

Omavalvontaohjelma/ Työplus Yhtiöt Oy

Laatimispäivämäärä 3.1.2025

Päivityspäivämäärä 26.2.2026

Johtava lääkäri Outi Paloneva



allekirjoitus

Työplus Yhtiöt Oy:n omavalvontaohjelma koostuu omavalvontasuunnitelmasta, joka koskee Työplussan palveluyksikköä sekä sen alaisia palvelupisteitä.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit, sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma on osa palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan omavalvontaohjelmaa.

Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Valviran määräys 1/2024 määrittelee omavalvontasuunnitelman sisällön, laatimisen ja seurannan. Määräys koskee sekä julkisesti että yksityisesti tuotettuja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä, helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

(Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira I Määräys 1/2024, Dnro V/42106/2023 Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta)



1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1. 1. Palveluntuottajan perustiedot

Työplus Yhtiöt Oy, Y-tunnus: 2661818-3

Käyntiosoite: Mariankatu 26, 67200 Kokkola

Terveystuottajan palveluista vastaava johtaja:

Outi Paloneva, johtava lääkäri outi.paloneva@tyoplus.fi, puh 040 806 8176

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Työplus Yhtiöt Oy:n päätoimipiste on **Työplus Kokkola**, Mariankatu 26, 67200 Kokkola

Muita palvelupisteitämme ovat **Työplus Pietarsaari**, Koulukatu 25–27 D, 68600 Pietarsaari; **Työplus Port Tower**, Satamatie 330, 67900 Kokkola; **Työplus Kannus**, Asematie 1, 69100 Kannus; **Työplus Toholampi**, Sairaalantie 2, 69300 Toholampi; **Työplus Tunkkari**, Mäntöläntie 2, 69730 Tunkkari; **Työplus Kruunupyy**, Säbråntie 1, 68500 Kruunupyy; **Työplus Teerijärvi**, Hörbyntie 8, 68700 Teerijärvi; **Työplus Uusikaarlepyy**, Pietarsaarentie 24 B, 66900 Uusikaarlepyy; **Työplus Jepua**, Pensalantie 210 66850 Jepua ja **Työplus Perho**, Keskustie 2, 69950 Perho

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualueiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Terveystuottajan palveluista vastaava johtaja: Outi Paloneva, johtava lääkäri, 040 806 8176, outi.paloneva@tyoplus.fi;

Työplus Yhtiöiden palvelupisteiden vastuuhenkilöitä ovat tulosalueiden yksikönpäälliköt:

Kokkolan alueella (Mariankatu ja Port Tower): Johanna Kronqvist 040 888068157, johanna.kronqvist@tyoplus.fi;

Pietarsaaren tulosalueella (Pietarsaari, Uusikaarlepyy ja Jepua): Hanna Ojanperä 0404882879 hanna.ojanpera@tyoplus.fi;

Maakunnan tulosalueella (Tunkkari, Kannus, Toholampi, Kruunupyy, Teerijärvi, Perho): Sirpa Peltola 0408045304, sirpa.peltola@tyoplus.fi;



1.3. Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Työplus-konserni on julkisomisteinen yhtiö, joka tarjoaa laadukkaita työterveyspalveluja yrityksille ja julkisille yhteisöille. Konserniin kuuluvat emoyhtiö Työplus Yhtiöt Oy ja tytäryhtiö Työplus Oy. Emoyhtiön määrittämät toimintaperiaatteet, rekisterien pitäminen, potilasturvallisuus ja omavalvontasuunnitelma koskevat kaikkia konsernin yhtiöitä. Työplus täyttää terveydenhuoltolain Keski-Pohjanmaan sote-alueelle ja vuoden 2023 alusta hyvinvointialueelle asettamat velvoitteet työterveyshuoltopalvelujen järjestämisestä alueellaan toimiville työpaikoille.

Työplus-konsernin tehtävänä on tuottaa ja kehittää työelämälle terveydenhuollon palveluja, ylläpitää työterveyspalvelutoimintaa sekä harjoittaa alan koulutus- ja konsultaatiotoimintaa. Terveyspalveluja tuotetaan sekä etäpalveluina että lähipalveluina Työplussan toimipisteissä, jotka sijaitsevat maantieteellisesti Keski-Pohjanmaan (Soite) sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen toiminta-alueella Kokkolassa, Pietarsaareissa sekä Lesti- ja Perhonjokilaakson alueella. Toimipisteitämme ovat päätoimipiste Työplus Kokkola Mariankadulla, Työplus Port Tower, Työplus Kannus, Työplus Toholampi, Työplus Tunkkari, Työplus Kruunupyy, Työplus Teerijärvi, Työplus Pietarsaari ja Työplus Uusikaarlepyy sekä Työplus Jepua. Palveluja käyttäviä henkilöasiakkaita on noin 25 000.

Missionamme on tuottaa työyhteisöjen tukena alueellista elinvoimaa toiminta-alueellamme. Autamme yrityksiä turvaamaan työntekijöilleen terveellisen ja turvallisen työympäristön sekä löytämään parhaat ja toimivimmat ratkaisut työelämän haasteissa. Toimintaamme ohjaavina arvoina ovat luottamus, välittäminen ja empatia, vastuunkanto sekä reilu yhteistyö.

Ammattitaitoinen henkilöstömme tukee asiakasyritystemme työntekijöitä työ- ja toimintakykynsä edistämässä ja työn sujumisessa toteuttamalla työpaikkaselvitysten perusteella työpaikoille laadittujen toimintasuunnitelmien mukaisesti terveystarkastuksia ja työterveysyhteistyötä. Terveystarkastuksia ja tietojen antoa, ohjausta ja neuvontaa toteuttavat työterveyshuollon ammattihenkilöinä lääkärit, hoitajat ja fysioterapeutit sekä asiantuntijoina psykologit. Työkyvyn arviointiin liittyvissä ongelmissa hyödynnämme tarvittaessa erikoislääkäripalveluja, ravitsemusterapeuttia, puheterapeuttia tai sosiaalialan asiantuntijaa. Työterveyspainotteinen sairaanhoitomme tukee työhön liittyvien sairauksien pikaista tunnistamista ja nopeaa työkyvyn palauttamista. Teemme myös kliinifysiologisia tutkimuksia sairauksien diagnosoimiseksi ja työ- ja toimintakyvyn kartoittamiseksi sekä osana terveystarkastuksia omana toimintanamme (rasitusergometria, spiroergometria, spirometria) sekä ostopalvelutoiminnan kautta (verenpaineen vuorokausiseuranta, suppea yöpolygrafia, Mediracer- tutkimus). Toimintaamme ei sisälly ionisoivan säteilyn käyttöä eikä tartuntatautilain vastustamistyössä tarvittavien laboratoriotutkimusten tekemistä omana toimintana.



2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Työplus Yhtiöt Oy:n toimintaa ohjaa lainsäädäntö kuten Työterveyshuoltolaki (1383/2001, 1§2mom. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>), Terveysturvallisuuslaki 2010/1326 ja sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta 341/2011. Pyrimme noudattamaan myös valtioneuvoston Hyvä työterveyshuolto käytäntö – asetuksen mukaista ohjeistusta työterveyshuollon toiminnasta (<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20130708>) sekä ajantasaisia Käypä hoito -suosituksia.

