kehittämisen suunnitelma laaditaan kehityskeskustelun yhteydessä. Terveydenhuollon ammattihenkilölle järjestetään täydennyskoulutusta peruskoulutuksesta, työn vaatavuudesta ja tehtäväkuvasta riippuen 3–7 päivää vuodessa.</p> <p>Ammatillista täydennyskoulutusta järjestetään sekä sisäisinä että koulutuksen palveluntuottajilta hankittavina koulutuksina. Henkilöstön osaamisen varmistamiseksi on myös määrävällein suoritettavia koulutuksia, joiden toteutumista esihenkilöt seuraavat.</p>
Johtamisosaaminen	<p>Laatu- ja potilasturvallisuustyö vaatii määrätietoista, tavoitteellista johtamista. Keskeisiin tavoitteisiin kuuluu toiminnan laadun, potilasturvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistäminen. Hyvin johdettu henkilöstö sitoutuu potilasturvallisuutta edistäviin työtapoihin ja laadun parantamiseen.</p> <p>Esihenkilöiltä edellytetään sekä omaehtoista että työnantajan tukemaa osaamisen ylläpittoa ja kehittämistä. Osaamista arvioidaan esihenkilön kehityskeskustelussa sekä säännöllisissä työntekijä-esihenkilökeskustelussa.</p>
Ammattihenkilön tehtävissä	<p>Terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien lääketieteen opiskelijoiden oikeudet tarkistetaan opintosuorituksista sekä Valviran ylläpitämästä terveyden-</p>

toimivat opiskelijat	huollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki). Työskentelyn ohjaukseen ja valvontaan nimetään työtä ohjaava lääkäri. Perekymiseen osallistuvat myös muut työntekijät perekymisvastuidensa mukaisesti.
Työskentelyn seuranta ja puuttuminen	Esihenkilö arvioi työntekijöidensä osaamista ja ammattitaitoa sekä osaamisen täydennystarpeita jatkuvasti huomioiden Siun työterveyden palveluvalikoima ja sen kehittäminen. Havaittuihin epäkohtiin puututaan viivyttämättä työntekijä-esihenkilökeskustelussa. Tarvittaessa järjestetään osaamisen täydentäminen. Jos taustalla on työkykyisyyteen liittyvä, työsuorituksen laadussa näkyvä pulma, toimitaan Siun työterveyden varhaisen välittämisen mallin mukaisesti.
Henkilöstön riittävyyden seuranta	Henkilöstön määrä mitoitetaan palvelujen kysynnän ja tarjottavien palvelujen mukaisesti. Ostopalveluna/alihankintana tuotettavissa palveluissa tuottajien kanssa tehdyt sopimukset ehtoineen määrittävät palveluille asetettuja saatavuus- ja vasteaika vaatimuksia. Henkilöstön riittävyys varmistetaan asiakkuuksien määrän jatkuvalla ennakoivalla seurannalla, työntekijäkohtaisella työ määrän ja työajan käytön arvioinnilla sekä asiakkaiden palveluun pääsyn seurannalla. Asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi ylläpidetään jatkuvaan seurantaan perustuen riittävää ja tarvittaessa muokattavaa palvelutarjoamaa sekä kohdennetaan resursseja ketterästi tarpeiden mukaisesti. Palvelutuotanto perustuu suunnitelmallisuuteen. Tilanteessa, jossa henkilöstöä on äkillisesti poissa, varaukset ja vastuut uudelleen järjestellään. Rekryointitarpeet arvioidaan pitkäaikaisessa resurssivajeessa.
Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	Asiakas voi tarvita työterveyshuollon palvelujen ohella muita terveydenhuollon palveluja. Toimiva, turvallinen ja asiakkaan tarpeita vastaava palvelukokonaisuus toteutetaan työterveyshuollon koordinoimana palvelunantajien välisenä yhteistyönä. Palvelun jatkuvuus ja tiedon siirtyminen eri toimijoiden välillä turvataan tilanteissa, joissa asiakkaat liikkuvat eri palvelunantajien välillä. Keskeisiä Siun työterveyden yhteistyökumppaneita ovat erikoissairaanhoido, kuvantamis-, laboratorio- sekä muut ostopalvelutuottajat. Asiakkaalle annettaviin palveluihin liittyvä yhteistyö muiden toimijoiden kanssa varmistetaan sovitulla toimintakäytännöllä ja tietoturvalisellä tiedonvälityksellä, joihin henkilöstö on perekymetty, ohjeistettu ja koulutettu. Siun työterveyden asiakas- ja potilastietojärjestelmä on Kanta-yhteensopiva. Valtakunnallinen potilastietovaranto sujuvoittaa asiakkaan suostumukseen perustuvaa tiedonkulkua muiden terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa. Lisäksi tietoa välitetään suojattuna sähköpostina ja yhteistyökumppaneiden sähköisissä palveluissa.
Seuranta	Asiakkuuksien ja henkilöstöresurssien määrä käsitellään johtoryhmässä kuukausittain. Henkilöstömitoitus tarkistetaan kvartaaleittain sekä vuosittain budjetoinnin ja toiminnan suunnittelun yhteydessä.

