



28.1.2025

Työterveyden ja sairaanhoidon omavalvontasuunnitelma

Heltti Oy



1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
Palveluntuottajan perustiedot.....	3
Palveluyksikön perustiedot.....	3
Omavalvonnin toteuttaminen.....	3
Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
Toimipisteet.....	5
2. Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	6
Palveluiden laadulliset edellytykset.....	6
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
Muistutusten käsittely.....	10
Henkilöstö.....	10
Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	12
Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	12
Toimitilat ja välineet.....	13
Lääkinnälliset laitteet.....	14
Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	14
Lääkehoitosuunnitelma.....	15
Hygieniakäytännöt.....	15
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	15
Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	17
3. Riskienhallinta.....	19
Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut ja riskienhallinnan keinot.....	19
Riskienhallinnan seuranta ja epäkohtiin puuttuminen.....	20
Riskienhallinta ostopalveluissa ja alihankinnassa.....	20
Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	20
4. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	21

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot



Palveluntuottajan perustiedot

Heltti Oy 2544593-8
Mannerheimintie 12 A
00100 Helsinki

Palveluyksikön perustiedot

Heltti Oy:n työterveyden ja sairaanhoidon palvelut:

Palveluyksikön vastaava johtaja: Elina Sivu

Kaikki sähköpostit ovat muotoa etunimi.sukunimi@heltti.fi.

Omavalvonnann toteuttaminen

Tätä omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan kaikissa jäljempänä määritellyissä Heltin toimipisteissä, joissa tuotetaan työterveyshuollon sekä sairaanhoidon palveluja. Heltin johtotiimi vastaa toiminnan lainmukaisuudesta ja lääketieteellinen johto palvelujen lääketieteellisestä sisällöstä ja potilasturvallisuudesta. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvataan toimenpiteet ja menettelytavat, joilla Heltin johto huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista työterveyden ja sairaanhoidon palveluissa.

Heltin lääketieteellinen johto vastaa työterveyden sekä sairaanhoidon palveluyksikön omavalvonnasta. Omavalvontasuunnitelma ja sen toteutuminen katselmoidaan säännöllisesti johtotiimin kokouksessa, missä päätetään mahdollisista päivitystarpeista ja niiden toteuttamisesta, tiedottamisesta ja jalkauttamisesta.

Tätä omavalvontasuunnitelmaa ei sovelleta Heltin tuottamiin mielenpalveluihin, vaan kyseisiä palveluja koskee erillinen suunnitelma.

Heltissä toimivat terveydenhuollon palveluntuottajat (sekä elinkeinonharjoittajat että osakeyhtiöt) ovat sitoutuneet noudattamaan tätä Heltin työterveyden ja sairaanhoidon palveluiden omavalvontasuunnitelmaa.

Heltin omavalvontaohjelman sekä omavalvontasuunnitelmien läpikäynti kuuluu aloittavan työntekijän/ammattinharjoittajan eli helttiäisen perehdytykseen.

Päivitykset ohjelmaan ja/tai suunnitelmiin käydään läpi organisaatiossa aina, kun oleellisia muutoksia tehdään.



Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Heltin perustehtävä on tuottaa asiakasyrityksille ja asiakasyritysten työntekijöille laadukkaita ja kokonaisvaltaisia työterveyshuollon palveluja hyvän työterveyshuoltokäytännön, työterveyshuoltolain ja muun lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Lisäksi Heltti tuottaa myös työterveyshuoltoon kuuluvaa yleislääkäritasoisia sairaanhoitoa sekä lyhytterapiapalveluita. Erikoislääkärikonsultaatioita emme tuota omana toimintanamme, vaan tarvittaessa lähetämme potilaat muiden sairaanhoidon palveluntuottajien palveluiden piiriin.

Ensisijainen kohderyhmämme on ajatustyöntekijät, mutta tuotamme palveluita myös mm. teollisuuden, rakentamisen, terveydenhuollon ja palvelualojen yrityksille. Heltin työterveyshuollon piirissä oli 09/2024 tilanteen mukaan noin 900 yritystä. Näistä valtaosa on pieniä tai keskisuuria. Palveluiden piirissä oli 09/2024 tilanteen mukaisesti noin 11 500 työkäistä henkilöasiakasta.