Työplus Yhtiöt Oy:llä on ollut Labqualityn SHQS-järjestelmän mukainen laaduntunnustus 9.6.2006 alkaen. Nykyinen laaduntunnustus on voimassa 25.4.2027 saakka. Yksiköissä toteutetaan jatkuvaa laadunhallintaa siitä laaditun vuosikellon mukaisesti. Laadun toteutumista seurataan mm. sisäisten ja ulkoisten auditointien avulla. Saatujen raporttien ja kehittämissuosituksen avulla toimintaa kehitetään potilas- ja asiakasturvallisemmaksi.

2.2. Vastuu palvelujen laadusta

Laadunhallinnan vastuut on määritelty Työplussan laadunhallintasuunnitelmassa.

Työplus Yhtiöiden toimintaa johtaa Työplus Yhtiöt Oy:n omistajien edustajista koottu **hallitus**. Kokonaisvastuussa Työplus Yhtiöt Oy:n toiminnasta on konsernin **toimitusjohtaja**. Terveysturvallisuuden palveluista vastaavana johtajana toimii Työplus Yhtiöt Oy:n **johtava lääkäri**, joka huolehtii lakisääteisistä tehtävistä antamalla koko henkilöstölle toimintaohjeita, seuraamalla päivittäistä toimintaa sekä suorittamalla sisäistä valvontaa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja suunnitelman toteutumista arvioidaan jatkuvasti johtoryhmän itsearvioinneissa. **Kehittämispäällikkö** koordinoi Työplus-konsernin laatutyötä, suunnittelee itsearviointien toteuttamisen ja koordinoi sisäisten ja ulkoisten auditointien toteutuksen ja johtaa johtoryhmän alaisen **kehitystiimin** toimintaa.

Ammattitaitoinen henkilöstö on toiminnallemme keskeinen menestystekijä. Jokaisella ammattihenkilöllä pitää olla tehtävän edellyttämä koulutus, sekä riittävät tiedot ja taidot, jotta työ voidaan suorittaa turvallisesti ja laadukkaasti. Henkilöstön perehdyttämisen ja jatkuvan kouluttamisen toteuttamiseksi organisaatiollamme on käytössä perehdytysohjelma, jonka mukaisesti työntekijät perehdytetään työtehtäviinsä ja työssään tarvitsemiensa laitteiden käyttöön. Myös mentorointia hyödynnetään osana henkilöstön perehdyttämistä toimintatapojen yhtenäistämiseksi. Työplussan perehdytysuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti sekä tarpeen mukaan. Hyvään perehdyttämiskäytäntöön sisältyy myös perehdyttämisen arviointi, minkä myötä käytäntöjä voidaan jatkuvasti kehittää.



Jokaisella työntekijällä on ammattipätevyyteensä kuuluen vastuu noudattaa Käypä hoito -suosituksia hoitopäätöksiä tehdessään. Ajankäyttöä on suunniteltava ja toteutettava siten, ettei potilasturvallisuus vaarannu. Esimerkiksi vastaanottoajat ja kalenteripohjat pyritään mitoittamaan siten, että vastaanottotilanteessa on aikaa perehtyä potilaan tilanteeseen. Ajankäytön realiteetit ohjeistetaan huomioimaan myös toiselle työntekijälle vastaanottoaikaa varattaessa.

Työtä ohjaavissa prosessikuvauksissa pyritään siihen, että ne ovat helposti hahmotettavia ja että päivittäisessä työssä tarvittavat dokumentit ja ohjeet ovat helposti saatavilla. Uudet työntekijät opastetaan keskeisiin prosesseihin perehdytyksen yhteydessä ja uusien ohjeiden voimaantulosta informoidaan henkilöstöä.

Henkilöstön koulutussuunnitelma laaditaan/päivitetään vuosittain. Henkilökunnalle tarjotaan mahdollisuus ulkopuoliseen kouluttautumiseen oman osaamisensa ja ammattitaitonsa ylläpitämiseen. Sisäistä kouluttamista, omavalvonnan suunnittelua ja työn kehittämistä tehdään myös ammattiryhmäkohtaisissa palavereissa, tiimipalavereissa, henkilöstöpalavereissa ja henkilökunnan sisäisissä koulutus- ja kehittämispalavereissa. Erikoistuvien lääkäreiden toimipaikkakoulutus on koulutussopimuksen mukainen (Oulun yliopisto). Osana perehdytystä käydään läpi yleisimmät hoitokäytännöt Työplussassa ja ohjeistetaan tarkistamaan intran ohjeet.

Palvelujen laatuun ja potilasturvallisuutta edistäviin tehtäviin kuuluvat toimenpiteet vaaratapahtuman poistamiseksi ja sen uusiutumisen ehkäisemiseksi jatkossa. Potilas- ja asiakasturvallisuudesta huolehtiminen ja kehittäminen on jokaisen Työplus Yhtiöt Oy:n työntekijän velvollisuus. Mikäli työntekijä huomaa potilas- tai asiakastyössä tapahtuneen haittai- tai vaaratapahtuman tai riskin edellä mainitun kaltaiselle tapahtumalle, häntä on ohjeistettu tekemään tapahtumasta ilmoitus M-Filesiin. Työntekijöitä on ohjeistettu tekemään vakavasta vaaratapahtumasta välittömästi ilmoitus myös esihenkilölle. Haittatapahtumasta kerrotaan avoimesti asiakkaalle tai potilaalle ja mahdolliset seuraukset käydään läpi hänen kanssaan. Työntekijöiden tulee osaltaan huolehtia omasta osaamisestaan ja noudattaa annettuja ohjeita ja suosituksia.

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Työplus Yhtiöt Oy noudattaa toiminnassaan potilaan asemasta ja oikeudesta asettua lainsäädäntöä ja ohjeistusta.

Työterveyshuolto on lakisääteistä toimintaa ja työterveyspalveluiden käyttö edellyttää asiakasyrityksen kanssa tehtävää sopimusta ja toimintasuunnitelmaa. Työterveysyhteistyötä, työpaikkaselvityksiä ja työntekijöille tehtäviä terveystarkastuksia toteutetaan asiakastyöpaikalle laaditun toimintasuunnitelman mukaisesti. Henkilöasiakkaat voivat lisäksi varata itsenäisesti aikoja suunniteltuihin terveystarkastuksiin ja asiantuntijoiden ohjauksikäynneille sekä sairausvastaanotolle asiakasyrityksen kanssa laaditun työterveyshuoltosopimuksen mukaisella



laajuudella. Työplus -konserni tarjoaa terveydenhuoltopalveluja myös itse maksaville yksityisasiakkaille.

Koulutussuunnitelmaan mukaisesti henkilöstön vuosittain käytävään koulutukseen kuuluu osio, joka sisältää paitsi potilasasiakirjojen hallintaan ja kirjaamiseen liittyvää ohjeistusta myös potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvää koulutusmateriaalia. Koulutuksesta tulee suorittaa kirjallinen kuulustelu (verkkokurssi), jonka toteutumista valvoo kehittämisspällikkö.

Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä itsemääräämisoikeuden toteuttamiseksi. Työterveyshuollossa toteutetaan kuitenkin joitakin lakisääteisiä terveystarkastuksia (työterveyshuoltolaki), joihin työntekijän tulee osallistua voidakseen jatkaa työtehtävissään. Edellä mainitun kaltaisissa tilanteissa tarkastukseen osallistuminen ei ole vapaaehtoista.

