

# Omavalvontasuunnitelma

## PlusTerveys Oy, Omat mielenterveyspalveluiden pisteet

### 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Viite: Valvira päätös palveluntuottajan ja palveluyksiköiden rekisteröinnistä 04.11.2024  
Dnro V/25959/2024

#### 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

PlusTerveys Oy, Malmin asematie 6, 00700 Helsinki  
Puhelin (vaihte) 09 351 040  
Y-tunnus: 0224239-6

#### 1.2 Palveluyksikön perustiedot

PlusTerveys Oy, Omat mielenterveyspalveluiden pisteet  
Malmin asematie 6  
00700 Helsinki

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

PlusTerveys Oy, Omat mielenterveyspalveluja tuottavien toimipisteiden terveydenhuollon palveluista vastaa PlusTerveys Lääkärit Oy:n hallinnon ylilääkäri.

Terveydenhuoltopalvelut: Heli Paatero, psykiatrian erikoislääkäri, laillistettu erikoislääkäri  
puhelin 041 7321102  
heli.paatero@plusterveys.fi

Toimipisteen vastuuhenkilö:

Tunne Oulu: Maria Haaraniemi, vastaava psykoterapeutti  
maria.haaraniemi@plusterveys.fi

Tunne Helsinki: Miranda Valkama, asemavastaava  
miranda.valkama@plusterveys.fi

Tunne Psykiatrikeskus: Miranda Valkama, asemavastaava  
miranda.valkama@plusterveys.fi

PlusTerveys Oy:n lääketieteestä vastaa:  
Pertti Patinen, dosentti, laillistettu erikoishammaslääkäri  
puhelin 041 7314081 pertti.patinen@plusterveys.fi

#### 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

Psykoterapia (palveluyksikössä)

Palvelua antava henkilöstö: 13 psykoterapeuttia (6 omaa henkilökuntaa ja 7 alihankittu)

Perustason vastaanotto (palveluyksikössä)

Palvelua antava henkilöstö: 1 sairaanhoitaja (alihankittu)

Psykologi (palveluyksikössä)

Palvelua antava henkilöstö: 5 psykologia (3 omaa henkilökuntaa ja 2 alihankittu)

Psykiatrinen avoerikoissairaanhoito (palveluyksikössä)

Palvelua antava henkilöstö: 13 psykiatrian erikoislääkäreitä (12 omaa henkilökuntaa ja 1 alihankittu)

Palvelut tuotetaan seuraavilla PlusTerveys Oy palvelupisteissä polikliinisenä vastaanottotoimintana sekä etäpalveluina.

PlusTerveys Psykiatrikeskus Tunne, Iso-Roobertinkatu 10 A 4, 00120 Helsinki

PlusTerveys Tunne Helsinki, Aleksanterinkatu 21 H, 3. krs, 00100 Helsinki

PlusTerveys Tunne Oulu, Saaristonkatu 14 A 4. kr, 90100 Oulu

Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet:

PlusTerveys tuottaa korkealaatuisia yksityisiä mielenterveyspalveluita yksityisasiakkaille, työterveysasiakkaille, vakuutusyhtiöille ja ostopalveluna hyvinvointialueille. Palvelut tuotetaan lääketieteelliseen tutkimustietoon perustuvien hoitokäytäntöjen, käypä hoito -suositusten, hammaslääkärin etiikan ja yhtiön antamien ohjeiden mukaisesti.

Palveluja tuotetaan Helsingin kaupungissa ja kaikilla Manner-Suomen hyvinvointialueilla, pois lukien Ahvenanmaa.