9 Toimitilat ja välineet

Toimitilat	Siun työterveys toimii vuokratiloissa. Palvelupisteissä huomioidaan terveydenhuollon palvelutuotannon toimitiloille asetetut vaatimukset mm. tietoturvan ja -suojan sekä potilasturvallisuuden näkökulmista. Tilaturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset tehdään Laatuporttiin ja kiireellisessä tilanteessa
-------------------	---

	<p>yhteydenotolla esihenkilöön tai työsuojelupäällikköön.</p> <p>Toimitiloissa on palvelutuotantoon tarvittava, asianmukainen varustus. Instrumenttien, lääkkeiden ja lääkkeellisten valmisteiden säilytys on järjestetty niin, että asiattomien henkilöiden pääsy ko. tiloihin ilman valvontaa on epätodennäköistä. Lääkkeet säilytetään lukuissa kaapeissa.</p>
Toimitila-tarkastukset	Toimitilatarkastukset on toteutettu Siun työterveyden perustamisvaiheessa sekä palvelupistemutosten yhteydessä.
Välineet	<p>Palvelutuotannossa käytettävistä välineistä keskeisimpiä ovat ICT-välineet (tietokoneet ja puhelimet). ICT-laitteet on luetteloitu laiterekisteriin ja tiedon oikeellisuudesta vastaa ICT-suunnittelija ja esihenkilöt.</p> <p>Listausta käytössä olevista tietojärjestelmistä ja sähköisistä palveluista sekä niihin liittyvistä toimittaja- ja sopimuskumppaneista, käyttäjäryhmistä, järjestelmän omistajista ja pääkäyttäjistä ylläpidetään järjestelmäluettelossa.</p>
Toimitiloihin ja välineisiin liittyvät riskit ja hallintakeinot	<p>Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit liittyvät palvelupisteiden ja tilojen määrään sekä saatavuuteen - tarkoituksenmukaisten ja toimintaan nähden kooltaan sopivien tilojen löytäminen toimialueella.</p> <p>Riskien hallintakeinona on aktiivinen yhteistyö toimitilahallinnassa ja reagointi mahdollisiin muutostarpeisiin ja -ehtoihin sekä etätyöskentelyvalmiuksien ylläpito.</p>
Toimitilojen ylläpito, huolto ja epäkohtailmoitukset/tiedonkulku	<p>Toimitilojen tavanomaisen ylläpidon vastuu (mahdollinen kulunvalvonta, murto- ja palo-suojaus) ovat vuokraohteissa pääosin kiinteistöjen omistajilla. Toimitilahuollon järjestäminen ja jätehuollon järjestelyt riskijätteiden osalta ovat Siun työterveyden vastuulla.</p> <p>Toimitilojen ylläpitoon ja huoltoon liittyvät epäkohdat ilmoitetaan vuokranantajan nimemälle taholle/yhteyshenkilölle ja toimitilahuollon osalta sopimuskumppaneille.</p>
Toimitilojen ylläpidon toimintamallit ja suunnitelmat	Vuokranantajat/kiinteistöjen omistajat vastaavat toimitilojen pitkäjänteisestä ylläpidosta ja niihin liittyvistä suunnitelmista. Toimitiloissa havaituista ongelmista, puutteista ja korjaustarpeista Siun työterveys informoi vuokranantajaa.
Välineiden huolto	ICT-välineiden elinkaarihallinnosta vastaa ICT-palveluntuottaja Meidän IT ja Talous Oy (myöh. Meita). Laitekanta pidetään ajanmukaisena.
Seuranta	Toimitilatarpeen jatkuva arviointi

10 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Terveydenhuollon laitteita ovat kaikki laitteet, tarvikkeet, instrumentit ja ohjelmistot, jotka valmistaja on tarkoittanut mm. sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen.

Palvelupisteissä on tutkimuksiin ja hoitotoimenpiteisiin tarvittavat hoitovälineet, laitteet ja tarvikkeet. Niissä ei tehdä vaativia tutkimuksia tai hoidollisia toimenpiteitä. Käyttäjäosaaminen varmistetaan perehdytyksen yhteydessä.

Lääkinnälliset laitteet	Palveluesihenkilö vastaa käytettävien laitteiden toimivuuden säännöllisen tarkastamisen järjestelyistä ja ajantasaisen, suomenkielisten käyttöohjeiden saatavilla olosta. Laitteita
--------------------------------	---