Jokaisesta käynnistä terveydenhuollon ammattilaisen vastaanotolla laaditaan merkintä potilastietojärjestelmään (Acute). Kirjaamisessa noudatetaan rakenteisen kirjaamisen ohjetta, ja tehtyjen merkintöjen hyväksymisen jälkeen tiedot siirtyvät kantapalveluihin, mitä kautta potilas voi halutessaan tutustua hänestä laadittuihin sairauskertomusmerkintöihin.

Asiakkaat voivat antaa palautetta saamastaan palvelusta suullisesti tai Työplus-konsernin verkkosivujen kautta joko yhteystietonsa jättäen tai anonymisti. Potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvän muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoitukseen tarvittavat lomakkeet sekä Valviran ohjeistus potilaan oikeuksista löytyvät Työplussan nettisivuilta. Asiassa neuvovat tarvittaessa kaikki työntekijämme. Annetusta asiakaspalautteesta annetaan välitön palaute potilaan hoitoon osallistuneelle työntekijälle, ja kirjataan mahdolliset jatkotoimenpiteet. Palautteita käsitellään haittatapahtumaan liittyvän ammattiryhmän yhteisissä palavereissa. Muistutukseen tai kanteluun liittyvät viralliset lomakkeet löytyvät Työplus-konsernin verkkosivuilta, samoin potilasasiamiehen yhteystiedot.

Työplus-konsernin toimintaa ohjaavat eettiset periaatteet, jotka Työplussan hallitus on hyväksynyt. Eettiset toimintaohjeen taustalla ovat Työplus Yhtiöiden arvot vastuunkanto, luottamus, empatia ja reilu yhteistyö. Pyrimme kunnioittamaan ja edistämään ihmisoikeuksien toteutumista, asiakkaiden ja potilaiden ihmisarvoa turvallisessa ja yhdenvertaisessa vuorovaikutuksessa vastuullisesti toimien.

Potilasasiavastaava voi neuvoa ja auttaa asioiden selvittämisessä hoitopaikassa tai avustaa potilasta potilasvahinkoilmoituksen, muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Potilasasiavastaava ei ota kantaa potilaan taudinmääritykseen tai annetun hoidon sisältöön. Työplussan potilasasiamiehenä toimii Anne-Mari Furu, joka on tavoitettavissa ma-to klo 9–11.30 puhelinnumerosta 044 723 2309 tai sähköpostitse n. Henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan puhelimitse etukäteen. Potilasasiavastaavan käyntiosoite: Keski-Pohjanmaan keskussairaala, Mariankatu 16-20, 67200 KOKKOLA. Potilasasiamiehen yhteystiedot löytyvät myös Työplussan nettisivuilta.



2.4. Muistutusten käsittely

Työplus-organisaatiossa kerätään järjestelmällisesti tietoa tapahtuneista läheltä piti- ja haattatapahtumista. Vaaratapahtuma- ja hoitopoikkeamailmoitusten tekeminen perustuu kuitenkin vapaaehtoisuuteen. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tehdä tapahtuneesta haatta- tai läheltä piti -tapahtumasta ilmoitus sähköisesti M-Files-tietokantaan.

Tapahtumasta laaditusta kirjallisesta dokumentista tulee sähköposti-ilmoitus asiasta vastaavalle toimihenkilölle/esihenkilölle. Tapahtuma ja siihen johtaneet syyt analysoidaan, ja riskinarvion perusteella tehdään tarvittavia toiminnan muutoksia vastaavan kaltaisten tapahtumien välttämiseksi. Jatkotoimet kirjataan M-Files-tietojärjestelmään, ja kertynyttä tietoa hyödynnetään potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämisessä. Kertyneet palautteet ja Potilasasiavastaavan vuosipalaute käydään läpi ammattiryhmäpalavereissa, ja vuositason Kehitystiimissä.

Työplus Yhtiöt Oy:ssä asioivilla potilailla/asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ilmoitus haattatapahtumasta joko suullisesti tai kirjallisesti. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti työntekijöitä syylistämättä. Potilaan hoitoon tai kohteluun liittyvän muistutuksen laatimiseksi tarvittava lomake löytyy Työplus konsernin nettisivuilta. Lomake toimitetaan johtavalle lääkärille jatkotoimenpiteitä varten. Muistutus pyritään käsittelemään mahdollisimman pian, ja siitä lähetetään kirjallinen vastaus/selvitys asianomaiselle.

Terveystenhoitoa koskeva kantelu tehdään Lupa- ja valvontavirastoon (<https://ammattioikeudet-kantelut-asiointi.lvv.fi/landing.html>) joko sähköisesti tai vapaamuotoisesti sähköpostilla tai postitse Lupa- ja valvontaviraston kirjaamoon. Sosiaali- ja terveydenhuollon kanteluasioiden käsittelyraja on kaksi vuotta, kuten muissakin hallintoasioiden kanteluissa. Pääsääntöisesti Lupa- ja valvontavirasto edellyttää, että asia on käsitelty muistutuksena ennen kantelua. Tilanteissa, joissa epäillään potilasvahinkoa, voidaan tehdä potilasvahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle. Johtavan lääkärin tehtäviin kuuluu muistutusten ja kanteluiden käsittely viranomaisohjeiden mukaisesti.

2.5. Henkilöstö

Työplus-konsernin henkilöstö muodostuu valtaosin palkkasuhteisista työntekijöistä, joita yhtiöiden palveluksessa on yhteensä noin 130. Ammattijakauma on seuraava: työterveyslääkärit, yleislääkärit, muut erikoislääkärit, työterveyshoitajat, työpsykologit, työfysioterapeutit, terveydenhoitajat, työterveyshuollon sihteerit, toimitusjohtaja, johtava lääkäri, kehittämisspäällikkö, yksikönpäälliköt, taluspäällikkö, ammattiryhmien vastaavat (työterveyshoitajat, psykologit, työfysioterapeutit, sihteerit), kehittämiskoordinaattori, työhyvinvointikoordinaattori, HR-koordinaattori, asiakkuuskoordinaattori, tietohallintokoordinaattori, it-tukihenkilö, taloussihteeri, kirjanpitäjä ja pääkirjanpitäjä.



Lisäksi Työplus Yhtiöt Oy ostaa lääkäripalvelua ammatinharjoittajina toimivilta työterveys- ja yleislääkäreiltä, liikuntalääketieteen erikoislääkäriltä, psykiatreilta, gynekologilta ja kardiologilta. Erikoislääkärien ja yleislääkärien etävastaanottopalvelua ostetaan Lääkärisi.fi -yhtiöltä ja useilta eri lääkäriyöitä vuokraavilta yhtiöiltä. Psykiatriin etävastaanottoa ostetaan Oulun psykiatrikeskukselta. Palveluita ostetaan myös ravitsemusterapeutilta (etäpalvelu), työterveyspsykologeilta ja työfysioterapeuteilta, sosiaalialan asiantuntijalta, puheterapeutilta ja jalkaterapeutilta. Ostopalveluhenkilöstöä Työplussalla on kaikkiaan 30.

Uuden työntekijän rekrytoinnissa varmistetaan ammatillinen pätevyys, kielitaito ja tarvittaessa rikosrekisteri. Jokaisen Työplus-konsernin terveydenhuollon ammattihenkilön ja asiantuntijan pätevyys varmistetaan Valviran rekisterin kautta ennen kuin hän voi saada käyttäjäoikeudet Acute- potilastietojärjestelmään. Rekrytointivaiheessa vaaditaan kopiot todistuksista koulutukseen, ammattipätevyyteen ja kielitaitoon liittyen.