## **2 Asiakas- ja potilasturvallisuus**

### **2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset**

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja.<sup>1</sup> Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

PlusTerveys Oy asettamat laatuvaatimukset palveluyksikön tuottamille palveluille:

- Käypä hoito -suositukset
- Tieteellinen näyttö ja hyvät hoitokäytännöt
- Hoidon on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua

Laadunhallinnan toteuttamistavat:

- potilailta saatu palaute
- reklamaatioiden seuraaminen
- henkilöstön kouluttaminen
- henkilöstön ohjeistaminen
- valvontalain mukainen omavalvontasuunnitelman seuranta
- kliinisten mittareiden seuranta yhtiö, palvelupiste ja suorittaja -tasoilla

Palveluyksikön palveluiden asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen konkreettisesti

- henkilöstön kouluttaminen ja sitouttaminen hyviin hoitokäytäntöihin ja potilasturvallisuuteen
- laatupoikkeamiin puuttuminen
- toimiva tiedonkulku

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

PlusTerveys Oy:n ja yhtiössä yksityisiä suun terveydenhuollon palveluja tuottavien toimipisteiden terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on PlusTerveys Oy:n lääketieteellinen johtaja. Lääkäritoiminnasta, psykoterapiakeskuksista sekä fysioterapiasta vastaava johtaja on PlusTerveys Oy:n hallinnon ylilääkäri.

Terveydenhuoltopalvelut:

Pertti Patinen, dosentti, laillistettu erikoishammaslääkäri  
puhelin 041 7314081  
pertti.patinen@plusterveys.fi

Lääkärit, fysioterapeutit:

Heli Paatero, psykiatrian erikoislääkäri, laillistettu erikoislääkäri  
puhelin 041 7321102  
heli.paatero@plusterveys.fi

Hallinnon ylilääkäri johtaa ja valvoo PlusTerveys Oy:n omien mielenterveyspalvelupisteiden toimintaa hoitotiimin johtajana.

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö tai palvelualojen vastuuhenkilöt käytännössä johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.

- vastuuhenkilö seuraa potilailta saatua palautetta ja reklamaatioita
- vastuuhenkilö seuraa potilasvahinkotapauksia
- vastuuhenkilö seuraa henkilöstöltä saatua palautetta ja keskustelee henkilöstön kanssa hoidon toteuttamisesta
- ohjataan toimintaa tarvittaessa saadun tiedon perusteella

## 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaslaissa. Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta tai

hoitotoimenpiteestä, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveydenhäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta läheistä on ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä kuultava sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa. Jos tästä ei saada selvitystä, potilasta on hoidettava tavalla, jota voidaan pitää hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisena.

PlusTerveys Oy ei tuota terveystalvuujuja, joissa rajoitetaan potilaan itsemääräämisoikeutta (kuten tahdosta riippumaton hoito). Asiakkailta ja potilailta on mahdollisuus antaa asiakaspalautetta suoraan hoitavalle ammattilaiselle sekä verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella. Asiakaspalautteen käsittelystä vastaa asiakaskokemustiimi. Työntekijää koskevan palautteen ja hänen epäasianmukaisen toimintansa käsittelystä hänen kanssaan vastaa työntekijän esihenkilö ja ammatinharjoittajien kohdalla toimipisteen esihenkilö. Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömien potilaiden tekemien muistutusten käsittely on kuvattu kappaleessa 2.4.

Asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin, ajanvaraukseen ja hoitoon varmistetaan palvelupisteen käytännöillä. Yksityisellä toimijalla ei ole hoitotakuuvelvoitetta. PlusTerveys Oy:n käytössä on sähköinen ajanvarausjärjestelmä, joka vaatii vahvan tunnistautumisen. Ajanvaraus on mahdollista myös tehdä puhelimitse keskitettyyn ajanvaraukseen, soittamalla toimipisteeseen tai asioiden toimipisteessä. Toimipisteistä on pyritty mahdollisuuksien mukaan tekemään esteettömiä.

Potilaan tiedonsaantioikeus toteutetaan EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisella rekisteröidyn informoinnilla ja hoidon aikaisella potilaslain mukaisella informoinnilla hoidon tarpeesta ja hoitovaihtoehdoista. Hoitosuunnitelma toteutetaan yhteisymmärryksessä potilaan kanssa.