	<p>käyttävien terveydenhuollon ammattilaisten sekä puhdistus-, huolto- tai ylläpitotehtäviin osallistuvien velvollisuutena on perehtyä laitteiden käyttöohjeisiin ja noudattaa niitä asianmukaisen ja turvallisen käytön varmistamiseksi.</p> <p>Henkilöstö seuraa laitteiden toiminnan asianmukaisuutta. Mikäli havaitaan häiriöitä, poistetaan viallinen laite käytöstä ja tallennetaan läheltä piti- tai haittatapahtumailmoitus Laatuporttiin. Esihenkilö vastaa siitä, että tarvittaessa tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan sekä laitteen valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle.</p> <p>Laitteisiin liittyviä riskinhallinta- ja kehittämistoimenpiteitä ovat esim. riskilaitteen korvaaminen toisella laitteella, toimintatavan muuttaminen ja laitekannan uusiminen.</p> <p>Siun työterveydellä on velvollisuus huolehtia laitteiden huollosta. Laittevalmistajat/-myyjät ja huollon sopimuskumppanit hoitavat tarpeelliset huollot ja laitteiden tarkistukset.</p> <p>Palvelutuotannossa käytettävien instrumenttien valikoima on suppea ja käytössä on myös kertakäyttöisiä instrumentteja. Välinehuolto hankitaan Siun sotelta, jolla on instrumenttien ja välineiden puhdistamiseen, desinfektioon ja sterilointiin sekä niihin liittyvien palveluiden tuottamiseen erikoistunut yksikkö. Välinehuolto varmistaa omalta osaltaan potilasturvallisuutta toimittamalla käyttöön puhtaat, toimintakuntoiset instrumentit.</p> <p>Palvelutuotantoon valittavien lääkinnällisten laitteiden asianmukaisuudesta ja sopivuudesta ja käytettävästä instrumenttivalikoimasta vastaa terveystyöntekijä vastaavana johtajana johtava työterveyslääkäri. Terveydenhuollon laite- ja kalustorekisterin ylläpidosta vastaa hallintopäällikkö.</p>		
Tietojärjestelmät	Siun työterveyden keskeinen tietojärjestelmä on asiakas- ja potilastietojärjestelmä, joka täyttää terveydenhuollon potilastietojen käsittelyyn tarkoitettujen tietojärjestelmien olennaiset vaatimukset ja kuuluu luokkaan A.		
Tietojärjestelmien käyttökoulutus	Palveluyksikössä on nimetty asiakas- ja potilastietojärjestelmän pääkäyttäjät. He toimivat esihenkilöiden tukena toteuttaessaan järjestelmän käyttöön liittyvää perehdytystä ja ohjausta. Järjestelmän käyttökoulutusta järjestetään vuosittain.		
Tietoturvasuunnitelma	<p>Siun työterveyden tietoturvasuunnitelmassa on kuvattu asiakastietolain ja THL:n määräyksen mukaiset omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset.</p> <p>Tietoturvasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa tietoturvaryhmä ja siirtämisestä käytäntöön johtoryhmä.</p>		
	<table border="1"> <tr> <td>Tietoturvasuunnitelma päivitetty:</td> <td>9/2024</td> </tr> </table>	Tietoturvasuunnitelma päivitetty:	9/2024
Tietoturvasuunnitelma päivitetty:	9/2024		
Rekisterinpitäjäys	<p>Siun työterveys on rekisterinpitäjänä määritelty, missä tarkoituksessa ja millä tavalla henkilötietoja käsitellään. Palveluyksiköllä on sisäisenä asiakirjana seloste henkilötietojen käsittelytoimista.</p> <p>Ostopalvelu- ja alihankintasopimuksen liitteisiin kuuluu palveluntuottajaa velvoittavat määrittelyt Siun työterveyden lukuun tapahtuvasta henkilötietojen käsittelystä.</p>		
Ilmoitukset tietojärjestelmä- ja tietoturvasuureista	<p>Tietojärjestelmän olennaisiin vaatimuksiin liittyvästä merkittävästä poikkeamasta järjestelmän toiminnassa ilmoitetaan tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Meita valvoo tietoverkkoihin kohdistuvia häiriöitä/poikkeamia.</p> <p>Jos poikkeaman epäillään aiheuttavan merkittävän riskin potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Em. ilmoitus tehdään viipymättä sellaisesta käyttöympäristöihin ja tietoverkkoihin kohdistuvasta merkit-</p>		

	<p>tävistä tietoturvallisuuteen liittyvästä häiriöstä, jonka seurauksena järjestelmän käyttö ja palvelujen toteuttaminen merkittävästi vaarantuu. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle.</p> <p>Tarpeenmukaisina omavalvonnallisina toimina poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan noudatetaan Meitan ja tietojärjestelmäpalvelun tuottajan antamia ohjeita. Tarvittaessa henkilöstölle annetaan tilannekohtaisia toimintaohjeita. Jos tietoturvapoikkeamasta aiheutuu vakava, laajamittainen tietoturvariski asiakkaille, siitä voidaan tiedottaa julkisesti.</p>
Teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus, turvallisuus ja käytön opastus	<p>Teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähdessä varmistetaan ennakoivasti tietosuojaa koskevalla vaikutusten arvioinnilla sekä jatkuvalla pääkäyttäjien ja henkilöstön koulutuksella.</p> <p>Teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin varaudutaan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa kuvattujen toimenpiteiden mukaisesti.</p>
Etä- ja digipalvelut	<p>Etäpalvelut joko puhelimitse, videoyhteydellä tai chat-palveluna laajentavat palvelujen saatavuutta. Terveystieteiden ammattihenkilö arvioi, soveltuuko suunniteltu palvelu/hoito toteuttavaksi etäpalveluna. Asiakas voi valita palvelun toteuttamisen joko käyntinä palvelupisteessä tai etäpalveluna.</p> <p>Verkkoajanvaraus on käytettävissä hoitohenkilöstön vastaanotoille. Palveluun on vahva tunnistautuminen. Vaihtoehtoisesti asiakas voi tehdä ajanvarauksen puhelinpalvelusta.</p>
Seuranta	ICT-tilannekatsaus käsitellään johtoryhmässä kuukausittain.