Heltin perusajatuksena on tuottaa keskeiset työterveyshuollon palvelut itse ja muiden tarvittavien palveluiden osalta käyttää laadukkaita ja hyvämaineisia kumppaneita. Kaikki työterveyshuollon potilastyöhön osallistuvat helttiäiset ovat työterveyshuoltolain mukaisen pätevyyden omaavia työterveyshuollon ammattihenkilöitä tai asiantuntijoita. Työterveyspalvelujen lisäksi Heltti tuottaa joitakin yksityisiä terveydenhuollon palveluja, kuten rokotuspalveluja sekä fysioterapiaa.

Ammattinimikkeet 06/2024 tilanteen mukaisesti ovat työterveyshoitaja, työterveyslääkäri, työterveyshuollon erikoislääkäri, työterveyspsykologi, työfysioterapeutti ja ravitsemusterapeutti, yleislääkäri ja sairaanhoitaja.

Heltti ei tuota itse kuvantamispalveluja. Laboratorioanalytiikka ostetaan kumppanilta, mutta pikadiagnostiikkaa tehdään omana toimintana.

Heltti tuottaa työterveyden ja sairaanhoidon palveluja sekä läsnäpalveluina että etäpalveluina kaikissa alla luetelluissa toimipisteissä.

Toimipisteet



Emo-Heltilä
Mannerheimintie 12 A
00100 Helsinki

Heltilä Keilaniemi
Keilaranta 10 E
02150 Espoo

Heltilä Tampere
Kalevantie 2, C-talo, 2. krs.
33100 Tampere

Heltilä Turku
Humalistonkatu 6 C
20100 Turku

Heltilä Oulu
Koulukatu 34
90100 Oulu

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Palveluiden laadulliset edellytykset

Terveyspalveluiden turvallisuus ja laatu muodostuvat potilasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta, sekä tietosuojasta ja tietoturvasta.

Potilasturvallisuus varmistetaan huolellisella palveluprosessien seurannalla sekä henkilökunnan jatkuvalla koulutuksella. Noudatamme alan säädöksiä ja parhaita käytäntöjä varmistaaksemme potilaiden hyvinvoinnin ja turvallisen hoidon jokaisessa tilanteessa.

Tietosuoja ja tietoturva ovat Heltin toiminnan ytimessä. Heltissä toimii oma tietoturvan ohjausryhmä, joka on vastuussa Heltin tietosuoja- ja tietoturvapoliitikasta ja sen alaisista ohjeistuksista. Jokainen Heltissä työskentelevä työntekijä ja ammatinharjoittaja on lisäksi sitoutunut erilliseen salassapito- ja tietosuojasitoumukseen. Heltin tietoturvasuunnitelma sekä tietosuojan ja tietoturvan koulutukset tukevat ammattilaisten perehtymistä ja osaamisen ylläpitämistä.

Laadukas työterveystoiminta on edellytys vaikuttavuuteen toiminnassamme. Seuraamme palveluiden laatua sekä sisäisten että ulkoisten palautteiden ja raporttien perusteella. Laadun toteutuminen ja sen kehittäminen on kaikkien helttiäisten yhteinen tehtävä. Terveystoiminnan palveluille asetetaan yleisesti ottaen korkeat laatuvaatimukset. Palveluidemme korkea laatu onkin ensisijainen tavoitteemme ja valvomme palveluidemme laatua jatkuvana toimintana. Korkean laadun edellytyksiä ovat henkilöstön ensiluokkainen ammattitaito, toimivat prosessit ja tekniset työkalut, vaatimukset täyttävät toimitilat sekä työvälineet. Näiden kaikkien osa-alueiden tason varmistus mahdollistaa korkealaatuisten palveluiden tuottamisen.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden lähtökohta on potilaan henkilöllisyyden varmistaminen niin lähi- kuin etävastaanottotilanteissa ja riittävällä tasolla. Hoitosuhteen aikana potilaan hoitoon liittyvä välttämätön viestintä eri ammattilaisten välillä tapahtuu potilastietojärjestelmän sisällä kyseiseen potilaaseen sidotusti.