Henkilöstö ohjeistetaan ja sitoutetaan potilaan asianmukaiseen kohteluun. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, selvitetään tapahtumien kulku potilaan kanssa. Lisäksi keskustellaan asianmukaisen henkilöstön jäsenen ja muiden tapahtumaan osallistuneiden kanssa. Tarvittaessa pyydetään henkilöstön jäseneltä vastine. Ensisijaisesti pyritään keskustelemaan ja ohjeistamaan asianmukaiseen toimintaan. Tarvittaessa voidaan antaa kirjallinen huomautus tai vakavammissa tapauksissa varoitus.

Potilasasiavastaavan tehtävistä säädetään laissa sosiaali- ja potilasvastaavista (739/2023). Vuodesta 2024 alkaen potilasasiavastaavan palvelun järjestämisestä ja kustannuksista vastaavat hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki. Toimipisteen alueella toimivan potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta ja PlusTerveysden toimipisteestä.

## **2.4 Muistutusten käsittely**

Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymätön potilas tai hänen omaisensa voi tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen PlusTerveys Oy:n hallinnon yllääkäriille.

Ennen muistutuksen tekemistä asia kannattaa yrittää selvittää potilasta vastaanotolla hoitaneiden henkilöiden kanssa. Usein asiat ratkeavat keskustelun avulla, eikä muita toimenpiteitä tarvita.

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti. Muistutus on potilaan ja hänen omaisensa lakisääteinen oikeus ja siihen vastataan kohtuullisessa ajassa, mikä tarkoittaa enintään muutamaa viikkoa.

Muistutuksen perusteella tehdään sisäinen tutkinta ja kuullaan hoitoprosessiin osallistuneita henkilöitä. Tutkinnassa mahdollisesti esille tulleet epäkohdat korjataan ja tarvittavilta osin ohjeistetaan organisaation sisäisellä tiedottamisella.

## **2.5 Henkilöstö**

Palveluyksikön palveluntuotanto toteutetaan pääosin oman palkatun ja vuokrasopimuksella työskentelevän henkilöstön tuottamana. Sijaisiin tai vuokrahenkilöstöön turvaudutaan ainoastaan henkilöstön määräaikaisten poissaolojen yhteydessä, yleensä lyhytaikaisissa sairaustapauksissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkastetaan rekrytointivaiheessa Terhikki -rekisterin kautta.

Palvelun tuottamiseen osallistuvan henkilöstön työtehtäviin liittyvä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen, ammattitaito ja kielitaito varmistetaan työntekijää rekrytoitaessa. PlusTerveys Oy huolehtii työnantajana henkilöstönsä riittävästä täydennyskoulutuksesta työsuhteen kestäessä. Molempien kotimaisten kielten taito varmistetaan aluekohtaisista tarpeista lähtien.

Henkilöstön riittävästä perehdyttämisestä ja ammattitaidon ylläpitämisestä huolehditaan pitämällä yllä perehdytysuunnitelmia sekä ylläpitämällä ajantasaista täydennyskoulutusrekisteriä HR järjestelmässä. Täydennyskoulutustarpeet suunnitellaan työntekijäkohtaisesti. Täydennyskoulutuksessa otetaan huomioon siitä annetut suositukset.

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien lääketieteen ja farmasian opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan oppilaitoksista saatujen ilmoitusten perusteella. Tiedot tarkastetaan Terhikki rekisteristä työntekijää rekrytoitaessa. Opiskelijalle nimetään kirjallisesti ohjaaja, joka vastaa ohjauksesta, johdosta ja valvonnasta. Ohjaaja on tavoitettavissa tarvittaessa.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana. Osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan hoitotyössä tehtyjen havaintojen perusteella. Toiminnassa havaittuihin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen mukaisesti ohjeistamalla ja kouluttamalla.

