

Omavalvontasuunnitelma

Henkilöstövuokrauspalvelut

Coronaria Terveys Oy

Sisällys

| | |
|--|---|
| Omavalvontasuunnitelma..... | 1 |
| 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot..... | 3 |
| 1.1 Palveluntuottajan perustiedot..... | 3 |
| 1.2 Palveluyksikön perustiedot..... | 3 |
| 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet | 3 |
| 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako..... | 4 |
| 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat..... | 5 |
| 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen | 5 |
| 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen | 5 |
| 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen | 5 |
| 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön osaamisen varmistaminen | 7 |
| 3.5 Muistutusten käsittely..... | 8 |
| 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen | 9 |
| 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely | 9 |
| 4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä..... | 9 |
| 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi | 9 |
| 5.1 Laadun ja riskienhallinnan sekä kehittämistoimenpiteiden seuranta ja raportointi | 9 |

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Coronaria Terveys Oy
3087705–7
Saaristonkatu 22, 3.krs
90100 Oulu

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Coronarian Terveys-liiketoiminta koostuu kahdeksasta eri erikoisalojen palveluja tai henkilöstövuokrausta tuottavasta yhtiöstä, joista osassa on omia yksiköitä ja osa tuottaa palvelua vain Tilaajan tiloissa toteutettuna.

Tämä omavalvontasuunnitelma kuvaa Coronaria Terveys Oy:n henkilöstövuokraustoiminnan omavalvontaa.

Vastuuhenkilöt:

Toimitusjohtaja
Teemu Mattila
puh.040 557 2061

Terveystieteellisen palveluista vastaava johtaja,
Lääketieteellinen johtaja
Jukka Perälä, radiologian erikoislääkäri
puh.040 538 2362

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toimimme kumppanuusasemassa julkisen ja yksityisen terveydenhuollon (jäljempänä "Tilaaja") kanssa. Tuotamme korkealaatuisia terveydenhuollon henkilöstövuokrauspalveluita koko Suomen alueella läsnä- ja etäpalveluna toteutettuna. Prosessejamme ohjaavat asiakaskeskeisyys ja henkilöstötyytyväisyys. Coronarian periaatteisiin kuuluvat myös yhteiskuntavastuullisuus ja kotimaisuus.

Coronarian arvot ohjaavat jokapäiväistä toimintaamme:

- **Jatkuva kehittyminen**

Haastamme jatkuvasti itseämme sekä vanhoja toimintamalleja ja rakenteita luodaksemme Suomen parhaita terveydenhuollon henkilöstövuokrauspalveluita.

- **Yhdessä onnistuminen**

Autamme niin toisiamme kuin Tilaaja-asiakkaitamme onnistumaan. Jokainen meistä on oman työnsä huippuosaaja, joka kantaa vastuunsa ja helpottaa osaltaan muiden työtä.

- **Helppo saavutettavuus**

Olemme lähellä Tilaaja-asiakkaitamme. Olemme helposti lähestyttäviä myös ihmisinä.

- **Vaikuttavat tulokset**

Vahvan osaamisemme ja asenteemme ansiosta saavutamme yhteistyössä Tilaaja-asiakkaidemme kanssa hoitotuloksia kustannustehokkaasti. Pidämme huolta siitä, että henkilöstömme ja Tilaaja-asiakkaidemme tyytyväisyys on huipputasoa.

- **Asiakslähtöisyys**

Tarjoamme laadukkaita henkilöstövuokrauspalveluita ympäri Suomen. Palvelumme on ammattitaitoista, ystävällistä ja sujuvaa. Kehitämme palveluja Tilaaja-asiakkaiden tarpeista lähtien sekä saamamme palautteen perusteella.