Työplus-konsernilla on käytössä henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisspasi. Uudet työntekijät perehdytetään potilasasiakirjojen kirjaamiskäytäntöihin ja potilastietojärjestelmään (Acute). Lisäksi hyödynnetään mentorointia osana henkilöstön perehdyttämistä toimintatapojen yhtenäistämiseksi.

Henkilöstön koulutussuunnitelma laaditaan/ päivitetään vuosittain. Suunnitelmassa huomioidaan erityisosaamis- ja koulutustarpeet, joita arvioidaan vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa. Koulutukset kirjataan erilliseen tietojärjestelmään (M-Files), minkä avulla voidaan seurata täydennyskoulutustarpeita ja henkilöstön osaamista. Henkilöstöltä vaaditaan tiettyjen koulutusten uusimista määrävälein. Säännöllisin välein uusittavia koulutuksia ovat tietoturvan ja -suojan (1v), säteilykoulutuksen lähettävän lääkärin koulutus (5 v välein) ja lääkehoidonlupaan liittyvä koulutus terveydenhoitajilla (5 v välein). Henkilöstö suorittaa määrävälein verkkokoulutuksena tietosuojakoulutukset (Navisec). Lääkärit tekevät 5 vuoden välein radiologisiin tutkimuksiin lähettävän lääkärin koulutuksen. Pätevöittävään työterveyshuollon koulutukseen työntekijä ohjataan 2 vuoden kuluessa työn aloittamisesta. Erikoistuvat lääkärit osallistuvat kouluttajasopimuksen mukaiseen toimipaikkakoulutukseen ja tutorointiin erikoislääkärikoulutusohjelman mukaisesti koulutusjakson aikana.

Alan opiskelijat toimivat ammatillisen pätevyyden omaavan henkilön valvonnassa ja ohjauksessa. Työplus ottaa terveydenhoitajaopiskelijoita suorittamaan opintoihinsa kuuluvaa harjoittelua. Opiskelijoita ohjaavilla yksiköillä on käytössä opiskelijaohjauksen hyvät käytännöt, jotka auttavat opiskelijaa sekä ohjaajaa työssäolojaksosta selviytymisessä ja työyhteisön toimintatapojen oppimisessa. Opiskelijaohjauksen palautteiden kautta voidaan opiskelijaohjausta kehittää sekä opiskelijan, opettajan että ohjaajan näkökulmasta. Lääketieteen kandidaatit voivat työskennellä kokeneemman lääkärin ohjauksessa mm kesäisin. Lääketieteen kandidaatille on varattu päivittäin konsultaatiomahdollisuus lääketieteen lisensiaatin ohjauksessa, eikä opiskeleva lääkäri toimi koskaan ainoana lääkärin sijaisena organisaatiomme toimipisteissä.



Asiakasta pyritään palvelemaan hänen äidinkielellään. Työplus yhtiöiden asiakaskunnasta suurin osa on suomenkielisiä. Merkittävä osa asiakaskunnasta on myös joko kaksikielisiä tai ruotsinkielisiä. Asiakkaiden asiointi heidän äidinkielellään on pääosin mahdollista ainakin molempien kotimaisten kielten osalta. Englanniksi asiointi onnistuu myös, mutta muiden kielten kohdalla käytämme tarvittaessa tulkkipalvelua.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan Työplus konsernin asiakasyritysten henkilöstömäärän ja terveystarkastustarpeen mukaisesti. Suorassa työsuhteessa olevaa työntekijäresurssia täydennetään tarvittaessa ostopalvelutuotannolla. Esihenkilön tulee huolehtia, että rekrytoitavilla työntekijöillä on riittävä ammattitaito työtehtävänsä hoitamiseen.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tietojen muihin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestäjien ja tuottajien kanssa todetaan käytännössä sähköisen lähete/palaute järjestelmän kautta potilastietojärjestelmäämme (Acute). Acuteen on rakennettu sähköinen lähete/palaute järjestelmä Keski-Pohjanmaan keskussairaalaan, Pietarsaaren aluesairaalan sekä Vaasan keskussairaalaan. Muihin terveydenhuollon palveluyksiköihin lähete laaditaan paperisena ja lähetetään joko turvasähköpostilla tai eFaksilla. Kelaan lähetetään A-todistukset ja B-lausunnot sähköisesti Kelan sähköisillä lomakkeilla. Lähetteet röntgen- ja laboratoriotutkimuksiin laaditaan sähköisesti suoraan potilastietojärjestelmästä. Käynnistään itse maksavilla asiakkailla käytämme myös röntgenpalveluja, joihin laaditaan paperinen lähete, jonka potilas itse toimittaa tutkimuspaikkaan siellä asioidessaan. Valvovalle viranomaiselle tai vakuutusyhtiöille tarvittavat tietosuojanalaiset dokumentit lähetetään pääsääntöisesti turvasähköpostilla tai postitse.

2.8. Toimitilat ja tarvikkeet

Pääosa Työplus-konsernin toimitiloista on tarkistettu Aluehallintoviraston myöntämän toimiluvan hakemiseksi 06/2016. Uudenkaarlepyyn tilat on tarkistettu ennen käyttöönottoa 10/2017 ja Kannuksen toimitilat on tarkistettu ennen tilojen käyttöönottoa 03/2018 ja Aluehallintovirasto on näiden tarkastuskertomusten perusteella myöntänyt luvat toimitilojen käyttöön. Toimiluvat Perhon ja Jepuan toimipisteisiin on saanut 03/2020 suoritetun tarkastuksen perusteella.

Työplus-konsernin palvelupisteissä ei toteuteta varsinaista kliinisen mikrobiologian alaan kuuluvaa analysointi- ja laboratoriotyötä. Työplus Mariankadun palvelupisteessä on 13.1.2022 alkaen sopimus Nordlab – laboratorion valvonnan alaisuudessa ottaa potilasnäytteitä koronaviruksen antigeenitestausta varten. Sekä Kokkolan että Pietarsaaren toimipisteissä



otetaan pikanielunäytteitä ja muita mikrobiologisia näytteitä, jotka lähetetään edelleen analysoitavaksi Nordlabin laboratorioon.

Työplus-konsernin palvelupisteissä ei käytetä säteilylähteitä. Kuvantamistutkimukset tehdään ostopalveluna yhteistyökumppanin toimesta.

Palvelupisteissä käytettävä välineistö on esitelty ja tarkastettu toimilupapyyntöön yhteydessä. Työplus -konsernin palvelupisteiden toiminnassa käytetään terveydenhuollon käyttöön tarkoitettua välineistöä.

Työplussan toimiloissa on kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmä, joka on säädetty aukioloaikojen mukaisesti.

Työplus Yhtiöt Oy:n palvelupisteillä on palo- ja pelastussuunnitelma, joita päivitetään määrävälein. Palotarkastukset ja pelastautumisharjoitukset tehdään säännöllisesti 3 vuoden välein. Jokaisen työntekijän vastuulla on puuttua mahdollisiin paloturvallisuutta heikentäviin ongelmiin esim. ilmoittaa tekniselle henkilökunnalle toimimattomista varatielampuista ja huolehtia, että varauloskäynnit ovat vapaat ylimääräisistä esteistä tai tavaroista. Tulipalotilanteiden aikaisen suunnitelmallisen toiminnan onnistumisen turvaamiseksi järjestetään poistumisharjoituksia. Henkilökunta käy säännöllisesti läpi evakuointiohjeet ja toimintaohjeet tulipalo- tai muussa vaaratilanteessa, jotta toiminta tulee tutuksi.