Työntekijän rikostausta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella lasten kanssa, sekä valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä, selvitetään tarvittaessa hankkimalla työntekijää koskeva rikosrekisteriote.

## **2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Palveluyksikön vastuuhenkilöt varmistavat kaikissa tilanteissa, että sosiaali- ja terveystalouden antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden ja potilaiden määrään nähden riittävä henkilöstö. Henkilöstömäärä suunnitellaan tarjottavien palveluiden mukaisesti. Henkilöstömäärän riittävyyttä seurataan hoitotyön yhteydessä.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan Kanta-palvelun kautta.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

PlusTerveys Oy:n toimitilat on rakennettu ja varustettu terveydenhuollon tiloja koskevien säädösten mukaisesti. Toiminnassa käytettävät toimitilat, mukaan lukien toimintaympäristö, ja välineet sekä niiden turvallisuus, turvallinen käyttö ja käyttötarkoitus soveltuvat tarkoitukseensa.

Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen viranomaisvalvonta kuuluu hyvinvointialueiden vastuulle. Yksiköt, joissa on leikkaustoimintaa, yleisanestesiassa tehtäviä toimenpiteitä tai ympärivuorokautista lääketieteellistä hoitotoimintaa, ennakko tarkastetaan. Muun kaltaisiin yksiköihin voidaan tehdä ennalta sovittuja tai reaktiivisia tarkastuksia. Hyvinvointialue toimittaa tarkastuskertomuksen Valviralle tiedoksi. Työntekijöiden ja työympäristön turvallisuuteen liittyvät ilmoitukset tehdään johtosuhteiden mukaisesti lähiesihenkilölle tai Läheltä piti – järjestelmään.

Kemiallisten aineiden käsittelyssä noudatetaan valmistajien ja maahantuojien ohjeita käyttöturvallisuustiedotteiden vaara- ja turvalausekkeet huomioiden. Altistuksen rajoittamiseksi käytetään suojavaatetusta, hengityssuojia ja suojakäsineitä. Ergonomisia haittoja pyritään rajoittamaan asianmukaisilla työasunnoilla sekä laitteiden sijoittelulla toimitiloissa. Potilaan yksityisyyden suoja varmistetaan erillisillä hoituhuoneilla, riittäväällä äänieristyksellä sekä odotushuoneiden järjestelyillä.

Toimitilojen ylläpito ja huolto on jaettu kiinteistön omistajan ja toimitilojen haltijan vastuulle. Kiinteistön huolto tapahtuu huoltoyhtiön toimesta. Palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteistä ylläpitoa varten kiinteistön omistaja on laatinut kiinteistön pitkän tähtäimen suunnitelman.

PlusTerveys Oy:n vastaanotoilla noudatetaan yhtiön Hygieniaohteistusta, joka perustuu THL julkaisuun Ohje suun terveydenhuollon yksikön hygieniantorjunta 2017. Hygieniaohte päivitetään hygieniakäytäntöjen muuttuessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Vastaanotoille on laadittu toimipistekohtaiset siivous- ja hygieniasuunnitelmat.

Toimipisteen omavalvontasuunnitelmassa nimetään toimipisteessä vastuuhenkilö, joka vastaa vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Käyttöön otetaan ainoastaan hyväksytyjä välineitä ja laitteita. Laitteiden soveltuvuus tarkoitettuun käyttöön arvioidaan lääketieteellisin perustein. Vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä tai puutteellisesta käyttöohjeesta, ilmoitetaan Fimeaan sekä valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen turvallisuudesta sekä mahdollisista korjaavista toimenpiteistä jo käytössä oleviin laitteisiin. Lisäohjeita löytyy Fimean verkkosivuilta.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisten velvoitteiden noudattaminen varmistetaan siten, että

- kohdassa 2.8 mainittu vastuuhenkilö perehtyy lääkinnällisiä laitteita koskeviin velvollisuuksiin
- vastuuhenkilö valvoo toimipisteellä velvollisuuksien noudattamista
- vaaratilanteet ilmoitetaan vastuuhenkilölle

Palveluysikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä:

- varmistetaan vaatimustenmukaisuus järjestelmätoimittajalta ennen tietojärjestelmän hankintaa
- tarkastetaan järjestelmän kuuluminen Valviran tietojärjestelmään
- käytetään potilastietojen käsittelyyn soveltuvaa järjestelmää

Lääkinnällisten laitteiden asianmukaisuudesta vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja jatkuvasta käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisesta palveluysikössä huolehditaan siten, että henkilöstö koulutetaan tietojärjestelmän asianmukaiseen käyttöön sekä tietosuojasäännöksiin. Lisäksi tietojärjestelmän käyttöä seurataan ja puututaan tarvittaessa epäkohtiin.

Lääketieteellinen johtaja vastaa asiakastietolain mukaisen tietoturvasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluysikön toiminnassa huolehditaan palveluysikön ja sen tiloissa toimivien eri palveluntuottajien tunnistamisella ja rekisterinpitäjyyksien rajojen määrittämisellä sopimuksissa. Lisäksi vuokrapalvelu- ja alihankintasopimuksia tehtäessä todetaan rekisterinpitäjä ja tiedonkulun järjestelyt.

Asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä, sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan huolehditaan siten, että tietosuojavastaava tai muu tietosuojasta vastaava henkilö huolehtii ilmoituksesta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Tietoturvallisuuden häiriötilanteissa tietosuojavastaava tai muu tietosuojasta vastaava henkilö selvittää ilmoitustarpeet rekisteröidyille ja tietosuojavaltuutetulle ja vastaa tarvittavista ilmoituksista. Tietosuojavastaava tai muu tietosuojasta vastaava henkilö huolehtii yhdessä tietojärjestelmäpalvelun tuottajan kanssa korjaavista toimenpiteistä tietojärjestelmässä ja vastaanoton käytännöissä.

Käytännössä palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden, sekä henkilöstön käyttöopastus varmistetaan tietojärjestelmäpalvelun tuottajan kanssa. Vastaanotoilla ei käytetä teknologiaa, joka vaarantaisi potilaan yksilölliset tarpeet tai itsemääräämisoikeuden.

## **2.10 Lääkehoitosuunnitelma**

Lääkehoidon toteuttaminen perustuu PlusTerveys Oy:n lääkehoitosuunnitelmaan, joka ohjeistaa yhtiön lääkehoidon kokonaisuuden suunnittelun ja toteutuksen, sekä siinä tapahtuneiden poikkeamien seurannan ja raportoinnin. Lääkehoitosuunnitelman perustana on

Sosiaali- ja terveysministeriön Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen (STM julkaisu 6/2021). Toteutettavassa lääkehoidossa hoidon onnistuminen edellyttää, että potilaille annetaan tietoa, ohjausta ja neuvontaa hoidon toteuttamisesta, ja että lääkehoidon vaikutuksia seurataan ja arvioidaan.

Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa ja sen hyväksyy yhtiön lääketieteellinen johtaja tai hänen puolestaan hallintoylilääkäri. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja tarvittaessa. Viimeisin päivitys on tehty 15.10.2024

PlusTerveiden lääkehoitosuunnitelma toimii pohja-asiakirjana toimipisteiden lääkehoitosuunnitelmille. Niissä kuvataan toimipisteessä toteutettavan lääkehoidon prosessit ja vastuut, lääkehoitoon liittyvät riskit ja niiden hallinta sekä lääkehoidon toteuttamisen edellyttämisen osaamisen varmistaminen. Toimipisteen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Toimipisteen lääkehoito toteutetaan ja dokumentoidaan konsernin lääkehoitosuunnitelman ohjeistamalla tavalla.