11 Lääkehoitosuunnitelma

STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan ohjeisiin perustuva lääkehoitosuunnitelma ja liitteenä oleva peruslääkevalikoima päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Suunnitelman päivittämisestä vastaa johtava työterveyslääkäri ja palvelupäällikkö. Esihenkilö varmistaa, että hoitohenkilöstölle tiedotetaan lääkehoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista.

Suunnitelmassa kuvataan Siun työterveydessä toteutettavan lääkehoidon vaativuustaso ja toteuttamisen edellyttämän osaamisen varmistaminen, lääkehuolto, lääkehoidon prosessi ja vastuut, lääkehoitoon liittyvät riskit ja niiden hallinta.

Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy johtava työterveyslääkäri.

Lääkehoidon vastuut	<p>Esihenkilö vastaa siitä, että lääkehoitoa toteuttava työntekijä ylläpitää ja kehittää osaamista säännöllisesti. Työntekijä suorittaa työtehtävässä vaadittavan lääkehoidon osaamisen koulutuskokonaisuudet. Esihenkilö arvioi lääkehoidon turvallista toteutusta ja tarvittaessa puuttuu havaittuun epäkohtaan sekä aloittaa korjaavat toimenpiteet.</p> <p>Palvelupisteeseen on nimetty lääkehuollosta vastaava työntekijä (työterveyshoitaja). Vain lääkehoitoon perehtynyt ja vaaditun lääkehoidon osaamisen omaava ammattilainen toteuttaa lääkehoitoa. Terveystieteiden opiskelijat eivät toteuta itsenäisesti lääkehoitoa.</p>
Lääkehoitoon liittyvät vaaratapahtumat	<p>Havaitun lääkehoitoon liittyvän vaaratapahtuman yhteydessä tehdään välittömästi tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi. Tapahtuma toteutettuihin toimenpiteisiin kirjataan viivytyksettä potilasasiakirjoihin. Asiakasta informoidaan mahdollisimman pian tapahtuneesta. Vaaratapahtumasta ilmoitetaan aina johtavalle työ-</p>

	terveyslääkärille ja siitä tallennetaan ilmoitus Laatuporttiin. Palvelupäällikkö ja johtava työterveyslääkäri käsittelevät Laatuportin lääkehoitoon liittyvät vaaratapahtumailmoitukset. Käsitellyssä arvioidaan, mistä poikkeama on mahdollisesti johtunut, miten vastaavat tilanteet voidaan ennaltaehkäistä ja varmistaa turvallinen toimintatapa.
	Lääkehoitosuunnitelma päivitetty: 24.1.2024
Seuranta	Vaaratapahtumaraportointi käsitellään johtoryhmässä neljän kuukauden välein.

12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Käsiteltävät henkilötiedot ovat pääasiassa potilasasiakirjoja ja potilashallinnollisia asiakirjoja. Henkilötieto- ja sisältäviä asiakirjoja ja tietojärjestelmiä käytetään asiakassuhteen hoitamiseen vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Potilas- ja asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä.

Potilasasiakirjojen asianmukaiset kirjaukset varmistavat terveydenhuollon palvelun ja hoidon jatkuvuuden sekä laadun. Esihenkilön vastuulla on, että työntekijät ovat perehtyneet henkilötietojen käsittelyyn ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvään ohjeistukseen. Opiskelijoiden kirjaamat potilasasiakirjamerkinnot varmentaa ohjaajaksi nimetty terveydenhuollon ammattihenkilö.