Potilasturvallisuuden varmistamiseksi koko hoitoprosessia ajatellen on laadittu ammattiryhmäkohtaisia mittareita, joiden avulla esihenkilöt voivat seurata

vaatimuksien toteutumista. Annetun hoidon tulee aina perustua voimassa oleviin käypä hoito -suosituksiin.



Jokainen työterveyshuollon tai sairaanhoidon palveluihin osallistuva helttiäinen on rakentamassa Heltin potilasturvallisuutta ja heillä on sekä oikeus että velvollisuus tehdä vaaratapahtumista, läheltä piti -tilanteista ja muista potilasturvallisuuteen vaikuttavista asioista ilmoitus sähköiseen järjestelmään sekä omalle esihenkilölleen tarpeellisten korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden suunnittelemiseksi ja toteuttamiseksi. Näiden ilmoitusten määrää seurataan ja prosessin tärkeyttä ja toimintatapaa kerrataan säännöllisesti yhteisissä kuukausipalaverissa.

Työterveyshuollon ja sairaanhoidon palveluita tuottavat henkilöstön jäsenet ovat jokainen vastuussa oman työnsä tekemisestä niin, että palveluiden laatu- ja turvallisuusvaatimukset täyttyvät. Henkilöstö on jaettu pääasiassa ammattiryhmiin perustuviin tiimeihin, joilla kullakin on oma lähiesihenkilönsä. Nämä lähiesihenkilöt ovat vastuussa tiimiensä lähijohtamisesta sekä toiminnan laadun ja yhdessä sovittujen mittarien seurannasta. He raportoivat terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle. Kunkin tiimin tilannetta käsitellään viikoittain yhteisessä palaverissa, jossa myös päätetään reagoimista vaativista asioista. Asian vakavuudesta tai kokonaisvaltaisuudesta riippuen terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vie asian Heltin johtotiimin käsiteltäväksi. Koko terveydenhuollon palveluiden yhteisessä kuukausikokouksessa jalkautetaan ei-kiireelliset päätökset ja toimintaohjeet. Tarvittaessa käytetään sähköisen viestinnän kanavia ja tiimikohtaisia säännöllisiä palaveria kiireellisten asioiden viestimiseksi.

Lisäksi Heltin kulttuuriin kuuluu kehitysehdotuksien tuominen esille hyvin matalalla kynnyksellä ja mikäli ehdotus päädytään toteuttamaan, jalkautus pystytään niin ikään toteuttamaan ketterästi.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Heltti tarjoaa työterveyshuollon ja sairaanhoidon palveluita Helsingissä, Espoossa, Tampereella, Turussa ja Oulussa ja tarvittaessa myös muilla paikkakunnilla asiakkaiden toimipaikoissa ja kumppaniverkoston kautta. Ajantasainen toimipisteluettelo löytyy aina verkkosivuiltamme. Toimipisteiden aukioloajat vaihtelevat paikkakunnittain sekä viikonpäivittäin. Toimipisteiden sijainti eri puolella Suomea yhdessä etä vastaanottojen ja digitaalisen ympäristön kanssa tukevat Heltin palveluiden saatavuutta.



Heltin tavoitteena on, että asiakasyritykset ja asiakkaat saavat tarpeidensa mukaiset palvelut oikea-aikaisesti, tarvittaessa kumppani-verkostoa hyödyntämällä, yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja turvallisesti. Palveluiden piiriin hakeudutaan hoidontarpeenarvion kautta. Näin jokainen asiakas pystytään ohjaamaan juuri hänen tilanteensa vaatimalle hoitopolulle. Seuraamme päivä- ja viikkotasolla palveluiden saatavuutta sekä potilas- ja asiakastyytyväisyyttä.