Palveluidemme lähtökohta on aina Tilaajan tilanne ja tarve. Coronarian henkilöstövuokraustoiminta toteutetaan yleensä Tilaajan osoittamissa tiloissa, Tilaajan työvälineillä ja työmenetelmien mukaisesti. Palvelun sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu Tilaajan kanssa solmitussa palvelusopimuksessa. Coronarian henkilöstö sitoutuu työskentelemään Tilaajan työyksikön dokumentoitujen toimintamallien, tietosuojajohtajien ja työhön liittyvien turvaohjeiden ja omavalvontasuunnitelmien mukaisesti.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Terveys-liiketoiminnan omavalvontatyöryhmä laatii Coronarian henkilöstövuokrauspalveluiden omavalvontasuunnitelman ja sen hyväksyy Coronarian lääketieteellinen johtaja. Suunnitelma on laadittu Valviran omavalvontasuunnitelmaa koskevan määräyksen mukaisesti ja se päivitetään

vuosittain ja tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Coronarian ulkoisilla verkkosivuilla ja se on myös pyynnöstä saatavilla.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Seuraamme Tilaajiemme palvelutarpeita ja mitoitamme tarjontamme ja henkilöstöresursoinnin niiden mukaisesti. Coronarian tuottaessa henkilöstövuokrauspalveluita palvelun sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu Tilaajan kanssa solmitussa palvelusopimuksessa.

Palveluiden saatavuuden tukemiseksi keskeinen painopisteemme on osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön sitoutuminen ja pysyvyys sekä systemaattinen ja laadukas rekrytointiprosessimme, joka on ennakoivaa, pitkäjänteistä ja jatkuvaa. Rekrytointiprosessimme on kuvattu ja toimintatavat implementoitu.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Palveluiden jatkuvuuden kannalta olennaisessa roolissa ovat Coronarialla työskentelevät yhteyshenkilöt, jotka huolehtivat Tilaajan kanssa tehtävästä yhteistyöstä ja reagoivat aktiivisesti Tilaajien henkilöstötarpeisiin. Yhteyshenkilöiden tehtävänä on olla Tilaajien tavoitettavissa, vastata sopimusvelvoitteiden täyttymisestä, palvelun käytännön toteutumisesta ja mahdollisten ongelmatilanteiden selvittämisestä yhteistyössä Tilaajan kanssa.

Varmistaaksemme henkilöstömme pysyvyyden ja sitä kautta palveluidemme jatkuvuuden haluamme olla erinomainen työnantaja. Panostamme työntekijöidemme hyvinvointiin, meillä on hyvä ilmapiiri, luomme yhteisöllisyyttä ja tuemme toinen toistamme.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palvelujemme lääketieteellisestä osaamisesta vastaavat eri alojen nimetyt vastuulääkärimme sekä Lääketieteellinen johtajamme. Henkilöstömme noudattaa toiminnassaan sekä Tilaajan että kansallisia tutkimusohjeita, turvallisuusmääräyksiä, tietosuojajohteita sekä työn laatuvaatimuksia. Henkilöstömme toimii työtä ohjaavien lakien ja asetusten mukaisesti.

Henkilöstömme rekrytointin periaatteissa korostuvat koulutus, henkilön sopivuus tehtävään ja tehtävässä vaadittu osaaminen. Rekrytoitavalta henkilöstöltä edellytetään sitoutumista lääketieteellisesti, eettisesti ja kustannusvaikuttavasti hyvään ja asiakaslähtöiseen toimintatapaan ja terveydenhuoltoon koskeviin säännöksiin.

Kaikkien terveydenhuollon ammattihenkilöiden lupa toimia terveydenhuollon ammattihenkilönä varmistetaan JulkiTerhikistä. Kielitaidon osalta (suomen ja ruotsin kielen taito) terveydenhuollon ammattihenkilöiden kohdalla noudatetaan lakia potilaan asemasta ja oikeuksista saada palvelua äidinkielellään (suomi ja ruotsi) ja kielitaito tarkistetaan tarvittaessa todistuksin, jos se ei sisälly tutkintotodistukseen. Ei-EU-maissa opiskelleilta edellytetään Suomen luvan suorittamista, johon sisältyy kielitaidon osoitus.

Lasten ja iäkkäiden henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriote tarkistetaan työtehtävän sitä edellyttäessä.

Mittaamme palveluidemme laatua jatkuvan palautteen sekä strukturoitujen Tilaaja-asiakastytyväisyyssmittausten avulla. Palaute otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä ja kiireellisyyden edellyttämällä tavalla. Kehittämistoimenpiteitä käsitellään Coronarian ja Tilaajan välisissä säännöllisissä yhteistyöpalavereissa sekä Coronarian sisäisissä palavereissa. Coronarialla on myös käytössä oma HaiPro-järjestelmä, jonka avulla seuraamme ja kehitämme toimintaamme.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Henkilöstövuokraustoiminnan luonteen vuoksi Coronarian lähityötä tekevät terveydenhuollon ammattilaiset toimivat aina Tilaajan tiloissa ja Tilaajan välineillä, joiden soveltuvuudesta ja käytettävyydestä vastaa Tilaaja. Potilaskontaktit tapahtuvat Tilaajan sitä tarkoitusta varten suunnitelluissa ja hyväksytyissä tiloissa.