Tietojen käsittelystä vastaava johtaja	Asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa johtava työterveyslääkäri.
Tietojen käsittelyn ja kirjaamisen ohjaus ja valvonta	Tietoturvaohje sisältää ohjeistuksen tietosuojalainsäädännön mukaisista toimintatavoista. Henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus työssä esille tulleisiin salassa pidettäviin, arkaluonteisiin tietoihin nähden. Potilastietoja tehtäviensä mukaisesti käsittelevä työntekijä on velvollinen toimimaan huolellisesti niin, että tiedot eivät paljastu sivullisille. Hoitotyön kirjaamisessa noudatetaan yleisiä potilastiedon rakenteisen kirjaamisen ohjeita. Työterveyshuollon kirjaamisopas (THL 2/2021) tarkoittaa laadittavia kirjauksia. Sisäisen ohjeistuksen ajantasaisuudesta vastaavat johtava työterveyslääkäri ja palvelupäällikkö. Esihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on ohjeiden mukaista, ja että potilasasiakirjoihin tallennetut kirjaukset ovat riittävät tietojen käyttötarkoituksen huomioiden. Potilastietojen käsittelyä voidaan tarvittaessa tarkastella asiakas- ja potilastietojärjestelmän lokitiedoista. Tietoturvaohje päivitetty: 6.6.2024
Tietosuoja	Esihenkilö vastaa työntekijöiden tietoturva- ja tietosuojaosaamisen ajantasaisuudesta ja ylläpitämisestä. Työntekijät suorittavat tehtävänkuvan mukaiset tietoturva- ja tietosuojakoulutukset vuoden välein. Esihenkilöt seuraavat suoritusten toteutumista. Työntekijä on vastuussa hyvien tietoturva- ja -suojakäytäntöjen noudattamisesta omassa työssään sekä velvollinen tekemään ilmoituksen havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta. Ilmoitusmenettely on ohjeistettu. Rekisterinpitäjänä Siun työterveys ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tietosuojavaltuutetulle ja rekisteröidylle. Mikäli työntekijän syyllistyy lainvastaiseen menettelyyn (esim. potilastietojen katselu ilman hoitosuhdetta tai muuta asiallista perustetta), tilanne selvitetään. Mahdollinen sanktiointi toteutetaan palveluyksikön tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyn seuranta- ja valvonta-

	suunnitelmassa kuvatun menettelytavan mukaisesti. Tietoturvaloukkauksia koskevien ilmoitusten ja tietosuoja koskevien tarkastuspyyntöjen käsittelystä vastaavat tietosuojavastaava ja tietoturvavastaava.	
	Tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyn seuranta- ja valvonta-suunnitelma päivitetty:	27.6.2024
Tietosuoja-vastaava	Tietosuojavastaava Arja Janhonen, arja.janhonen(at)siuntyoterveys.fi, puh. 013 245 6012.	
Seuranta	Seuranta- ja valvontasuunnitelman mukainen raportointi johtoryhmälle neljän kuukauden välein.	

13 Palautteiden käsittely

Asiakailta sekä henkilöstöltä kerätään jatkuvaa sekä suunnitelman mukaista palautetta.

Asiakaspalaute	<p>Asiakaspalautteen keräämistä varten on käytössä</p> <ul style="list-style-type: none"> - verkkosivujen asiakaspalautekanava (voi tehdä myös anonyyminä) - tekstiviestikysely palvelutapahtuman jälkeen (suosittelemalukkuus NPS) - asiakastyytyväisyyskyselyt - Whistleblow - anonyymi ilmoituskanava - suora palaute ammattihenkilölle, joka kirjataan Laatuporttiin <p>Palvelupäällikkö vastaa asiakaspalautteiden käsittelystä ja asiakastyytyväisyyskyselyjen toteutuksesta.</p> <p>Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset ovat palautetta toiminnasta. Näiden käsittelystä ja niiden perusteella tehtävien korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toimeenpanon seurannasta vastaa johtava työterveyslääkäri.</p>
Työntekijä-palaute	<p>Työntekijäpalautteen keräämisen keinot ovat</p> <ul style="list-style-type: none"> - kehittämis ehdotus (voi tehdä myös anonyyminä) - vaaratapahtuma-/ läheltä piti -ilmoitus - tietoturvaloukkauksilmoitus - Whistleblow - anonyymi ilmoituskanava <p>Esihenkilöt vastaavat saapuneiden palautteiden käsittelystä ja mahdollisten korjaavien toimenpiteiden suunnittelusta ja toimeenpanosta.</p> <p>Onnistunutta toimintaa koskevat palautteet jaetaan. Huomioimisessa voidaan käyttää pikapalkitsemista työntekijälle, ammattiryhmälle tai työyhteisölle.</p>
Palautteiden hyödyntäminen	<p>Säännöllisesti, yhtenevin menettelytavoin kerättävästä palautteesta saadaan vertailukelpoista tietoa toiminnassa onnistumisesta. Kertyvän tiedon pohjalta toimintaa kehitetään joko välittömästi tai kehittämishankkeiden kautta.</p> <p>Vastuualueiden esihenkilöt vastaavat toiminnan operatiivisesta johtamisesta sekä toiminnan pitkäjänteisestä kehittämisestä (suunnittelu, organisointi, puitteiden luominen, resursointi, uuden tiedon välittäminen).</p>
Seuranta	Palautteet, kehittämis ehdotukset ja toteutuneiden kyselyjen tulokset käsitellään kuukausittain johtoryhmässä sekä henkilöstön kuukausikatsauksessa.

14 Omavalvonnan riskienhallinta

Palveluyksikön toimintaan ja potilasturvallisuuteen liittyvien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja sen toimeenpanon lähtökohta. Ilman tunnistamista riskejä ei voi ennakoida eikä epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Hyväksi muotoutunut turvallisuuskulttuuri rohkaisee tunnistamaan poikkeamia sekä toimintaan liittyviä riskejä ja kannustaa tuomaan ne avoimesti esille.