Potilaita hoidetaan aina yhteisymmärryksessä heidän kanssaan ja lopullisen päätöksen suositellusta hoidosta tekee aina potilas itse. Terveystieteiden ammattihenkilön on varmistettava hoitotilanteessa potilaan riittävä ymmärrys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä sekä hoidosta ja siihen liittyvistä seikoista. Hoitoon liittyvät kirjaukset siirtyvät potilaan nähtäville Kantaan ja hänellä on aina myös mahdollisuus pyytää Helttiltä omia potilaskertomustekstejä nähtäväksi.

Asiakkaat voivat antaa palautetta saamastaan hoidosta suoraan ammattihenkilölle tai Heltin hoitoon liittyvä palaute -kanavan kautta tietoturvalisistä. Myös potilaslain mukaiset muistutukset voidaan tehdä tämän palautekanavan kautta. Hoitoon liittyvä palaute -kanava on kaikkien asiakkaiden saatavilla MyHeltti-palvelussa ja palveluun kirjautumiseen on linkki nettisivullamme. Asiakkaita ohjataan tekemään palaute MyHeltti-palvelun kautta erityisesti silloin, kun tilanne vaatii jatkoselvittelyä. Positiiviset palautteet vastaanotetaan myös suullisesti ja välitetään asianomaisten henkilöiden tietoon.

Kaikki hoidon laatuun liittyvät palautteet sekä muistutukset käsittelee palveluyksikön terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, joka huolehtii myös palautteisiin ja muistutuksiin vastaamisesta, sekä arvioi korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden tarpeen ja huolehtii niiden suunnittelusta, tiedottamisesta ja jalkauttamisesta kyseessä olevan ammattiryhmän esihenkilön kanssa.

Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa ratkaisuun, häntä ohjataan ottamaan yhteyttä potilasasiavastaavaan.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen on Heltissä osa työterveyshuollon ja sairaanhoidon palveluiden tuottamiseen liittyviä ohjeistuksia sekä jokaisen terveydenhuollon ammattilaisen ammattitaitoa. Itsemääräämisoikeuden toteutumista valvoo viime kädessä terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.



Hoitotyössä asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus toteutuu Heltissä siten, että viime kädessä jokainen potilas tekee itse päätöksen terveydenhuollon ammattilaisen suositteleman hoidon toteuttamisesta. Jos potilas kieltäytyy suositellusta hoidosta, hänelle selitetään hoitamatta jättämisestä aiheutuvat seuraukset. Mikäli potilas ei edelleenkään halua hoitoa, tästä tehdään merkintä sairauskertomukseen. Potilaan itsemääräämisoikeus ei tarkoita myöskään oikeutta saada mitä tahansa hoitoa, jota hän haluaa. Tällaisessa tilanteessa hänelle kerrotaan hoidosta tehdyn päätöksen perusteet.

Heltin asiakkaat ovat täysi-ikäisiä, työelämässä olevia henkilöitä, joilla ei siten lähtökohtaisesti ole itsemääräämisoikeuden rajoittamisen tarvetta. Kriteereitä rajoittamista vaativalle tilanteelle määrittää mm. mielenterveyslaki ja tartuntatautilaki, ja tarvittaessa toimitaan näiden säännösten puitteissa. Rajoittaminen on myös sallittua, jos se on välttämätöntä potilaan tai toisen henkilön turvaamiseksi. Tällaisesta tilanteesta tekee päätöksen lääkäri potilaan tutkittuaan.

Jokaiseen Heltissä tapahtuvaan potilaskohtaamiseen kuuluu jatkosuunnitelman kirjaaminen potilasmerkintöihin. Varsinaisen sairauden hoitosuunnitelman laatimisesta vastaa hoitava lääkäri ja hoitosuunnitelma kuvaa tarpeellisen hoidon sekä sen aikataulun tarpeellisella tarkkuustasolla. Muut ammattiryhmät noudattavat hoitosuunnitelmaa. Työterveyshuollon palveluissa toimintaa ohjaa hoitosuunnitelman ohella usein myös työkyvyn tuen suunnitelma. Tämän voi laatia kuka vain ammattilainen ja sitä päivitetään käytännössä jokaisella tapaamiskerralla.

