



Omaevalvontasuunnitelma - Norre Työterveys Oy

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 27§:n mukaisesti palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seurantaan varten omaevalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omaevalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Tässä omaevalvontasuunnitelmassa viitataan prosesseihin, jotka löytyvät Norren yrityskansiosta. Tätä omaevalvontasuunnitelmaa toteutetaan Norren kaikissa toimipaikoissa.

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

Palvelujen tuottajan nimi Norre Työterveys Oy		Palvelun tuottajan Y-tunnus 3119065-2
Toimipaikan nimi Norre Työterveys		
Postiosoite Linnunrata 26		
Postinumero 90440	Postitoimipaikka Kempele	
Terveystuollon palveluista vastaava johtaja Sinikka Marin		
Sähköposti sinikka.marin@norre.fi		

2. Toiminta-ajatus/Perustehtävä

Arvot ja toimintaperiaatteet

Norren arvot ovat:

- (1) Olemme sydämeltämme keksijöitä. Ongelmat on tehty ratkaistavaksi.
- (2) Ihminen on aina euroja tärkeämpi. Haluamme luoda palvelun, joka lisää työhyvinvointia.
- (3) Työkulttuurimme on avoin ja keskusteleva
- (4) Työskentelemme vaikuttavan työterveyshuollon puolesta. Hyödynnämme uusinta teknologiaa.

Toimintaperiaatteena on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia työterveyshuollon palveluita

työterveyshuoltolain, sen pohjalta annetun asetuksen ja viranomaisohjeiden mukaan.

Palvelumme on:

- (1) Asiakaslähtöistä
- (2) Vaikuttavaa
- (3) Innovatiivista
- (4) tehokasta.

Toiminta-ajatus/Perustehtävät

Norren tavoitteena on tuottaa laadukkaita, kustannustehokkoita, vaikuttavia ja viranomaismääräykset täyttäviä työterveyshuollon palveluja huomioiden erityisesti jaksamiseen ja työhyvinvointiin liittyvät tekijät. Muuttuvassa työterveyshuollon kentässä tarjoamme vaihtoehdon suurille toimijoille etenkin mini- ja pk-yrityksille.

Norre Työterveys Oy tuottaa työterveyshuoltolain 12 §:n ja 14 §:n mukaisia työterveyshuoltopalveluita pääosin mikro- ja pk- yrityksille Oulun alueella sekä pääkaupunkiseudulla. Palveluja tuotetaan sekä etä- että lähipalveluina. Työterveyshuollon ammattihenkilöt (työterveyslääkärit, -hoitajat ja työfysioterapeutit) ovat omaa henkilökuntaa. Työterveyshuollon ammattihenkilöt ja erikoislääkärit ovat ainakin alkuvaiheessa ammattiharjoittajia tai alihankittuja. Laboratorio- ja kuvantamistutkimukset ja muut kalliit tutkimukset alihankitaan.

avi040215 fi 1 / 11

3. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Kuvaus toimenpiteistä ja menettelytavoista, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista.

Norre Työterveys Oy:lla on erillinen laatujärjestelmä, jossa omavalvonta on kuvattu yksityiskohtaisesti keskeisten työterveyshuollon tehtävien ja yrityksen kehittämisen kannalta.

Peruseriaatteena on prosessien toimivuus ja niiden jatkuva kehittäminen yhdessä työterveyshuollon henkilöasiakkaiden ja yritysasiakkaiden kanssa. Kutakin prosessia ja sen toimivuutta tarkastellaan vähintään kerran vuodessa. Prosessien toimivuudessa korostetaan niiden lainmukaisuutta, potilaiden tietosuojaan toteutumista, hyvää työterveyshuolto käytäntöä ja sairaanhoidossa Käypä hoito -suositukseen perustuvaa hyvää hoitotapaa.

Koko henkilöstön osalta pyritään proaktiivisen kehitystyön tukemiseen ja kehitysaloitteiden tuottamiseen. Verkkosivujen ja vastaanotolla saatavilla olevien lomakkeiden sekä tehtävien kyselyjen avulla kerätään käyttäjäkokemuksia ja kehitysajatuksia. Terveystuollon laatua, kehitystä ja laatupoikkeamia koskevat kysymykset kuuluvat johtavalle lääkärille, joka raportoi niistä toimitusjohtajalle. Toimitusjohtajan vastuulla ovat yrityksen yleiset vastaavat tekijät.