Palvelupisteiden terveydenhuollon laitteista on laadittu erillinen laiterekisteri. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan suositusten mukaisesti määräajoin.

Terveydenhuollon palveluja tuottavana organisaationa Työplussassa kertyy biologista tartuntavaaraa sisältävää materiaalia kuten injektioneuloja ja kirurgisia veitsiä. Jokaisessa työhuoneessa (lääkärin ja hoitajan vastaanottohuoneessa sekä toimenpidehuoneessa), jossa käsitellään edellä mainittuja työvälineitä, on käytettävissä tartuntavaarallisten jätteiden keräysastia (keltainen riskijäteastia). Jokaisella tulosalueella on sen toimipisteitä koskeva riskijätteiden käsittelyä koskeva suunnitelma, josta ilmenee keräysastioiden jatkokäsittely.

Jokaiseen palvelupisteeseen on laadittu yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Jokaisessa palvelupisteessä lääkehoitotilat ja lääkekaapit pidetään aina lukittuina. Lääketilaukset toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Vanhentuneet lääkkeet kerätään lukolliseen, niille varattuun astiaan, ja niiden hävittäminen tapahtuu sopimuksen mukaisesti palveluntuottajan (Lassila & Tikanoja) toimesta.

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö



2.9.1. Lääkinnälliset laitteet

Työplussan palvelupisteissä pidetään laiterekisteriä, jonka ajan tasalla pitämisestä huolehtii laiterekisterin laitevastaava. Laitteisiin tulee tehdä tarvittavat jäljitykseen ja yksilöimiseen liittyvät merkinnät. Laiterekisteriä pidetään ajantasaisena, ja rekisteriin kirjataan tehdyt laitekalibroinnit ja huollot laiteturvallisuuden toteutumista tukemaan.

Terveystieteiden laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus valvovalle viranomaiselle niin pian kuin mahdollista. Laitteeseen liittyvästä vakavasta vaaratilanteesta tulisi tehdä ilmoitus 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Ns. läheltä piti -tapauksesta ilmoitus tulisi tehdä 30 vuorokauden kuluessa, Fimea.fi.

2.9.2. Tietojärjestelmät ja teknologiset sovellukset

Työplus konsernissa käytössä olevista tietojärjestelmistä, niiden asennuksista, ylläpidosta ja päivityksistä on kuvaus konsernin tietoturvasuunnitelmassa.

Työplus- konsernissa käytössä oleva potilastietojärjestelmä Acute (Vitec Acute Oy) löytyy Valviran Asiakastietolain ja toisiolain mukaisesta Astori-rekisteristä, ja täyttää siten asiakastietolain mukaiset vaatimukset ja vastaa käyttötarkoitukseltaan Työplus- konsernin toimintaa terveyspalvelujen tuottajana.

Työplus Yhtiöt Oy:lle on laadittu tietoturvasuunnitelma, joka tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti. Työplus Yhtiöt Oy:n perehdytysohjelmaan kuuluu uusien työntekijöiden perehdyttäminen tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan. Perehdytyksen toteutuminen varmistetaan perehdytyspassilla, joka palautetaan esihenkilölle 2-3 kk:n kuluessa töiden aloittamisesta. Kaikki työntekijät suorittavat vuosittain tietoturva- ja -suojakoulutuksen ja tutustuvat Työplus Yhtiöt Oy:lle laadittuihin potilasturvallisuus- ja lääkahoitosuunnitelmiin Navisec-sovelluksessa, joka rekisteröi suoritukset seurantaan varten. Jokainen työntekijä on velvollinen keräämään kokemuksia tietoturvaohjeiston toimivuudesta ja esittämään ohjeisiin tehtäviä päivityksiä ja lisäyksiä. Palautetta voi lähettää M-Filesiin palautelaatikon kautta tietosuojavastaava Kaisa Myllymäelle tai johtava lääkäri Outi Palonevalle. Palautedokumentit tallentuvat M-Filesiin. (Viite: MFiles -> Palautelaatikko -> Laatupoikkeama -> Tietoturva-asiat). Palautteet käsitellään säännöllisesti tietoturvatyöryhmän kokouksissa.

Kaikissa Työplus Yhtiöt Oy:n tietojenkäsittelytehtävissä - sisältäen myös toimistotyön ja siihen liittyvän arkistoinnin - noudatetaan tietoturvaperiaatteita. Tietoturvatoimet koskevat sähköisessä, puhutussa ja kirjallisessa muodossa olevan tiedon käsittelyä, luovutusta, siirtoa, säilytystä ja poistamista. Käytännössä tämä merkitsee mm. sitä, että osa tiedoista ja tietojärjestelmistä pidetään vain niiden käyttöön oikeutettujen saatavilla. Tietojenkäsittelyynkin oikeutetut saavat käyttää tietoja ja järjestelmiä vain asianmukaisesti työtehtävissään. Tietoturvaa ja tietosuojaa



koskevat asiat ovat esillä ammattiryhmä-, tiimi- ja henkilöstöpalavereissa sekä muissa kehittämispalavereissa tai sisäisen koulutuksen tilaisuuksissa.

Työplus Yhtiöt Oy:n tietoturvyöryhmä kokoontuu säännöllisin väliajoin neljä - kuusi kertaa vuodessa tarkastelemaan tietoturvatilannetta ja valmistelemaan mahdollisia muutoksia tietoturvan tason suhteen. Tietoturvasuunnitelma läpikäydään ja päivitetään vuosittain.

Virhe- ja ongelmatilanteissa noudatetaan seuraavia toimintatapoja:

Verkkoyhteysongelmien minimoimiseksi jokaiseen Työplussan toimipisteeseen asennetaan 4G -varayhteys. Lisäksi verkkoyhteyden voi jakaa omasta työpuhelimesta. Tietoturvan varmistamiseksi on käytettävä VPN-yhteyttä. Acute potilastietojärjestelmässä havaitusta ongelmasta tehdään ilmoitus Työplus Yhtiöt Oy:n nimetylle Acuten pääkäyttäjälle, joka välittää tiedon virhetilanteesta Tiketin kautta tai puhelimitse Vitec Acute Oy:n vastuuhenkilölle. Virhetilanteesta tiedotetaan henkilökuntaa sähköpostitse. Virhetilanteen korjaamisesta tiedotetaan säännöllisin väliajoin henkilöstöä sähköpostitse. Acute potilastietojärjestelmään jokaisella työntekijällä on erilliset käyttäjätunnukset varmennekortin (VRK) lisäksi. Kanta-palveluissa ilmenneistä häiriötilanteista tulee viesti Työplus Yhtiöt Oy:n nimetylle vastuuhenkilölle, joka vastaa Työplus Yhtiöt Oy:n henkilöstön tiedottamisesta sähköpostitse. Telia Kontakti M-palvelussa ilmenneistä häiriötilanteista tulee viesti Työplus Yhtiöt Oy:n nimetylle vastuuhenkilölle, joka vastaa Työplus Yhtiöt Oy:n henkilöstön tiedottamisesta sähköpostitse.