Tilaajalle etätyötä tekevät Coronarian ammattilaiset voivat toimia joko Coronarian toimitiloissa tai Coronarian toimitilojen ulkopuolella. Coronaria on laatinut ohjeet etätyön tekemiselle Coronarian tilojen ulkopuolelta. Ohjeissa on määritelty etätyöskentelytilaa koskevat vaatimukset.

Etätyötä tekevät ammattilaiset voivat Coronarian ja Tilaajan erikseen niin sopiessa käyttää Coronarian etätyövälineitä, jolloin laitteista ja niiden turvallisuudesta vastaa Coronaria. Tilaaja vastaa siitä, että Coronarian ammattilaisella on etäyhteys potilastietojärjestelmään jonon hallintaa, etävastaanottoa, toiminnan suunnittelua sekä läheteiden ja konsultaatioiden käsittelyä varten.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuojat ja tietojärjestelmät

Coronarian ammattilaiset sitoutuvat työ sopimusta tehdessään Coronarian tietoturva- ja tietosuojaohjeiden mukaiseen työskentelyyn työasemilla ja tietojärjestelmissä sekä salassapitosopimukseen.

Jokainen Coronarian työntekijä suorittaa työsuhteen alkamisen yhteydessä konsernin tietoturvaperehdytyskoulutuksen, joka kattaa myös tietosuojan. Lisäksi Coronarian työntekijöille järjestetään joka vuosi pakollinen tietoturva-/tietosuojakoulutus Coronarian sähköisessä oppimisympäristössä. Koulutusten suorittamista seurataan sekä esihenkilö- että konsernitasolla.

Saadessaan Tilaajan toimipaikan järjestelmien käyttäjätunnukset Coronarian ammattilaiset sitoutuvat noudattamaan potilastietojen käsittelyä koskevia lakeja, asetuksia ja Tilaajan antamia henkilötietojen käsittelyohjeita. Coronarian ammattilaiset käyttävät Tilaajan potilastietojärjestelmiä ja kirjaavat potilastiedot käyttöön oleviin järjestelmiin Tilaajan toimipaikan käytännön ja voimassa olevien lakien ja asetusten mukaisesti.

Myös Tilaajat voivat järjestää omia koulutuksiaan potilastietojen käsittelyyn, tietoturvaan ja tietosuojaan sekä virhe- ja ongelmatilanteiden käsittelyyn liittyen.

Jokainen ammattilainen on vastuussa hyvien tietoturva- ja -suojakäytäntöjen noudattamisesta omassa työssään sekä tekemään havaitsemastaan poikkeamasta tietoturvapoikkeamailmoituksen Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti.

Mahdollisten tietoturva-/tietosuojapoikkeamien kohdalla Coronarian tietosuojavastaava tukee tarvittaessa Tilaajaa poikkeamien käsittelyssä. Coronarian tietosuojavastaavan tavoittaa osoitteesta: tietosuojavastaava@coronaria.fi

3.3.4 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt kuvataan Tilaajien omassa työohjeissa ja omavalvontasuunnitelmissa. Tilaajan vastuulla on perehdyttää ammattilaisemme näihin työohjeisiin ja omavalvontasuunnitelmiin.

3.3.5 Lääkehoitosuunnitelma

Jokaisessa Tilaajan toimintayksikössä on oma lääkehoitosuunnitelmansa, perustuen toimipaikassa tarvittavaan lääkevalikoimaan ja sen edellyttämiin varotoimenpiteisiin. Lääkehoitovastaavat on nimetty Tilaajien omassa omavalvontasuunnitelmissa. Tilaajan vastuulla on perehdyttää ammattilaisemme lääkehoitosuunnitelmaan.