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Jokaisen Norre Työterveys Oy:ssä työskentelevän (palkkasuhteessa olevat tai ammatinharjoittajat) terveydenhuollon ammattihenkilön luvat ja koulutukset tarkastetaan ja kirjataan ennen työsuhteen alkamista.

Perehdyttäminen perustuu perehdytyksen Norre Työterveys Oy:n seuranta- ja tarkastuslomakkeen sisällön läpikäyntiin ja on kuvattu erillisessä perehdyttämissuunnitelmassa. Erityisenä painopisteenä ovat osaamisen varmistaminen, potilastietojärjestelmä, salassapito, Norren laatujärjestelmä (tapa toimia), lääkehoitosuunnitelma, laitteiden ja tarvikkeiden käyttö sekä toiminnan kehittäminen. Perehdytysuunnitelman mukaan työhön tullessa arvioidaan jatkokoulutus tarve ja kirjataan toteutuneeseen perehdytysuunnitelmaan. Myöhemmin jatkokoulutustarve arvioidaan työsuhteessa olevilta vähintään kerran vuodessa kehityskeskustelujen yhteydessä. Kehityskeskusteluista tallennetaan erillinen kirjallinen muistio. Ammatinharjoittajille tehdään kysely kerran vuodessa. Norren laatukäsikirjassa on kuvattu omavalvonnan toteutuminen.

avi040215 fi 2 / 11

4. Henkilöstö

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Norre Työterveys Oy:ssä työskentelee (08/2024) alle kymmenen hoitohenkilökuntaan kuuluvaa työntekijää, käsittäen johtavan työterveyslääkärin, työterveyshoitajan, yleislääkärin sekä lähihoitajan.

Lisäksi Norre Työterveys Oy:ssä työskentelee (08/2024) toimistotehtävissä alle kymmenen henkilöä, sisältäen toimitusjohtajan, myyjät sekä ohjelmistokehitys tiimin.

Henkilöstöä palkataan lisää asiakasmäärän kasvaessa tarpeen mukaan.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (kelpoisuuden varmistaminen: (<https://julkiterhikki.valvira.fi/>) kielitaidon varmistaminen, lasten kanssa työskentelevien rikosrekisterin tarkistaminen jne.)

Työterveyshuollon henkilöstön kelpoisuus tarkistetaan JulkiTerhikistä ja työterveyshuollon täydennyskoulutuksen osalta kurssitodistuksista. Kokemus tarkistetaan kunkin henkilön CV:stä. Kielitaito tarkistetaan tarvittaessa todistuksin ja keskusteluin. Osaamisen tiedot ja tarkistetaan suhteessa tulevaan tehtävään ja kirjataan Norren yrityskansioon kohtaan työterveyshuolto/henkilöstö.

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Erityistä huomioita on kiinnitettävä lääkehoitosuunnitelmaan, potilasasiakirjakäytäntöihin ja laitteiden- ja tarvikkeiden käyttöön.

Henkilöstön osalta käytetään perehdytyksen Norren seuranta- ja tarkastuslomaketta, joka täytettynä tallennetaan yrityskansioon kohtaan työterveyshuolto/henkilöstö. Kullekin opiskelijalle nimetään henkilökohtainen ohjaaja, joka huolehtii perehdyttämisestä käyttämällä samaa ohjetta soveltuvin osin. Ammatinharjoittajien perehdytyksestä vastaa johtava lääkäri ja perehdytyksessä käytetään samaa perehdyttämissuunnitelmaa soveltuvin osin.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta.

Täydennyskoulutus- ja seurantamenettelyt, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut.

Ammattitaidon ylläpitäminen varmistetaan työpaikkakoulutuksella ja ulkopuolisella koulutuksella. Tavoitteena on, että jokainen ammattiryhmä osallistuu vähintään kahden päivän ajan vuodessa tehtäviensä vaatimaan koulutukseen. Koulutuksen sisällöt käsitellään kehityskeskusteluissa ja tarvittaessa muutoin esihenkilön kanssa. Jotta koko henkilökunnan osaaminen olisi keskenään tasapainossa johtava lääkäri, työterveyshoitaja ja työfysioterapeutti määrittelevät vähintään kerran vuodessa koko Norre työterveyden osaamisvajeet, koulutustavoitteet ja suunnitelman.

Työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi pyrimme selkeisiin rakenteisiin, ymmärrettäviin tehtävänkuviiin ja avoimeen keskustelevaan ilmapiiriin.

avi0402I5 fi 3 / 11

5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.

Toimitilojen suunnittelu on tehty yhteistyössä hoitohenkilökunnan, terveydenhuollon asiantuntijoiden, yritysjohton sekä sisustus- ja rakennusalan ammattilaisten kanssa. Suunnittelussa ja rakentamisessa on pyritty viihtyvyyteen, toimivuuteen, soveltuvuuteen työterveyshuollon vastaanottotilaksi, saavutettavuuteen ja esteettömyyteen sekä asianmukaiseen äänieristykseen, turvallisuuteen ja ergonomisuuteen.

Vastaanottohuoneissa on pako-ovet, vesipiste ja riittävä äänieristys. Tiloihin pääsee henkilöhisillä. Toimitilojen suunnittelussa on alusta asti huomioitu voimassaolevat viranomaisvaatimukset, ja toimitilat on tarkastettu ja hyväksytty viranomaisten toimesta voimassaolevan terveydenhuollon toimitiloja koskevan lainsäädännön mukaisesti.

Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta. Erityistä huomiota kuvauksessa tulee kiinnittää lääkehuolto- ja laboratoriotiloihin.

Tiloissa on asianmukainen murto- ja palosuojaus. Kulunvalvonta on järjestetty älylukoin. Lääkkeitä säilytetään lukittavassa tilassa, joka on sijoitettu keskeisesti siten, että tila on myös hoitohenkilökunnan valvonnan alla. Lääkekaappien avaimet ja kulunvalvonta järjestetään niin, että asiattomat eivät pääse käsittelemään lääkkeitä. Alkoholivarasto on lukittavissa siten, että asiattomien pääsy on estetty. Toimipaikalla on huomioitu paloviranomaisten turvallisuusohjeet esimerkiksi palavien nesteiden osalta.

Kuvaus siivous, jätehuoltoon ja ongelmajätteen käsittelyyn liittyvistä menettelyistä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä tartuntavaarallisiin jätteisiin liittyviin käytäntöihin. (STTV:n oppaita 3.2006)

Siivouksessa kiinnitetään erityistä huomiota terveydenhuoltoon käytettyjen tilojen erityispiirteisiin niin käytettävien siivousvälineiden kuin pesu- ja desinfiointiaineiden suhteen. Jätehuolto-ohjeistus noudattaa voimassa olevaa jätelakia. Jätteen käsittely, asianmukaiset säilytystilat ja -astiat, kuljetus ja varastointi on ohjeistettu ja järjestetty jätehuoltotoimijan kanssa siten, ettei jätteistä synny vaaraa tai haittaa missään jätehuollon vaiheessa.

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 24–26 §:ssä sekä [Sosiaali- ja terveystieteiden laissa](#) 1-4/2010.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle.

Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Jenni Kokkonen, jenni.kokkonen@norre.fi, +358 8 5871 8195

Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.

Laitteet on kirjattu yritysrekisteriin kohtaan työterveyshuolto/laiterekisteri. Kunkin laitteen osalta on kuvattu nimi, tyyppimerkintä, mahdollinen yksilöintitunnus, hankintapäivämäärä ja tiedot laitteen vaatimasta huollosta tai kalibroinnista. Huolto ja kalibrointitiedot tallennetaan myös laiterekisteriin.

Alkuvaiheessa Norre Työterveyshuollolla on käytössä seuraavat terveydenhuollon laitteet: SinusScan laite poskionteloiden tutkimiseksi, verenpainemittareita, EKG-laitteisto, pikaverensokerin mittari, kuulontutkimuslaitteisto, korvalamppuja, oftalmoskooppeja, pika-CRP-mittauslaitteisto (vieritesti), Streptokokki-Ag-pikatesti (vieritesti), happisaturaatiomittari.

Potilasasiakirjoja ja terveystietoja käsitellään tietoturva- sekä tietosuojavaatimukset täyttävissä sähköisissä järjestelmissä.

Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanteiden ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Vaaratilanteet, toimintahäiriöt, vikaantumiset ja mahdolliset huollon tarpeet ilmoitetaan laitteista vastaavalle henkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin toimiin epäkohdan korjaamiseksi. Laitteista vastaava henkilö on kirjattu laiterekisteriin, johon on pääsy kaikilla kyseisen työpisteen työterveyshuollon työntekijöillä.

Säteilyn käyttö terveydenhuollossa

Ionisoivan säteilyn käyttö terveydenhuollossa edellyttää Suomessa säteilylain (859/2018) 48 §:n mukaista Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupaa, ellei käytettävät toiminnot ole vapautettu turvallisuusluvasta säteilylain 49 §:ssä.

Norre Työterveydessä ei ole säteilyä käytävää toimintaa, joten erillistä toimilupaa ei tarvita.

Kliinisen mikrobiologian laboratoriotointa

Tartuntatautien vastustamistyössä tarvittavia laboratoriotutkimuksia ja tehtäviä voidaan suorittaa aluehallintovirastojen hyväksymässä laboratoriossa.

Tartuntatautilaki (1227/2016) 18 §.

Norre Työterveydessä ei ole kliinisen mikrobiologian laboratoriotointa, joten erillistä toimilupaa ei tarvita.

6. Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaavan palvelut tuottaa se hyvinvointialue, jonka alueella Norren toimipiste sijaitsee.

Kuvaus menettelytavoista potilasasiamiehen tehtävien asianmukaisesta määrittelystä: neuvontatehtävä, avustustehtävä, tiedotus- ja koulutustehtävä, palvelujen laadun seuranta ja palautteen antaminen.

avi040215 fi 5 / 11

7. Lääkehoito

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta Lääkehoitosuunnitelma on laadittava sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2021:6) mukaisesti. STM:n opas löytyy osoitteesta: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162847>

Norre Työterveydellä on erillinen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu voimassa olevien määräysten mukaan. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa johtava työterveyslääkäri ja suunnitelma on laadittu ja sitä ylläpidetään moniammatillisesti johtavan työterveyshoitajan kanssa. Lääkehoidon seuranta on kokoaikaista suunnitelmassa kuvatulla tavalla ja muutoksia suunnitelmaan voidaan tehdä tarvittaessa. Kerran vuodessa koko suunnitelma, sen ajantasaisuus ja toimivuus tarkastetaan sekä tarvittavat muutokset tehdään. Vuosiseuranta raportoidaan yrityksen toimitusjohtajalle. Lääkehoitosuunnitelman läpikäynti kuuluu työterveyshenkilöstön perehdytykseen ja muutoksista informoidaan kaikkia ja tarvittaessa järjestetään asiasta koulutusta.

Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa

Norre Työterveys Oy:llä on erillinen lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan, että poikkeamien raportointiin kannustetaan. Henkilökunta raportoi poikkeamat yrityskansiossa olevien ilmoitusten avulla. Potilaat ja yritysasiakkaat voivat raportoida poikkeamista yrityksen verkkosivujen palautekanavan kautta, vastaanotoilla olevien kirjallisten palautelomakkeiden avulla tai ottamalla suoraan yhteyttä potilasasiamieheen, johtavaan työterveyslääkäriin tai johtavaan työterveyshoitajaan. Kaikki palautteet tallennetaan yrityskansioon ja tallennetuista palautteista tulee heti tieto sekä johtavalle lääkärille ja johtavalle hoitajalle. He päättävät kunkin palautteen perusteella jatkotoimista ja niiden kiireellisyydestä. Jatkotoimia on tarkemmin kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä

Vanhentuneiden tai käyttökelvottomien lääkkeiden hävittäminen on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta

Lääkekulutuksen seuranta on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. Huumausaineiksi tai PKV-lääkkeiksi luokiteltuja lääkkeitä ei työterveysasemalla käytetä. Lääkkeiden kulutusta tarkastellaan lääketilausten yhteydessä. Poikkeuksellisen suuren käytön syyt selvitetään ja tarvittaessa ryhdytään toimenpiteisiin, jotka on kuvattu erillisessä lääkehoitosuunnitelmassa.