Tietosuojapoikkeamista ilmoitetaan heti tietosuojavastaavalle ja siitä tehdään tietoturvailmoitus M-Files -ohjelman palautelaatikkoon (M-Files -> Palautelaatikko -> Laatupoikkeama -> Tietoturva-asia - > lähetä tiedoksi tietosuojavastaavalle). Tietosuojavastaava selvittää tapahtuneen tilanteen. Tapahtuneen seurauksena tehdään tarvittaessa heti muutoksia toimintatapoihin, jotta vastaavilta tilanteilta vältyttäisiin. Tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan kohteena olleelle rekisteröidylle ja tarvittaessa tietosuojavaltuutetulle. Käyttäjätunnuksia hallitaan nimettyjen vastuuhenkilöiden toimesta. Jos väärinkäytöksiä ilmenee, tunnukset poistetaan heti käytöstä. Lokitietoja hyödynnetään tietoturvallisuuden valvonnassa.

Lokitietoja tarkastetaan väärinkäytösepäilyn yhteydessä, asiakkaan pyynnöstä sekä säännönmukaisessa seurannassa. Kehittämispäällikkö ja tietosuojavastaava yhdessä tarkistavat Acute-potilastietojärjestelmän lokitiedot satunnaisotannalla kolme kertaa vuodessa. Lokitarkastus dokumentoidaan M-Filesiin. Mikäli tarkastuksen yhteydessä ilmenee huomautettavaa lokitiedoissa, vastaa kyseisen työntekijän esihenkilö jatkotoimista.

Asiakas voi pyytää kirjallisesti lokitietojensa tarkastusta. Pyyntö toimitetaan tietosuojavastaavalle, joka käy asiakkaan pyytämät lokitiedot lävitse hänen kanssaan. Lokitiedoista annetaan asiakkaalle kirjallinen selvitys, kuka on käyttänyt hänen tietojansa tai kenelle on luovutettu häntä koskevia tietoja sekä mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste.

Kulunvalvontaan ja turvatulostimelle kirjaudutaan henkilökohtaisella tunnistimella (RFID-tagii).



2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma laaditaan sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään lääkehoitoa koskevan lainsäädännön muuttuessa sekä tarkistetaan vuosittain. Vastuuhenkilöinä toimivat johtava lääkäri, sairaanhoidosta vastaava työterveyslääkäri, kehittämisspäällikkö ja yksikönpäälliköt. Lääkehoitosuunnitelman allekirjoittaa johtava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan Työplus-konsernia koskien ja palvelupistekohtaisesti. Lääkehoidon toteutuminen ja lääkkeiden kulutuksen seuranta valvotaan säännöllisesti.

Tietoon tulleet haittatapahtumat käsitellään kuukausittain ammattiryhmäpalavereissa. Lääkkeiden haittavaikutuksista ilmoitetaan Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukseen (Fimea) tähän tarkoitettuun internetistä saatavilla lomakkeella. Ilmoitus epäilyistä rokotuksen haittavaikutuksesta ilmoitetaan osoitteeseen www.thl.fi.

Kullekin toimintayksikölle on nimetty lääkekaapista vastaava terveydenhoitaja. Toimintayksikön lääkekaapista vastaava hoitaja tarkastaa sen lääkkeet säännöllisesti. Tällä varmistetaan, ettei vanhentuneita tai muuten käyttöön soveltumattomia lääkkeitä ole varastossa. Käyttämättömät ja vanhentuneet lääkkeet toimitetaan hävitettäväksi lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Työplus-konsernissa lääkehoitoa toteuttavat lääkärit sekä terveydenhoitajat. Lääkehoitoa käytetään terveystarkastuksien sekä sairausvastaanottojen yhteydessä. Terveystarkastuksissa lääkehoito tarkoittaa lähinnä terveydenhoitajien antamia rokotuksia sekä keuhkojen toimintakokeisiin käytettäviä keuhkoputkia laajentavia lääkkeitä. Sairausvastaanoton lääkehoitona käytetään suun kautta annosteltavia käsikauppa- ja reseptilääkkeitä sekä lihakseen ja nivelen sisäisesti pistettäviä injektioita. Laskimonsisäisiä lääkehoitoja ei Työplus konsernissa käytetä muutoin kuin poikkeustapauksissa esimerkiksi elvytystilanteissa.

Vastuu lääkehoidon kokonaisuudesta on Työplus Yhtiöt Oy:n lääketieteellisestä toiminnasta vastaavalla lääkäriellä (johtava lääkäri). Lääkehoitoa toteuttavat lääkehoidon koulutuksen saaneet ammattihenkilöt. Lääkehoidon koulutuksen saaneet laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt kantavat kokonaisvastuun lääkehoidon toteuttamisesta ja jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva kantaa vastuun omasta toiminnastaan. Lääkeluvat myönnetään määrävälein osaamisnäyttöön perustuen (lääketentit ja näyttökoe). Työplus Yhtiöt Oy:n jokaisessa yksikössä on nimetty vastuuhoidtaja, joka vastaa yksikön lääketilauksista. Lääkekaapista vastaava hoitaja seuraa lääkkeiden kulutusta, tilaa tarvittavat lääkkeet apteekista ja huolehtii vanhentuneet lääkkeet hävitettäväksi. Yksikönpäälliköt seuraavat vastuuyksiköidensä lääkehoidon toteuttamista toimintasuunnitelman mukaisesti. Huumausaine-, alkoholi- ja erityislupavalmistetilauksissa tulee olla johtavan lääkärin vahvistus.



2.11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Työplus Yhtiöt Oy:n asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa toimitusjohtaja Anu Haapasalo (anu.haapasalo@tyoplus.fi).

Työplus yhtiöiden tietosuojavastaavana toimii vastaava terveydenhoitaja Kaisa Myllymäki (kaisa.myllymaki@tyoplus.fi), puh 040 806 8165.

Työplus Yhtiöt Oy on laatinut tietoturvasuunnitelman täyttääkseen asiakastietolain¹ 784/2021 27 §:n ja THL:n määräyksen 3/2021 mukaiset velvoitteet.

Potilastiedot kirjataan Acute-potilastietojärjestelmään, johon henkilöstö kirjautuu omalla VRK:n varmennekortillaan. Salassapitosäännösten noudattamista seurataan säännönmukaisella lokivalvonnalla.

Työplussan yhtiöillä on käytössä eTyöplus-verkkopalvelut, joista OmaPlus-palvelu mahdollistaa tietoturvallisen sähköisen yhteydenpidon asiakkaan/potilaan ja oman hoitotiimin välillä sekä etävastaanottopalvelun. OmaPlus-palveluun henkilökunta kirjautuu potilastietojärjestelmä Acuten kautta. Työnantajan kanssa sovitaan kirjallisesti eTyöplus-palveluiden käytöstä ja etävastaanotosta.

Uudet työntekijät perehdytetään potilasasiakirjojen käsittelyyn ja tietosuoja-asioihin Työplus-konsernin perehdyttämispassin suunnitelman mukaisesti. Passi palautetaan 2-3 kk kuluessa työn aloittamisesta esihenkilölle joka varmistaa työntekijän osaamisen. Navisecin Tietosuojan verkkokoulutukset suoritetaan säännöllisin väliajoin (1 vuosi) työsuhteen jatkuessa. Potilastietojärjestelmän perehdyttämisestä vastaavat nimetyt pääkäyttäjät. Koulutusten toteutumisen seurannassa hyödynnetään M-Files-ohjelmaa. Yhteisten kirjaamiskäytäntöjen toteuttaminen vähentää hoidon turvallisuuteen liittyviä riskejä. Kun jokainen työntekijä kirjaa sovittujen ohjeiden mukaisesti, on tiedon löytäminen ja hyödyntäminen sujuvaa ja arjen työtä helpottavaa. Kirjaaminen tehdään hoidon prosessimallin mukaisesti, ja kirjauksen tehneen henkilön nimen ja kirjaamisajan tulee näkyä potilasasiakirjassa. Acute-potilastietojärjestelmässä noudatetaan rakenteisen kirjaamisen periaatetta kansallisten ohjeiden mukaisesti.