Nämä edellä mainitut suunnitelmat ohjaavat potilaan hoitoa ja työkyvyn tukemista. Suunnitelmien ja muidenkin potilasasiakirjamerkintöjen asianmukaisuutta seurataan satunnaiskokein esimerkiksi reklamaatioihin liittyvissä tarkastuksissa.

Potilasasiavastaavatoiminta järjestetään kokonaan julkisena palveluna. Uusi lakimuutos (laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 793/2023) tuli voimaan 1.1.2024. Lakimuutoksen myötä hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki järjestävät asiakkaille maksuttoman palvelun julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä työterveyshuollossa. Potilasasiavastaavatoiminnasta infomoidaan kunkin toimipisteen seinällä olevassa taulussa sekä nettisivuillamme.

Muistutusten käsittely



Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamansa palveluun tai hoitoon, hän voi tehdä virallisen muistutuksen kirjallisesti palveluyksikölle. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti sähköpostilla palveluyksikön terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle tai Heltin MyHeltti-palvelun kautta. Muistutusten käsittely ja niihin vastaaminen on terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan vastuulla. Tapauksen selvittämiseen osallistuu aina tapaukseen liittyvät työntekijät sekä ammatinharjoittajat. Vastaus muistutukseen annetaan aina kuukauden sisällä muistutuksen vastaanottamisesta. Mikäli tapauksen selvittämiseen tarvitaan pidempi käsittelyaika, tästä informoidaan asiakasta. Asiakkaalla on aina oikeus tehdä kantelu asiasta aluehallintovirastolle, mikäli hän ei ole tyytyväinen muistutukseen saamaansa vastaukseen.

Mahdollisiin viranomaisten tekemiin selvitys- ja lausuntopyyntöihin vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja tarvittavien työntekijöiden sekä ammatinharjoittajien avustuksella. Hoitoon osallistuneilta tai muilta tarvittavilta tahoilta pyydetään asiasta kirjalliset selvitykset.

Mikäli syntyy epäily potilasvahingosta, Heltin henkilökunta ohjaa potilasta/omaista ottamaan yhteyttä soveltuvaan potilasasiavastaavaan. Potilasasiavastaava ohjaa, neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta ja/tai omaisia potilasvahinkoilmoituksen, muistutuksen ja/tai kantelun tekemisessä.

Muistutuksista tai kanteluista ilmi tulleet epäkohdat pyritään käsittelemään organisaation jokaisella tasolla aina johdosta hoitohenkilökunnan tiimeihin, jotta tietoa voidaan hyödyntää toiminnan kehittämiseen kaikilla tasoilla.

Henkilöstö

Heltin työterveyshuollon ja sairaanhoidon palveluiden piirissä työskentelee noin 80 henkilöä (hoitotyöhön osallistuvia noin 56 henkilöä ja hallinnon henkilöstöä noin 24 henkilöä). Lähes kaikki henkilöt ovat työsuhteessa. Ammatinharjoittajina toimivia lääkäreitä Heltissä työskentelee tällä hetkellä muutamia. Vuokratyövoimaa käytetään vain poikkeustapauksissa ja silloinkin lyhytaikaisesti.

Heltti tarkistaa hoitotiimissä työskentelevien terveydenhuollon ammattilaisten ammattioikeudet Valvirasta ennen työsuhteen tai ammatinharjoittajasuhteen alkamista.

Riittävä käytännön osaaminen varmistetaan kattavalla perehdytyksellä ja esihenkilön tiiviillä tuella työsuhteen alkuvaiheessa. Osaamista seurataan myös pakollisen koeajan puitteissa. Työsuhteen aikana jokainen helttiäinen käy myös säännöllisesti kehityskeskusteluja esihenkilönsä kanssa.