3.3.6 Lääkinnälliset laitteet

Jokaisessa Tilaajan yksikössä on omat lääkinälliset laitteet, joista vastaa Tilaaja. Tilaajan vastuulla on perehdyttää ammattilaisemme lääkinällisten laitteiden turvalliseen käyttöön.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön osaamisen varmistaminen

Coronaria varmistaa henkilöstönsä osaamisen rekrytointiprosessin aikana. Sen jälkeen Coronaria vielä hyväksyttää tarjoamansa työntekijän osaamistason sekä soveltuvuuden Tilaajalla.

Työsuhteen alussa Coronaria perehdyttää työntekijän yleisen perehdytysuunnitelmansa mukaisesti. Coronaria perehdyttää työntekijänsä Tilaajan kanssa tehdyn sopimuksen sisältöön ja varmistaa työntekijöidensä osallistumisen Tilaajan järjestämään perehdytykseen ennen palvelun tuottamisen aloittamista.

Tilaaja perehdyttää Coronarian ammattilaisen oman perehdytysuunnitelmansa mukaisesti. Tilaajan vastuulla on perehdyttää Coronarian ammattilainen työhön, järjestelmiin, laitteisiin, suunnitelmiin sekä paikallisiin olosuhteisiin.

Jokaisella Coronarian ammattilaisella on vastuu ilmoittaa yhteyshenkilölleen, jos kokee, että perehdytys on vajavainen tai kokee osaamisessaan olevan puutteita perehdytyksestä huolimatta. Ammattilaisten tulee myös itse huolehtia osaamisensa ylläpitämisestä.

3.5 Muistutusten käsittely

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Tämä tehdään Tilaajan ohjeiden mukaisesti. Muistutusten käsittelyn menettelytapa kuvataan Tilaajan toimipaikkojen omissa omavalvontasuunnitelmissa.

Muistutusasiassa vastineen antaa se terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, jonka tehtäviin vastineen antaminen kyseisessä toimintayksikössä kuuluu. Vastineen tueksi terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja pyytää asianosaisilta selvitykset tarpeelliseksi katsomassaan laajuudessa.

Pyydettyessä selvitystä muistutuksen kohteena olleelta Coronarian ammattilaiselta vastaavat Coronaria ja Tilaaja yhdessä siitä, että pyyntö tavoittaa asianosaisen henkilön ja ettei potilaan tietosuoja vaarannu muistutuskäsittelyn missään vaiheessa. Muistutukseen annettu vastaus saatetaan tiedoksi asianosaisten lisäksi myös Coronarian terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Hyvinvointialuiden vastuulla on järjestää potilasvastaavien toiminta. Potilasasiavastaavat neuvovat potilaita, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Coronarian tietoon tulleet epäkohdat, puutteet ja vaaratapahtumat kirjataan HaiPro-järjestelmään. Käsitlemme kirjatut asiat asianosaisten kanssa ja teemme välittömät korjaavat toimenpiteet. Yhteyshenkilö seuraa korjatun käytännön toteutumista. Kirjausten pohjalta tunnistamme riskejä ja arvioimme niiden vaikutuksia toimintaamme ja teemme ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ja kehitämme prosessejamme.

Kaikki terveydenhuollon ammattilaiset vastaavat osaltaan lakisääteisen ilmoitusvelvollisuuden toteutumisesta. Muuten toimipaikkojen menettelytavat ym. on kuvattu tarkemmin Tilaajan toimipaikkojen omissa omavalvontasuunnitelmissa.

4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakas-, henkilöstö- ja viranomaispalaute otetaan huomioon toiminnan laadun ja prosessien kehittämisessä. Kehittämistoimenpiteitä käsitellään Coronarian ja Tilaajan välisissä säännöllisissä yhteistyöpalavereissa sekä Coronarian sisäisissä palavereissa.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun ja riskienhallinnan sekä kehittämistoimenpiteiden seuranta ja raportointi

Coronarian henkilöstövuokrauspalveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan yhteisesti sovitulla mittareilla ja raportointitavoilla. Toimintaa seurataan omavalvonnan näkökulmasta jatkuvasti mm. sisäisissä viikko- ja kuukausipalavereissa.

Tilaaja päivittää omavalvontasuunnitelmansa oman vuosikellonsa mukaisesti. Coronarian omavalvontatyöryhmä kokoontuu vuosittain ja aina tarpeen mukaan toiminnasta vastaavan johtajan johdolla tarkistamaan ja päivittämään omavalvontasuunnitelman. Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle viikko- ja kuukausipalaverissa ja sähköisesti.