Muihin terveydenhuollon palveluyksiköihin lähete laaditaan paperisena ja lähetetään joko turvapostilla tai postitse kirjeenä. Kelaan lähetetään A-todistukset ja B-lausunnot sähköisesti Kelan sähköisillä lomakkeilla. Lähetteet röntgen- ja laboratoriotutkimuksiin laaditaan sähköisesti suoraan potilastietojärjestelmästä. Käytämme myös röntgenpalveluja, joihin laaditaan paperinen lähete, jonka potilas toimittaa mukanaan tutkimuspaikassa asioidessaan. Valvovalle



viranomaiselle tai vakuutusyhtiöille tarvittavat tietosuojanalaiset dokumentit lähetetään joko sähköisesti turvapostilla tai postitse. Organisaation ulkopuolelle menevä posti tulee lähettää käyttämättömissä logolla varustetuissa kirjekuorissa. Ulkoiseen postiin laitetaan nimi ja täydellinen osoite. Sisäisessä postissa salaisia tietoja (asiakastietoja, henkilöstön tietoja) sisältävät asiakirjat lähetetään suljetussa käyttämättömässä kuoressa.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaat voivat antaa palautetta saamastaan palvelusta suullisesti tai Työplus-konsernin verkkosivujen kautta joko yhteystietonsa jättäen tai anonyymisti. Käytössä on myös Whistleblow -kanava. Palautetta palveluista kerätään myös teksiviestipalvelun kautta erillisillä kyselyillä henkilöasiakkailtamme.

M-Files-ohjelmaan on luotu palautteiden käsittelyohjelma, jonka kautta saadut palautteet käsitellään. Palautteille on nimetty vastuuhenkilöt.

Saaduista palautteista tiedotetaan ammattiryhmäkohtaisesti. Mahdollisista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan koko henkilöstöä viikkotiedotteessa. Sähköpostitse tiedotetaan kiireellisistä asioista, ja muutoksia käydään läpi ammattiryhmäpalavereissa ja kehittämistarpeita henkilöstölle suunnatuissa sisäisissä keskustelu- ja informaatiofoorumeissa. Yhteistyötahoja informoidaan tarvittaessa sähköpostitse.

Muistutukseen tai kanteluun liittyvät viralliset lomakkeet löytyvät Työplus-konsernin verkkosivuilta, samoin potilasasiamiehen yhteystiedot. Muistutukset ja kantelut selvitetään johtavan lääkärin toimesta asiaa hoitaneiden lääkäreiden ja hoitajien kanssa. Muistutuksiin ja kanteluihin vastataan asianomaiselle Lupa- ja valvontaviraston ohjeiden mukaisesti.

Potilasasiavastaavan vuosittaisista raporteista saamme tietoa hoitoon tyytymättömien asiakkaiden ja mahdollisten vaara- ja haittatapahtumien määrästä. Raportin myötä esille tulleisiin ongelmiin voidaan puuttua ja kehittää toimintaa potilas- ja asiakasturvallisemmaksi.

Työplussan asiakkailta on mahdollisuus myös suoran asiakaspalautteen antamiseen toimintapisteissämme. Palautetta voi antaa myös verkkosivujemme sekä virallisen muistutus- tai kantelumenettelyn kautta. Palautteet kirjataan M-Filesiin ja ne analysoidaan myös toiminnan kehittämisen näkökulmasta.

3. Omavalvonnan riskienhallinta



3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Työplus-konsernin hallitus käyttää ylintä päätösvaltaa Työplus-organisaatiossa. Riskienhallinnan seuraaminen on pääasiassa Työplus-konsernin toimitusjohtajan ja hallituksen työtä.

Hallituksen tehtävänä on huolehtia siitä, että potilas ja asiakasturvallisen hoidon toteuttamiseen on varattu riittävät resurssit. Työplus yhtiöiden hallitus on uuden strategian mukaisesti linjannut riskien hallinnan painopistealueet 22.3.2024. Strategian toteutumista seurataan ja riskien arviointia tehdään säännöllisesti osavuosittain vähintään 3 x vuodessa johtoryhmän ja hallituksen toimesta.

Hallituksen alaisuudessa kokonaisvastuussa potilas- ja asiakasturvallisuudesta on toimitusjohtaja. Hänen tehtävänä on huolehtia, että turvallisuuteen ja laatuun liittyvät vastuut organisaatiossa on selvästi määritelty. Lisäksi hänen on varmistettava, että kullakin potilas- ja asiakasturvallisuusorganisaation toimielimellä ja vastuuhenkilöllä on edellytykset sekä resurssit tehtäviensä hoitamiseen.

Johtavan lääkärin tehtävänä on varmistaa, että työmenetelmät ovat näyttöön perustuvia ja noudattavat Käypä hoito -suosituksia. Hän vastaa myös siitä, että potilas- ja asiakasturvallisuus huomioidaan potilas- ja asiakastyössä sekä yksiköiden välisessä yhteistyössä.

Kehittämispäällikkö tukee potilas- ja asiakasturvallisuustyöryhmän toimintaa, ja auttaa kehittämistoimien toteuttamisessa. Hänen vastuullaan on vaaratapahtumien raportointijärjestelmän kehittäminen sekä potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämissuosituksen toimeenpanon seuranta.

Yksikönpäälliköt vastaavat omien vastuuyksiköiden potilas- ja asiakasturvallisuuden toteutumisesta ja kehittämisestä. Yksikönpäälliköt pyrkivät aktiivisesti kehittämään potilas- ja asiakasturvallisuuskulttuuria. Heidän tehtävänä on osallistua potilas- ja asiakasturvallisuuden seuranta-, arviointi- ja kehittämisprosessien toteuttamiseen. He tiedottavat potilas- ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä asioista yksiköidensä henkilökuntaa.

Riskiarvioinnit tehdään säännönmukaisesti 3-5 vuoden välein Työplussan toimintayksiköihin. Käytännössä riskin arviointien toteuttamisesta vastaa johtoryhmä. Mahdollisista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille.

Asiakaspalautteita ja laatu poikkeamia hyödynnetään riskien arvioimisessa. Henkilöstöä on ohjeistettu tekemään ilmoituksen läheltä piti -tilanteesta tai havaitusta poikkeamasta tietojärjestelmä M-Filesin palautelaatikkoon, josta se ohjataan eteenpäin esihenkilölle käsiteltäväksi ja jatkotoimenpiteiden suunnittelemista varten. Toimintayksiköiden yksikönpäälliköt vastaavat epäkohdan korjaamisesta. Lääketieteellisistä kysymyksistä vastaa johtava lääkäri. Mikäli korjaamista edellyttävä asia on henkilöstöhallinnollinen, on esihenkilö vastuussa jatkotoimien käynnistämisestä. Poikkeaman mukaan esihenkilö ohjaa palautteen asianomaiselle itselleen ja/tai asiasta tiedotetaan ammattiryhmäkohtaisesti. Korjaavista toimenpiteistä



tiedotetaan tarvittaessa koko henkilöstöä kerran viikossa julkaistavassa viikkotiedotteessa tai sähköpostitse, mikäli asia on kiireellinen. Toiminnan muutoksia käydään läpi ammattiryhmäpalavereissa. Yhteistyötahoja informoidaan muutoksesta tarvittaessa sähköpostitse.