Palvelupisteiden työympäristöön ja -tehtäviin liittyvä riskien arviointi toteutetaan työturvallisuuslain mukaisesti vuosittain ja toiminnan muuttuessa. Samassa yhteydessä arvioidaan palvelutoimintaan ja potilasturvallisuuteen mahdollisesti liittyvät riskit. Esihenkilö vastaa riskienarvioinnista, joka kohdistuu kuuteen osa-alueeseen: hallintajärjestelmät- ja toimintatavat, fysikaaliset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen, kemialliset ja biologiset vaaratekijät sekä psykososiaaliset kuormitustekijät. Arviointiin osallistuu palvelupisteen henkilöstöä.

Riskienhallinnan vastuut	<p>Riskienhallinnan vastuut on kuvattu Siun työterveyden riskienhallintasuunnitelmassa. Hallitus järjestää, ohjata ja valvoo yhtiön riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan toteutumista sekä hyväksyy näitä koskevat strategiat ja suunnitelmat. Hallitus katselmoi riskit vuosittain.</p> <p>Johtoryhmä vastaa riskien hallinnasta ja riskien katselmoinnista riskienhallintasuunnitelmassa esitetyn vuosikellon mukaisesti ja tarvittaessa. Riskien tunnistamisessa, vaikutuksen arvioinnissa ja hallintakeinojen määrittelyssä hyödynnetään vuosittaista kokonaisriskienarviointia.</p> <p>Esihenkilö vastaa vastuualueensa riskienhallinnan toimenpiteiden toteutumisesta ja arvioi riskin todennäköisyyttä sekä vaikutusta säännöllisesti. Hän on velvollinen raportoimaan havaitsemistaan vaikutuksista ja muutoksista johtoryhmälle.</p> <p>Jokainen palvelupiste ja sen työntekijä arvioi ja tunnistaa omaan työhönsä liittyviä riskejä sekä on velvollinen ilmoittamaan niistä viipymättä esihenkilölle tai muulle asiasta vastaavalle taholle. Työntekijät ovat velvollisia ehkäisemään riskejä annettujen ohjeiden ja yleisen varovaisuuden mukaan.</p>
Riskien tunnistaminen ja arviointi	<p>Riskien tunnistamisessa pyritään siihen, että toimintaan sisältyvät riskit ja vaarat, esim. kriittiset työvaiheet, havaitaan mahdollisimman varhain. Tätä ennakoivaa riskien arviointia toteutetaan myös toimintaan kohdistuvien muutosten suunnittelussa sekä toiminnan tavanomaisessa kehittämisessä.</p> <p>Riskien hallitsemiseksi selvitetään tunnistetun riskin kehittymiseen vaikuttavia juurisyytä ja myötävaikuttavia tekijöitä. Riskin konkretisoitumisen todennäköisyys ja vaikutuksen merkittävyys palvelutoiminnalle arvioidaan.</p> <p>Palveluyksikön toiminnan riski potilasturvallisuuden kannalta on sähköisessä asiointissa -toisaalta sen monikanavaisuus, toisaalta taas joissakin asiayhteyksissä kanavien puuttuminen. Tietojen välittämisessä joudutaan käyttämään suojattua sähköpostia ja sen ohella myös kirjepostia.</p>
Riskienhallinta-toimenpiteet	<p>Havaittuihin riskeihin kohdistettu systemaattinen arviointi mahdollistaa ennakoivien, riskiä pienentävien tai poistavien toimenpiteiden suunnittelemisen ja toteuttamisen. Myös vaara-, poikkeama- ja läheltä piti -tilanteita koskevat ilmoitukset huomioidaan riskien hallintaan tähtäävässä kehittämisessä.</p> <p>Kehittämistoimenpiteen valintaan kuuluu valmistelu, jonka yhteydessä arvioidaan toimen-</p>