Lääkehoitosuunnitelma on oleellinen osa uuden ja työhönsä palaavan, lääkehoitoa toteuttavan työntekijän perehdytystä. Kaikki lääkehoitoa toteuttavat ammattilaiset tarvitsevat koulutuksensa ja tehtäviensä mukaisen lääkeluvan. Lääkelupakäytännöt on kuvattu PlusTerveiden lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelmat sisältävät tietoa mm. lääkkeiden säilytyksestä, joten niitä ei julkaista vapaasti.

## **2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

Asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavana johtajana toimii PlusTerveys Oy:n lääketieteellinen johtaja.

Pertti Patinen, dosentti, laillistettu erikoishammaslääkäri  
puhelin 041 7314081  
pertti.patinen@plusterveys.fi

PlusTerveys Oy:ssä tietosuojavastaavan tehtäviä hoitaa Privaon Oy.  
Yhteystiedot: tietosuoja@plusterveys.fi

Palveluyksikössä noudatetaan tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä.

Omavalvontasuunnitelmassa on otettu huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa

Jokaisen PlusTerveudessa työskentelevän tulee suorittaa kaikille pakolliset tietoturva- ja tietosuojakoulutukset PlusTerveiden sähköisessä oppimisympäristössä. Esihenkilöt ja HR seuraavat suoritusten toteutumista seurataan HR-järjestelmässä. Tietoturva- ja -suojamateriaali on koottu sisäisille verkkosivuille ja on siltä kaikkien yrityksessä työskentelevien saatavissa.

Jokainen ammattilainen on vastuussa hyvien tietoturva- ja -suojakäytäntöjen noudattamisesta omassa työssään sekä tekemään ilmoituksen havaitsemastaan poikkeamasta. Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamien käsittelystä vastaa yrityksen tietoturva- ja tietosuojaryhmät yhdessä



tietosuojavastaavan tehtäviä hoitavan Privaonin kanssa.

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Keräämme asiakaspalautetta seuraavin keinoin:

- Verkkosivujen asiakaspalautekanava asiakkaille ja läheisille
- Tekstiviestikyselyt palvelutapahtuman jälkeen (suosittelemme NPS)
- Palvelukohtaiset asiakaspalautekyselyt

Myös potilaiden tekemät muistutukset, viranomaiskantelut ja potilasvahinkoilmoitukset ovat asiakkaiden antamaa palautetta toiminnasta. Valvontalaissa ja siihen liittyvässä viranomaisten ohjeistuksessa ei ole yksilöity seurattavia asioita, minkä vuoksi niiden kyselytapa on jätetty terveydenhuollon toimijoiden vastuulle. Säännöllisesti kerättävä ja muu palaute käsitellään ja ryhdytään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin

Potilaiden tekemien muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten käsittelystä vastaa lääketieteellinen tiimi ja niihin vastaamisesta palvelua antaneen yksikön terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Keräämme ammattilaistemme palautetta seuraavin keinoin:

- Aloitteet
- Epäkohta- ja vaaratapahtuma sekä poikkeamailmoitukset (sisältää myös säteilyturvapoikkeaman)
- Tietoturva ja tietosuojapoikkeama
- Whistleblous -anonyymi ilmoituskanava
- Toimittajareklamaatio Ammattilaisten antamien palautteiden käsittely on keskitetty ja ne välitetään vastuuhenkilöille korjaavia toimenpiteitä varten. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkaiden ja ammattilaisten antaman palautteen lisäksi myös sisäisten ja ulkoisten auditointien löydökset sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

## 3 Omavalvonnan riskienhallinta

### 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut:

PlusTerveysten hallitus vastaa konsernin riskien katselmoinnista vuosittain ja konsernin riskipolitiikan hyväksymisestä.

Konsernin johtoryhmä vastaa konsernitason riskien hallinnasta ja riskien katselmoinnista puolivuositain ja tarvittaessa.