Henkilöstömme työhön liittyvä riskinarviointi on toteutettu 3 vuoden välein toimipisteittäin henkilöstön edustajien ja yksikönpäälliköiden toimesta.

Tietoturvaan liittyvä riskien arviointi on tehty Tietoturvatyöryhmässä. Tietoturvaan liittyvä riskien arviointi päivitetään säännöllisesti Tietoturvatyöryhmässä.

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Työplus konsernissa noudatetaan viranomaisten ohjeistusta ja lainsäädäntöä tietoturvaan, potilastietojen käsittelyyn, Käypä hoito -ohjeistukseen liittyvissä kysymyksissä.

Asiakaspalautetta ja laatupoikkeamia kerätään, ja niiden esille tuomia korjaavia ja kehittämistoimia käsitellään organisaation kehittämistyöstä vastaavassa toimielimissä (kehitystiimi). Palautteita käydään läpi rakentavassa hengessä ammattiryhmäpalavereissa oppimisen turvaamiseksi ja vastaavan kaltaisten tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi tulevaisuudessa. Kehittämiskohteita arvioidaan ja seurataan johtoryhmän alaisessa kehittämistyöstä vastaavassa toimielimissä (kehitystiimi). Henkilöstöä kannustetaan ja opastetaan tekemään haittatapahtumailmoitus läheltä piti -tilanteista Mfiles-järjestelmään säännöllisesti asiasta muistuttamalla (henkilöstö velvoitetaan vuosittain tutustumaan potilasturvallisuussuunnitelmaan).

Työplus organisaatiossa käytössä olevista laitteesta pidetään ajantasaista laiterekisteriä, ja tarvittavat huollot ja kalibroinnit toteutetaan asianmukaisesti.

Hälytysjärjestelmät testataan säännöllisesti kolme kertaa vuodessa.

Potilasturvallisuuden parantamiseksi henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti määrävälein koulutukset hätäensiavusta ja alkusammutuskoulutuksesta, joihin työntekijöitä edellytetään osallistumaan. Edellä mainittuihin koulutuksiin osallistumista seurataan Mfiles- tietojärjestelmään kirjatuihin merkinnöistä.

Infektioiden hallinnan parantamiseksi Työplussassa on laadittu toimintaohjeet erillisiä toimia edellyttävien tartuntatautiitapausten varalle. Covid-19-pandemiaan liittyen v 2020 on tehty riskinarviointi ja laadittu erilliset toimintaohjeet laajojen epidemioiden varalta.

Henkilöstöä ohjeistetaan tekemään läheltä piti -tilanteesta tai havaitusta poikkeamasta ilmoitus tietojärjestelmä M-Filesin palautelaatikkoon, josta se ohjataan eteenpäin esihenkilölle käsiteltäväksi ja jatkotoimenpiteiden suunnittelemista varten.



3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Työplus Yhtiöt Oy:n hallitus ja johtoryhmä toimitusjohtajan johdolla tekee riskien arviointia säännöllisesti osavuosittain vähintään kolme kertaa vuodessa. Työplus Yhtiöt Oy noudattaa toiminnassaan työturvallisuuslain mukaisia työnantajan velvoitteita

Työplus Yhtiöt Oy:llä on sopimus työterveyshuoltopalveluja tuottavan yrityksen kanssa työterveyshuoltolain mukaisten palvelujen ja työperäisten altisteiden terveydellisen merkityksen arviointia varten.

Työplus Yhtiöt Oy:n toimintayksiköillä on palo- ja pelastussuunnitelma, jota päivitetään määrävälein. Paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset tehdään määräajoin. Myös jokaisen työntekijän vastuulla on puuttua mahdollisiin paloturvallisuutta heikentäviin ongelmiin esim. ilmoittaa tekniselle henkilökunnalle toimimattomista varatielampuista ja huolehtia, että varauuskäynnit ovat vapaat ylimääräisistä esteistä tai tavaroista.

Tulipalon aikaisen suunnitelmallisen toiminnan onnistumisen turvaamiseksi järjestetään poistumisharjoituksia. Henkilökunta käy säännöllisesti läpi evakuointiohjeet ja toimintaohjeet tulipalo- tai muussa vaaratilanteessa, jotta toiminta tulee tutuksi.

Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti määrävälein koulutukset hätäensiavusta ja alkusammutuskoulutuksesta, joihin osallistumista edellytetään ja osallistumisesta pidetään kirjaa.

Työplus Yhtiöt Oy:n palvelupisteet noudattavat konsernin hygieniasuunnitelmaa, jonka mukaiset toimintaohjeet löytyvät Intrasta. Hygieniasuunnitelma pitää sisällään mm käsihygieniata koskevan ohjeistuksen kosketustartuntana leviävien taudinaiheuttajien leviämisen estämiseksi sekä toimintaohjeet mm verialtistustilanteissa, ja henkilöstöä ohjataan suunnitelman mukaiseen toimintaan perehdytyksen yhteydessä.

Potilasturvallisuus- ja lääkehoitosuunnitelma esitetään henkilöstölle perehdyttäväksi vuosittaisten päivitysten jälkeen. Perehtyminen kuitataan Navisec-järjestelmän kautta.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Työplus-konsernin ostopalvelutyöntekijät käyvät läpi saman perehdytyksen kuin työsuhteeseen tulevat työntekijät. Lisäksi heiltä edellytetään säännölliset tietoturvaan, hätäensiapuun ja alkusammutuskoulutukseen liittyvät koulutukset.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Työplus Yhtiöt Oy:n valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa viime kädessä konsernin omistajataho ja sen nimeämä hallitus.



3.6 Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvonnan toteutumista seurataan säännönmukaisesti eri osa-alueilta. Arviointi tehdään vuosittaisen tarkistuksen yhteydessä, ja omavalvontasuunnitelma päivitetään aina toiminnan muuttuessa.

Omavalvontaa seurataan säännönmukaisesti sen eri osa-alueilta. Havaitut puutteet korjataan ensisijaisen vastuuhenkilön johdolla ja tehdyistä muutoksista informoidaan henkilöstöä. Lokitietoja tarkastetaan väärinkäytösepäilyyn yhteydessä, asiakkaan pyynnöstä sekä säännönmukaisessa seurannassa. Kehittämispäällikkö ja tietosuojavastaava yhdessä tarkistavat Acute-potilastietojärjestelmän lokitiedot satunnaisotannalla kolme kertaa vuodessa. Lokitarkastus dokumentoidaan M-Filesiin. Arviointi tehdään viimeistään vuosittaisen tarkistuksen yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelman päivittämistarvetta arvioidaan vuosittain tehtävissä itsearvioinneissa, sisäisissä auditoinneissa ja ylläpitoauditoinnissa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma päivitetään aina toiminnan muuttuessa.

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen varmistetaan siten, että suunnitelma annetaan henkilöstölle perehdyttäväksi. Omavalvontasuunnitelma on esillä ja henkilöstön saatavilla Työplus konsernin Intrassa sekä nettisivuilla. Mahdollisista muutoksista informoidaan henkilökuntaa joko viikkotiedotteessa tai sähköpostitse.