avi040215 fi 6 / 11

8. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Norre Työterveys Oulu Oy:n riskit on kuvattu Norren Turvallisuussuunnitelmassa. Riskit liittyvät viranomaisluvitukseen, rekrytointiin, tilojen suunnitteluun ja verkottuneen toimintatavan vaatimiin kumppanuuksiin ja tietosuojaan. Potilaille aiheutuvat fyysiset riskit ovat toimintatavasta ja kokeneen henkilöstön perusteella hallittavia. Yritysasiakkuuksien riskit liittyvät siihen, että Norren toiminta täyttää hyvän työterveyshuoltokäytännön ja Kelan vaatimukset niin, että Kelan korvaukset eivät vaarannu. Riskeihin varautuminen on kuvattu Turvallisuussuunnitelmassa, mutta pääkeinoina on huolellinen suunnittelu, kirjalliset toimintaohjeet ja henkilöstön hyvä perehdyttäminen ja kouluttaminen.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Norren Laatukäsikirjassa on kohdassa 6. Oman toiminnan arviointi ja kehittäminen kuvattu menetelmät, joilla potilailta (henkilöasiakkaat) ja yrityksiltä kerätään palautetta sekä se, miten henkilöstö ilmoittaa laatueroista, mukaan lukien toteutuneet ja läheltä piti -tilanteet.

Periaatteessa potilaat voivat ottaa yhteyttä hoitaneeseen henkilöön, Norren johtoon, potilasasiamieheen tai tehdä ilmoituksen kirjallisesti työterveysasemalla tai verkkosivujen kautta. Yhteydenotto johtaa käsittelyyn, jossa ollaan yhteydessä ilmoituksen tekijään, jos hän on jättänyt yhteystietonsa. Päätös ja mahdolliset toimenpiteet kirjataan ja ilmoitetaan yhteyttä ottaneelle henkilölle. Henkilöstön ilmoitukset käsitellään samalla tavoin henkilöstöä kuullen. Toimenpiteet, joihin ilmoitus johtaa kirjataan ja saatetaan henkilöstön

tietoon.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Prosessi on kirjattu laatukäsikirjassa. Jokainen ilmoitus käsitellään ja käsittelyn yhteydessä päätetään jatkotoimenpiteistä. Jatkotoimenpiteet kirjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma. Jokaisen kehittämissuunnitelman päättää toimitusjohtaja, joka huolehtii myös suunnitelman tarvitsemasta resurssoinnista. Kehityshankkeet seurataan, kirjataan ja tarvittaessa toteutetaan. Toteutukseen liittyy seurantajakso, jolloin varmistetaan, että suunnitellusta toiminnasta tulee osa Norren toimintaa.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Prosessi on kuvattu laatu järjestelmässä. Mikäli poikkeamailmoituksen tai reklamaation on tehnyt potilas tai työterveyshuollon yritysasiakas, häneen ollaan yhteydessä ja hänelle toimitetaan myös päätökset mahdollisista toimenpiteistä. Mikäli toimenpiteet ovat niin laajoja, että ne vaikuttavat työterveyshuollon yleiseen toimintatapaan, niistä informoidaan kaikkia yritysasiakkaita.

Henkilöstön tekemät ilmoitukset käsitellään ja käsittelyn tulos tiedotetaan koko henkilöstölle. Jos ilmoitus johtaa kehityshankkeeseen, siitä ja sen lopputuloksesta informoidaan henkilöstöä ja tarvittaessa järjestetään toimintatavan muutoksen vaatima koulutus ja seuranta.

Lisätietoa tästä muun muassa [STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille](#)

avi040215 fi 7 / 11

9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta. [Lisätietoa potilasasiakirjojen säilyttämisestä](#)

Työterveys Norre Oy toimii paperittoman toimintamallin mukaan. Asiakirjat sekä henkilötiedot ovat sähköisessä arkistossa käytössä olevassa (Acute) potilastietojärjestelmässä.

Tässä kuvataan potilastietojärjestelmä ja sen suojaus. Potilasrekisteriä käytetään Norren rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Työterveys Norre Oy noudattaa Potilaslain mukaista salassapitovelvoitetta. Jokainen Työterveys Norre Oy:ssä työskentelevä on allekirjoittanut henkilökohtaisen salassapitositoumuksen.

Potilastietojärjestelmän käyttö on mahdollista vain henkilökohtaisilla

käyttäjätunnuksilla, joiden käyttöoikeus annetaan työtehtävien edellyttämien käyttäjäroolien mukaisesti.