Johtosuhteiden mukaisesti esihenkilöt vastaavat vastuullaan olevan toiminnon riskienhallinnasta ja riskien katselmoinnista vähintään puolivuositain ja tarvittaessa. Toimipisteillä riskejä tunnistetaan työsuojelullisin keinoin yhdessä työterveyshuollon kanssa. Työympäristöön ja -tehtäviin liittyvät riskit tunnistetaan työturvallisuuslain mukaisesti.

Työterveyshuoltoon liittyvät työpaikkaselvitykset ja niihin liittyvä riskien kartoitus ja arviointi ovat avainasemassa paikallisessa riskien hallinnassa.

Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan arvioidaan riskin todennäköisyyden ja sen seurausten vakavuuden yhteisvaikutuksena

### **3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

Asiakkailtamme ja ammattilaisiltamme kerättävä palaute on kuvattu kappaleessa 2.12. Kerättävä palaute sisältää myös epäkohta- ja vaaratapahtuma- eli poikkeamailmoitukset. Palautteiden käsittely on keskitetty ja ne välitetään vastuuhenkilöille korjaavia toimenpiteitä varten. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkaiden ja ammattilaisten antaman palautteen lisäksi myös sisäisten ja ulkoisten auditointien havainnot, sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

#### Epäkohtien korjaaminen

Henkilö, jonka vastuualueella poikkeama havaitaan, vastaa poikkeaman syyn, sen seurausten ja niiden vähentämisen sekä poikkeaman toistumisen ehkäisemisen selvittämisestä. Selvitys voidaan toteuttaa esimerkiksi työryhmänä tai yksikkökokouksessa. Vastuuhenkilö sopii aikataulusta ja korjaavista toimenpiteistä sekä varaa niihin tarvittavan resurssin. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee.

#### Ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohta- ja vaaratapahtumista. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Mikäli omavalvonnalliset keinot eivät riitä mahdollisen asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavan tapahtuman, vahingon tai vaaratilanteen tai muun vakavan puutteen korjaamiseksi, tulee asiasta myös ilmoittaa hyvinvointialueelle tai terveydenhuollon valvontaviranomaisille.

### **3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan suhteessa toteutuneisiin riskeihin. Hygieniaohjeiden ja infektio- ja torjunnan toteutumista seurataan toimipisteissä tapahtuvien havainnoin, välinehuollon mittareilla, auditoinneilla ja tarvittaessa vastaanoton hygieniasuunnitelman tarkastamisella.

Vaara- ja haittatapahtumien raportointikäytäntö tapahtuu sähköistä ”läheltä piti” ilmoitusmenettelyä käyttäen. Yhtiön sisäisillä verkkosivuilla on asiaa koskeva sähköinen lomake. Turvallisuuskulttuurinamme on matalan kynnyksen ilmoitukset mahdollisista vaarantavista laitteista, menettelyistä tai työtavoista, jolloin asioihin on mahdollista puuttua ennen vakavia tapahtumia. Jokainen ilmoitus käsitellään toimipisteen esihenkilön ja lääketieteellisen tiimin johdolla. Lääketieteellinen tiimi raportoi kahdesti vuodessa työsuojelutoimikuntaa sekä tarvittaessa yhtiön johtoryhmää. Ilmoituksen tehneelle ilmoitetaan asiaa koskevista toimenpiteistä.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan jatkuvalla koulutuksella ja ohjeistuksella.

### **3.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

PlusTerveiden tuottaessa ostopalvelua tai alihankintaa palvelun sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu tilaajan kanssa solmitussa palvelusopimuksessa. PlusTerveys määrittää omien alihankkijoidensa ja toimittajiensa palvelusisällön ja sopimukseen liittyvät laatuvaatimukset palveluntuottajasopimuksissa ja hankintasopimuksessa.