	<p>piteen toteutuskelpoisuus ja vaikuttavuus sekä määritellään toimeenpanovastuu. Osa palvelutoimintaan ja potilasturvallisuuteen vaikuttavista kehittämistoimenpiteistä voidaan ottaa käyttöön välittömästi pienellä valmistelulla. Toimeenpanon vastuuhenkilö sopii aikataulusta ja korjaavista toimenpiteistä sekä varaa niihin tarvittavan resurssin. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee.</p> <p>Esihenkilö, jonka vastuualueella riski/poikkeama havaitaan, selvittää riskin/poikkeaman syytä, sen mahdollisia seurauksia, niiden vähentämistä sekä poikkeaman toistumisen ehkäisyä. Selvittely voidaan tehdä myös työryhmänä tai ammattiryhmän työkokouksessa.</p>
Riskienhallinta-keinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen	<p>Esihenkilöt vastaavat ja raportoivat riskin hallitsemiseksi valittujen kehittämistoimenpiteiden toteutumisesta asetettuun määräaikaan mennessä. Mikäli toimenpiteet todetaan riittämättömiksi, niitä tarkennetaan tai toimenpide vaihdetaan.</p>
Vaara-tapahtumien ilmoitus- ja oppimis-menettely	<p>Ilmoitukset todetuista työ- ja potilasturvallisuuden vaaratilanteista, -tapahtumista, poikkeamista ja turvallisuushavainnoista tallennetaan Laatuporttiin. Asiakkaat ja yhteistyökumppanit voivat tehdä ilmoituksen Siun työterveyden verkkosivujen kautta. Vaaratilanteesta yms. turvallisuushavainnosta voi myös ilmoittaa palvelupisteen esihenkilölle suullisesti (puhelimitse) ja/tai kirjallisesti (sähköposti), tässä tapauksessa esihenkilö tallentaa saadun ilmoituksen Laatuporttiin.</p> <p>Ilmoituksen käsittely sisältää juurisyyden ja myötävaikuttaneiden tekijöiden arvioinnin. Näin mahdollistuu tehokkaan toimenpiteen valitseminen riskin pienentämiseksi ja vastaavan tapahtuman estämiseksi. Vaara- ja poikkeamailmoitusten seurannalla valvotaan ja arvioidaan kehittämistoimenpiteiden toteutumista ja niiden riittävyyttä. Syntyvää tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja läheltä piti -tilanteista/vahingoista oppimisessa.</p>
Ilmoitusvelvollisuuksia koskevat menettelyohjeet	<p>Valvontaviranomaiselle ilmoitetaan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat sekä potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet ja muut sellaiset puutteet, joita ei ole kyetty korjaamaan omaavallinnallisin toimin.</p> <p>Henkilöasiakkaan kanssa käydään läpi tilanteet, joissa palvelun tai hoidon seurauksena tai viivästymisen vuoksi on aiheutunut vaaratapahtuma. Mikäli tapahtuma on ollut vakava ja mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta opastetaan korvaushakemuksen toimittamisessa.</p> <p>Vakavan vaaratapahtuman tutkinta käynnistetään ohjeistuksen mukaisesti nopeasti tapahtuman jälkeen. Tutkinnan toteuttavat johtava työterveyslääkäri, palvelupäällikkö ja toimitusjohtaja. Vakavasta vaaratapahtumasta ilmoitetaan hyvinvointialueelle, valvontaviranomaiselle ja tapahtuman käsittelyyn mahdollisesti kytkeytyville muille toimijoille.</p>
Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus ja -oikeus	<p>Työntekijän tai vastaavissa tehtävissä sopimussuhteessa tai alihankkijana toimivan työntekijän on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön esi- tai vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Vastuuhenkilö ryhtyy toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.</p> <p>Ilmoituksen vastaanottaneen vastuuhenkilön on ilmoitettava, ja ilmoituksen tehnyt työntekijä</p>

	<p>kijä voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos korjausta ei tehdä viivytyksettä.</p> <p>Henkilöstö suorittaa vuoden välein potilasturvallisuuskoulutuksen. Ilmoituskanavana toimivan Laatuportin käyttö opastetaan työntekijälle perehdytyksen yhteydessä.</p>		
Valvontaviranomaisten selvityspyyntöjen, ohjauksen ja päätösten huomiointi	<p>Toiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkaiden ja työntekijöiden antaman palautteen, toiminnan jatkuvan seurannan, sisäisen arvioinnin ja omavalvonnan löydösten lisäksi valvontaviranomaisten antama ohjaus ja mahdolliset päätökset.</p> <p>Palveluysikköön kohdistettu viranomaisvalvonta voi toteutua valvontakäyntinä tai kirjalliseen menettelyyn perustuen. Viranomaisten toimittamat kirjalliset selvityspyynnot käsitellään mahdollisimman pian niiden saavuttua. Viranomaisvalvonnassa palveluysikköä edustavat terveystalouksista vastaava johtaja (johtava työterveyslääkäri) ja toimitusjohtaja.</p> <p>Työntekijän toimintaan kohdistuva valvonta-asia käydään läpi johtavan työterveyslääkärin toimesta.</p>		
Riskienhallinnan osaamisen varmistaminen	<p>Riskien ennakoivaa hallintaa ja turvallisuuteen liittyvien kehittämissuunnitelmien tekemisen tärkeyttä painotetaan perehdytyksessä, ammattiryhmien työkokouksissa, riskienarvioinnin sekä vaaratapahtumailmoitusten käsittelyn yhteydessä.</p> <p>Esihenkilö tiedottaa työntekijöitä riskienhallinnan prosessista sekä vaara- ja poikkeamatilanteiden ilmoituskäytännöstä. Hygieniaohteiden ja infektioeritysten toteutumista ja ohjeiden noudattamista seurataan, poikkeamiin puututaan ja käytännöistä muistutetaan ammattikohtaisissa palavereissa tarvittaessa ja aina epidemiatilanteissa.</p>		
Riskienhallinta ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa	<p>Siun työterveyden tuottaessa tai hankkiessa ostopalvelua tai alihankintaa palvelun sisältö ja laatuvaatimukset määritellään osapuolten välisessä hankinta- ja ostopalvelusopimuksessa.</p> <p>Palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Osto- ja alihankintapalvelujen laadun ja potilasturvallisuuden seurata toteutetaan työnjohtajien sekä saattajien palautteiden ja potilasasiakirjamerkintöjen kautta. Kunkin palveluntuottajan kanssa sovitaan seurantaan liittyvistä yhteydenpito- ja raportointikäytännöistä.</p> <p>Ostopalvelujen koordinaatiovastuu on hankinnan sisällön mukaisesti sen vastualueen esihenkilöllä, jolle hankintaa tehdään. Pohjois-Karjalan hankintatoimi osallistuu niiden sopimuskuukausien sopimuskoordinointiin, joissa hankintasopimus on laadittu hankintatoimessa.</p>		
Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan vastuut	<p>Jatkuvuudenhallinnan tavoitteena on ylläpitää palvelutuotanto mahdollisimman normaali- ja häiriötilanteessa ja minimoida häiriön vaikutuksen kesto. Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan pääasiallinen vastuu on johtoryhmällä ja hallituksella. Siun työterveyden valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaa palvelupäällikkö.</p>		
	<table border="1"> <tr> <td>Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma päivitetty:</td> <td>31.8.2023</td> </tr> </table>	Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma päivitetty:	31.8.2023
Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma päivitetty:	31.8.2023		
Seuranta	<p>Potilasturvallisuuteen liittyvät vaara- ja haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet raportoidaan johtoryhmälle kvartaaleittain ja ne käsitellään ammattiryhmän työkokouksessa.</p> <p>Viranomaispäätökset ja saatu ohjaus käsitellään johtoryhmässä ja asiasta riippuen lisäksi joko henkilöstön kuukausikatsauksessa tai ammattiryhmäkohtaisessa työkokouksessa.</p> <p>Riskienhallinnan toimivuutta ja toteutumista tarkastellaan vähintään vuosittain johtoryhmässä. Lisäksi kuukausittaisen tavoiteseurannan ja erilaisten sisäiseen valvontaan liittyvien jälkikäteiden arviointien perusteella saadaan palautetta riskienhallinnan toimivuudesta.</p>		