Potilastietoja käsitellään henkilötietolain mukaisesti ja rekisteriselosteen mukaisessa käyttötarkoituksessa. Norre Työterveys Oy:ssä asioivan henkilöasiakkaan tiedot näkyvät rekisterissä hänen antamiensa suostumusten mukaisesti. Tietosuojavastaavana toimii Juha-Pekka Teirikangas ja hän myös vastaa henkilöstön ja lääkäreiden perehdyttämisestä potilastietojärjestelmään, potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin.

Perehdyttäminen tehdään siten, että Norren perehdytyksen seuranta- ja tarkastuslomakkeeseen merkitään kaikki perehdytetyt osa-alueet. Salassapitoa ja tietosuoja-asioita käsitellään yleisesti oman työn perehdytyksen yhteydessä ja varmistetaan että vaitiolositoumus on allekirjoitettu. Lisäksi tietojärjestelmään tutustumisen ja käytön yhteydessä varmistetaan tietosuoja-asioiden hallinta.

Tietosuojaan liittyvät asiat ovat korostetusti esillä toiminnan käynnistyessä siten, että niitä käsitellään yrityksen yhteisissä koulutus- ja kokoontumistilanteissa. Tilojen suunnittelussa huomioidaan myös tietosuojan säilyminen työpisteiden ja näyttöjen sijoittelulla sekä kulkuteiden sulkeutumisella.

Työhöntulovaiheen osaamisen varmistaminen on kuvattu perehdyttämisen seuranta- ja tarkastuslomakkeessa. Työsuhteen aikana osaamisen varmistaminen tapahtuu normaalissa päivittäisessä esimiestyössä ja vähintään kerran vuodessa kehityskeskusteluissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Juha-Pekka Teirikangas, juha-pekka.teirikangas@norre.fi, 044 280 9861

Potilasrekisterinpitäjän on laadittava yleisen tietosuoja-asetuksen (EU,2016/679) 30 artiklan mukainen [seloste käsittelytoimista](#). Myös henkilötietojen käsittelijän on ylläpidettävä selostetta kaikista rekisterinpitäjän lukuun suoritettavista käsittelytoimista yleisen tietosuoja-asetuksen (30 art.) mukaisesti.

[Potilas- ja asiakasrekisterinpito](#) -lomake (www.valvira.fi) [Lomakkeen](#)

[täyttöohje](#) Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla: <https://tietosuoja.fi>

Kuvaus menettelytavoista, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteesta.

Yksityiskohtainen kuvaus on laatujärjestelmässä kohdassa 2.8 Asiakkaan osallistuminen ja oikeudet. Lyhyesti kuvattuna asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta. Palautteen antamista varten yrityksen verkkosivuilla on ohjeet ja lomakkeet. Lisäksi paperisia lomakkeita on vastaanototiloissa. Potilas voi ottaa yhteyttä hoitaneeseen ammattilaiseen, johtavaan hoitajaan tai lääkäriin, potilasasiamieheen, yrityksen toimitusjohtajaan tai viranomaiseen (AVI, VALVIRA ja Potilasvahinkokeskus). Jokaisella potilaalla on mahdollisuus nähdä merkintänsä ja esittää halutessaan korjauspyyntöjä. Nämä on kuvattu myös laatujärjestelmässä.

Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa.

Palautteen käsittely on kuvattu laatujärjestelmä kohdassa 6.2 Laatupoikkeamien ja reklamaatioiden käsittely. Riippumatta siitä, mitä kanavaa pitkin palaute on tullut se kirjataan Norren yrityskansioon kohtaan työterveyshuolto/laatujärjestelmä/laatupoikkeamat. Vastaava työterveyshoitaja ja vastaava työterveyslääkäri huolehtivat jokaisen laatupoikkeamailmiön käsittelystä ja tarvittavista toimenpiteistä. Nämä kirjataan jokaisen palautteen yhteyteen. Mikäli henkilö on jättänyt yhteystietonsa, häntä kuullaan ennen jatkotoimista päättämistä ja hänelle tiedotetaan jatkotoimenpiteistä.

Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä.