Työkieli Heltissä on suomi, mutta henkilöstöltä edellytetään myös sujuvaa englanninkielen taitoa. Työtehtäviä on mahdollista sovittaa eri ammattiryhmien kesken niin, että erityisen hyvää englanninkielen taitoa vaativissa tehtävissä (esimerkiksi asiakkaille tai sidosryhmille pidettävät luennot) hyödynnetään vastaavan kielitaidon omaavia henkilöitä.

Osaamisen kehittäminen kuuluu Heltin prioriteetteihin. Järjestämme säännöllisesti sisäistä koulutusta ajankohtaisista ja tarpeellisiksi katsotuista aiheista, joihin jokaisella helttiäisellä on mahdollisuus osallistua. Säännöllisiä palavereja hyödynnetään ajankohtaisten asioiden tiedottamisessa. Ulkopuolisiin koulutuksiin osallistuminen on mahdollista silloin, kun se henkilön työtehtävät huomioiden katsotaan tarpeelliseksi. Koulutuksen riittävyttä arvioidaan esihenkilön ja alaisen välisissä keskusteluissa vähintään kerran vuodessa.

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan niin ikään Valvirasta. Itsenäisesti työskenteleviä opiskelijoita ovat työskentelyyn oikeuttavat opinnot suorittaneet lääketieteen opiskelijat. Heidän perehdyttämiseensä kiinnitetään erityistä huomiota ja heillä on aina lääketieteen lisensiaatin tutkinnon kokonaisuudessaan suorittaneen lääkärin konsultaatiomahdollisuus sekä sen lisäksi tiivis yhteys esihenkilöönsä kaikessa työsuhteeseen liittyvässä. Työn laatua seurataan esihenkilön toimesta potilaskertomustekstien satunnaisella arvioinnilla ja niistä annetaan myös palautetta.

Henkilöstön työn asianmukaisuutta seurataan ammattiryhmäkohtaisilla mittareilla. Nämä kattavat sekä numeerisia että laadullisia mittareita. Lisäksi seurantaan kuuluu potilailta ja asiakasyrityksiltä saatujen palautteiden käsittely ja tarvittaessa niiden läpikäyminen asianomaisen henkilön kanssa esihenkilön toimesta. Myös organisaation sisäinen palaute on tärkeä tiedonlähde. Mikäli hoitotyön asianmukaisuudessa esiintyy toistuvasti puutteita, selvitetään taustasyyt ja tehdään suunnitelma mahdollisten osaamispuutteiden poistamiseksi. Toimenpiteiden vaikutusta myös seurataan.

Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta



Resurssien riittävyyden seuranta on osa jatkuvaa liiketoimintaa sekä jatkuvuussuunnittelua. Heltin toiminnan ajalta on kertynyt runsaasti tietoa siitä, millaisella henkilömäärällä pystymme hoitamaan kohderyhmämme potilaita sekä asiakasyritysyhteistyötä. Olennaisena keinona tässä toimii vastaanottoaikojen riittävyyden jopa viikoittainen seuranta. Aikojen riittävyyttä erilaiset kiireellisyysvaatimukset huomioiden turvataan ns. akuuttivastaanotoilla, joiden varaaminen sallitaan vasta vastaanottoajan lähipäivinä.

Resurssien riittävyyden seurannassa käytämme myös työntekijäkohtaisia henkilöasiakasmääriä, kumppaneille tehtävien läheteiden määrän seuranta, hoidontarpeenarvioiden lukumäärää sekä eri diagnoosien esiintyvyyttä esimerkiksi infektiokauden aikana.

Äkillisissä poissaolotapauksissa peruttavat ajat käydään läpi tapauskohtaisesti hoidon keskeytymisen ehkäisemiseksi ja potilaille järjestetään mahdollisimman nopeasti uusi aika. Potilastietojärjestelmän sijaistusominaisuuksia käytetään myös tarvittaessa.

Rekrytointitarvetta arvioidaan asiakasmäärän muuttuessa tai henkilöstön vähentyessä ja tarvittaessa käynnistetään viivytyksettä rekrytointiprosessi resurssien riittävyyden turvaamiseksi.