### **3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Yksityisen terveystuottajan jatkuvuudenhallinnan tavoite on ylläpitää palvelutuotantonsa mahdollisimman normaalina häiriötilanteessa ja minimoida häiriön vaikutuksen kesto. Normaalioloissa suurin häiriöriski liittyy tietojärjestelmien toimimattomuuteen tai muuhun häiriöön. Tietohallintopäällikkö ja hänen tiiminsä vastaa tietojärjestelmien toimivuudesta. Asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin koskee yksityistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajaa sen tuottaessa palveluja hyvinvointialueille.

PlusTerveiden johtoryhmä vastaa valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta.<sup>10</sup>  
PlusTerveiden valmiussuunnitelma on julkaistu ei-julkisena asiakirjana 15.4.2024.

## **4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **4.1 Toimeenpano**

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.

Omavalvonnan tavoitteiden toteutuminen edellyttää jokaisen PlusTerveudessa työskentelevän sitoutumista omavalvonnan tavoitteisiin ja käytäntöihin. Vuonna 2025 kehitämme omavalvonnan dokumentaatiota, seuranta- ja raportointia, materiaalien hallintaa sekä omavalvontaan liittyviä työkaluja, ja jalkautamme käytäntöjä sisäisellä viestinnällä ja koulutuksin.

### **4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

PlusTerveiden lääketieteellinen tiimi laatii yksityisten terveystuottajien omavalvontasuunnitelman ja sen hyväksyy lääketieteellinen johtaja. Suunnitelma on laadittu Valviran omavalvontasuunnitelmaa koskevan määräyksen mukaisesti ja se päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Suunnitelma julkaistaan PlusTerveiden sisäisillä ja ulkoisilla verkkosivuilla ja on nähtävillä yhtiön toimipisteissä.

## **5 Viitteet**

1. Katso lisää sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).
2. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikostaustan selvittäminen tulee sovellettavaksi vammaispalvelulain (675/2023) voimaantulosta lukien.

3. Määräyksen soveltamisalassa riskit liittyvät myös asiakkaiden ja potilaiden käytössä olevien tilojen terveydellisiin olosuhteisiin, joista on säädetty sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa asunnon ja muun oleskelutilan terveydellisistä olosuhteista sekä ulkopuolisten asiantuntijoiden pätevyysvaatimuksista (545/2015, asumisterveysasetus).
4. Palveluntuottajan on otettava huomioon toimitilojen ja toimintaympäristön tietosuojan ja tietoturvan järjestäminen ja toteuttaminen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023, asiakastietolaki) 77 §:n 1 momentin 9 kohdan nojalla laadittavassa suunnitelmassa (tietoturvasuunnitelma).
5. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) on antanut määräyksen Lääkinnällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus ja ohjeen Vaaratilanteessa olleen lääkinnällisen laitteen käsittely (Fimea 1/2023). STM on julkaissut Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö – oppaan laiteosaamisen varmistamiseen (STM:n julkaisuja 2024:3).
6. Katso lisää Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Määräys 3/2024 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista.
7. Katso lisää STM:n opas Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (STM:n julkaisuja 2021:6).
8. Riskienhallinnassa tulee ottaa huomioon muun muassa työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvoitteet, joilla voi olla vaikutusta palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuuteen, sekä terveydensuojelulain (763/1994) mukainen velvollisuus tunnistaa toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurata niihin vaikuttavia tekijöitä.
9. Katso tarkemmin muun muassa vakavien vaaratapahtumien tutkinnasta, välittömistä korjaavista toimenpiteistä, tapahtumien analysoinnista ja niistä oppimisesta STM:n julkaisu Vakavien vaaratapahtumien tutkinta. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille (STM:n julkaisuja 2023:31).
10. Katso lisää muun muassa palvelujen jatkuvuudenhallinnan prosesseista, johtamisesta, ennakoinnista ja suunnittelusta sekä häiriönhallinnasta ja kriisien johtamisesta STM:n julkaisuista Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille (STM julkaisuja 2019:10) ja Sopimusperusteinen varautuminen. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille (STM julkaisuja 2019:9).

Päivitetty 13.2.2025/Pertti Patinen