Palautteen käyttö toiminnan kehittämiseen on kuvattu laatujärjestelmän kohdassa 6.2 Laatupoikkeamien ja reklamaatioiden käsittely. Lyhyesti kuvattuna jokaisen palautteen ja reklamaation aikana mietitään tarvetta kehitystoiminnan käynnittämiseen. Mikäli tarvetta havaitaan vastaava työterveyshoitaja ja vastaava lääkäri tekevät suunnitelman, joka esitellään Työterveys Norre Oy:n toimitusjohtajalle. Toimitusjohtaja päättää suunnitelmasta, joka toteutetaan hänen hyväksymällään tavalla, seurataan ja vakiinnutetaan. Toimitusjohtaja voi myös hylätä suunnitelman. Vaiheiden kirjaus on kuvattu laatujärjestelmässä.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (Potilaslaki 785/1992) 10 §:n mukaisesti terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän potilaan asiaa. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Kohtuullisena aikana voidaan yleensä pitää 1-4 viikon vastausaikaa, jollei ole erityisiä perusteita pidempään käsittelyaikaan.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin. Lisätietoa Valviran sivuilta

https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/valvonta/toimintayksikoiden_valvonta/muistutukseen-vastaaminen.

avi040215 fi 9 / 11

Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta.

Muistutuksiin vastaaminen on kuvattu laatukäsikirjassa kohdassa 6.2 Laatupoikkeamien ja reklamaatioiden käsittely. Mikäli laatupoikkeamailmoituksen, kehitysajatuksen tai muistutuksen tehnyt henkilö on jättänyt yhteystietonsa, häntä kuullaan ennen päätöksen tekemistä. Kuuleminen tallennetaan Norren yrityskansioon. Jos kuulemisessa ilmenee seikkoja, joilla on merkitystä potilaan hoidon kannalta, merkintä tehdään myös sairauskertomukseen. Potilasta informoidaan tehdystä merkinnästä ja sen tarpeesta. Vastaava työterveyslääkäri ja vastaava työterveyshoitaja valmistelevat laatupoikkeaman, kehitysajatuksen tai muistutuksen takia päätösehdotuksen, joka sisältää tarvittavat toimenpiteet ja saattavat tämän laatupoikkeaman, reklamaation tai muistutuksen tehneen henkilön tiedoksi, jos hän on jättänyt yhteystietonsa.

11. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta.

Omavalvonnan toteutumisen seuranta on kuvattu laatukäsikirjassa. Laatukäsikirjan kaikkia osia tarkastellaan kerran vuodessa. Tarkastelua johtaa laatukäsikirjan omistajana yhtiön toimitusjohtaja ja hänen tukenaan johtoryhmä. Jatkuvasta seurannasta vastaan laativastaava.

Laatukäsikirjan kohdassa 6.1 Jatkuva toiminnan arviointi ja kehittäminen on kuvattu, kuinka laatutoiminnan aloitteet ja ideat kehittyvät laatujärjestelmän muutoksiksi. Kehitysidea voi tulla asiakasyrityksistä, potilailta, omalta henkilökunnalta tai ulkoisesti esim. lainsäädännön muutosten takia. Kehittämisaajatukset kirjataan Norren yrityskansioon kohtaan "kehityshankkeet". Vastaava työterveyslääkäri tai työterveyshoitaja vievät hanketta eteenpäin, esittelevät hankesuunnitelman tai esittävät hankkeen päättämistä. Päätöksen kehityshankkeen toteuttamisesta tekee toimitusjohtaja.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista.

Jos hankekehityksessä päätetään omavalvonta suunnitelman päivittämiseen, tehdään suunnitelma päätöksen tarvitsemista muutoksista, koulutuksista ja mahdollisista henkilö- tai materiaaliresurssien hankkimisesta. Suunnitelmassa on myös kuvaus siitä, miten hankkeen seuranta toteutetaan ja varmistetaan muutoksen juurruttaminen tavanomaiseksi Norren toiminnaksi. Uuden päivittämis prosessin mukainen toiminta tarkastetaan viimeistään vuosittaisessa laatukäsikirjan arvioinnissa.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

avi040215 fi 10 / 11

12. Allekirjoitus

Paikka ja päiväys

Kempele - 12.09.2024

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluiden vastuhenkilö

Nimenselvennys SINIKKA MARIN

Omavalvontasuunnitelman liitteet:

Perehdytyksen seuranta- ja tarkastuslomake

Lääkehoitosuunnitelma

Laatukäsikirja

Potilasrekisterin rekisteriseloste

Rekisterinpitäjän seloste käsittelytoimista

Ilmoitus henkilötietojen käsittelystä - potilas- ja asiakasrekisterin pito -lomake