15 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Toimeenpano	<p>Johtoryhmä vastaa siitä, että työntekijät tuntevat omavalvontasuunnitelman sisällön ja osaavat toimia jokaisessa palvelupisteessä sen edellyttämällä tavalla.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma kuuluu työntekijän työtehtäviin perehdyttämisen aihealueisiin. Suunnitelma on henkilöstön saatavilla IMS:ssä ja sitä täydentävät mm. prosessikartta ja -kuvaukset, työohjeet sekä työntekijöiden tehtäväkuvaukset.</p> <p>Havaitut poikkeamat selvitetään mahdollisimman nopeasti ja niiden perusteella suunnitellut korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Toimenpiteistä tiedottaminen toimii perustana palveluyksikön kehittymiselle ja muutosten onnistumiselle.</p> <p>Henkilöstöllä on velvollisuus pitää itsensä tietoisena käynnissä olevista kehittämistoimenpiteistä. Päivittäisjohtamiseen kuuluvissa työkokouksissa esihenkilö tiedottaa etenemisestä sekä kertaa toimenpiteisiin liittyvät sovitut asiat.</p>
Julkaisu	<p>Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka julkaistaan Siun työterveyden verkkosivuilla. Suunnitelma tallennetaan ja sitä ylläpidetään IMS:ssä.</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt oleelliset muutokset ja päivitykset esitellään henkilöstön kuukausikatsauksessa ja tarvittaessa myös ammattiryhmien säännöllisissä työkokouksissa.</p> <p>Johtava työterveyslääkäri ja palvelupäällikkö tiedottavat yhteistyötahoille joko yhteistyökokouksissa tai sähköpostitse kumppaneiden toimintaa koskevat kehittämistoimenpiteet.</p> <p>Valvontalain 27 §:n edellyttämä omavalvontasuunnitelman toteutuksen seuranta on neljän kuukauden välein. Seurannasta laaditaan selvitys, joka käsitellään johtoryhmässä ja julkaistaan Siun työterveyden verkkosivuilla.</p>
Suunnitelman toteutumisen seuranta	<p>Omavalvontasuunnitelman toteuttaminen varmistetaan kuukausittain / kvartaaleittain johtoryhmälle annettavalla raportoinnilla. Johtoryhmä varmistaa ja tarvittaessa resursoi havaittujen puutteellisuuksien korjaamisen.</p>
Suunnitelman päivittäminen	<p>Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta katselmoidaan/päivitetään vähintään kerran vuodessa syyskuun loppuun mennessä. Päivitys tehdään aina säännösten muuttuessa ja/tai kun toimintaympäristössä tapahtuu palvelun laatuun ja potilasturvallisuuteen vaikuttavia muutoksia.</p> <p>Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaavat Siun työterveyden palvelupäällikkö, johtava työterveyslääkäri ja esihenkilöt.</p>