Tilanteessa, jossa emme pystyisi vastaamaan kysyntään sisäisillä järjestelyillä, käytämme kumppaniverkostoamme. Tällaisen tilanteen jatkuessa tilapäisesti, mutta kuitenkin pidempiaikaisesti, kyseeseen tulee myös tilapäisen vuokratyövoiman hankkiminen.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluyksikkö tekee yhteistyötä Heltin mielenpalveluiden palveluyksikön kanssa. Asiakkaan luvalla palveluyksiköiden välillä voidaan välittää asiakkaan hoidon kannalta välttämätöntä tietoa tietoturvallisuus huomioiden.

Toimitilat ja välineet



Heltillä on työterveys- ja sairaanhoitopalveluiden tuottamiseen tarkoitetut toimitilat edellä mainituissa toimipisteissä. Toimitilat on suunniteltu asiakas- ja potilastyöskentelyyn. Terveyspalveluiden toimintaa ja toimintaympäristöä ohjataan useiden lakien ja viranomais määräysten avulla ja toimitilojen vaatimuksen mukaisuus varmistetaan säännöllisesti. Kiinteistöjen tavanmukaiset ylläpidon vastuut ovat Heltin vuokraamissa tiloissa pääosin kiinteistön omistajalla ja heidän sopimuskumppaneilla. Heltin vuokraamissa tiloissa käytetään kiinteistöllä käytössä olevaa kulunvalvontaa sekä murto- ja palosuojausta.

Ennen toiminnan käynnistymistä kaikkiin toimitiloihin tehdään omatoiminen tarkastus. Toimitilojen turvallisuutta ja toimivuutta arvioidaan toiminnan alkaessa työterveyden toimesta. Lisäksi tätä tapahtuu vuosittain tehtävässä vaarojen ja riskien kartoituksessa. Myös henkilöstökyselyissä huomioidaan toimitilat ja niiden turvallisuus sekä työympäristö.

Paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset tehdään paikallisen pelastuslaitoksen toimesta. Jokaisessa toimipisteessä on pelastuslain 15 §:n mukainen pelastussuunnitelma poikkeustilanneohjeistuksineen.

Palveluidemme tuottamiseen tarpeelliset kalusteet ja hoitovälineet ovat asianmukaisia. Huoneet on varusteltu niiden käyttötarkoituksen mukaisesti ja osa välineistä on haettavissa keskitetystä sijainnistaan. Huoneiden varustelua ylläpidetään jatkuvasti. Käytössämme on kertakäyttöisiä hoitovälineitä niiltä osin, kuin ne vaatisivat välinehuoltoa. Välineiden oikeaan ja turvalliseen käyttöön koulutetaan perehdytyksen yhteydessä. Jos välineiden toiminnassa havaitaan puutteita, siitä ilmoitetaan välittömästi välineiden toiminnasta vastaavalle taholle.

Siivouksessa kiinnitetään huomiota terveydenhuollon erityispiirteisiin sopimuskumppaniemme kanssa. Jätehuolto noudattaa voimassa olevaa jätelainsäädäntöä ja jätteiden käsittely tapahtuu toimipisteissämme asianmukaisesti niin, ettei jätteistä synny vaaraa tai haittaa missään jätehuollon vaiheessa. Myös terveydenhuollon erityisjätteet hoidetaan turvallisesti ilman, että jätteistä aiheutuu vaaraa.

Jokainen Heltissä työskentelevä on velvollinen ilmoittamaan toimitiloissa tai välineissä havaitsemistaan poikkeamista viivytyksettä Heltin sisäisiä raportointikanavia käyttäen.

Lääkinnälliset laitteet



Heltillä seurataan lääkinnällisten laitteiden käyttöä ja huoltoa säännöllisesti erikseen määriteltujen ohjeiden mukaan. Käytettävät lääkinnälliset laitteet on kirjattu laiterekisteriin, joka sisältää lain edellyttämät seurantatiedot. Vastuu lääkinnällisten laitteiden käytöstä ja seurannasta on sekä palveluyksikön vastaavalla johtajalla että toimipistevastaavalla, jotka on nimetty jokaiselle Heltin toimipisteelle.

Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratapahtumat tai muut poikkeamat ilmoitetaan Heltin sisäisen raportointijärjestelmän kautta. Vaaratilanteet ilmoitetaan lain edellyttämällä tavalla tarvittaessa laitevalmistajalle tai viranomaisille. Vaaratilanteen aiheuttanut laite poistetaan käytöstä kunnes se on korjattu tai todettu turvalliseksi.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Heltillä on erillinen tietoturvasuunnitelma liittyen tietojärjestelmiin (THL:n Määräys 3/2024). Tietoturvasuunnitelmassa kuvataan, miten potilastietojen käsittelyyn ja tietojärjestelmiin liittyvät vaatimukset varmistetaan. Suunnitelma sisältää seuraavat osa-alueet:

- Yleiset tietoturvakäytännöt
- Menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa sekä jatkuvuudenhallinta
- Henkilöstön koulutus ja osaaminen sekä tietojärjestelmien käyttöohjeet ja tietoturallinen käyttäminen
- Tietojärjestelmien perustiedot, kuvaukset ja olennaisten vaatimusten täyttyminen
- Tietojärjestelmien asennus, ylläpito ja päivitys
- Käyttövaltuuksien hallinnan ja tunnistautumisen käytännöt
- Asiakas- ja potilastietojärjestelmien pääsynhallinnan ja käytön seurannan käytännöt
- Fyysinen turvallisuus osana tietojärjestelmien käyttöympäristön turvallisuutta
- Työasemien, mobiililaitteiden ja käyttöympäristön tukipalveluiden hallinta
- Alusta- ja verkkopalvelujen tietoturallinen käyttö tietosuojan ja varautumisen kannalta, ja
- Kanta-palvelujen liittymisen ja käytön tietoturvakäytännöt.

Tietoturvasuunnitelman päivittämisestä vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja ja sen toteuttamisen vastuu on Heltin tietoturvaohjausryhmällä.

Heltissä arvioidaan kaikki liiketoimintakriittiset teknologiatoimittajat erillisen toimittajien arvointiprosessin mukaisesti ennen sopimuksen alkamista sekä vuosittain sopimuksen voimassa ollessa. Prosessissa arvioidaan sekä palvelun tai tuotteen tarkoituksenmukaisuus, soveltuvuus ja tietoturvallisuus, sekä toimittajan liiketoiminnan jatkuvuus sekä luotettavuus. Heltin teknologiajohtaja hyväksyy kaikki toimittaja-arviot.



Lääkehoitosuunnitelma

Heltin työterveyden ja sairaanhoitopalveluiden lääkehoitosuunnitelma on uudistettu 31.12.2024. Sen laatimisesta, toteutumisesta ja seurannasta sekä lääkehoidon asianmukaisuudesta vastaavat lääketieteellinen johtaja sekä sairaanhoidon tiimin esihenkilö.

Hygieniakäytännöt

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta on osa potilasturvallisuutta. Heltillä on olemassa hygieniaohteet aseptisiin toimintatapoihin terveydenhuollossa. Heltin palveluiden tuottaminen ei tällä hetkellä edellytä steriiliä toimintaa. Hygieniakäytännöt ja ohjeet on kuvattu Heltin intranetissä (Wikitin). Nämä ohjeet kuuluvat jokaisen hoitotyötä tekevän perehdytykseen ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Poikkeustilanteissa (esim. pandemia) lääketieteellinen johtaja vastaa hygieniakäytäntöjen ja -työn tarkemmasta koordinaatiosta ja johtamisesta erikseen sovitulla tavalla.

Välineiden puhdistuksen ohjeet on kuvattu intranetissä ja kukin helttiäinen on vastuussa ohjeiden noudattamisesta hoitotyössä.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja:

Elina Sivu, terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja

Heltin tietosuojavastaava:

Juulia Kaipiainen

privacy@heltti.fi

Tietosuojavastaavan tehtävänä on mm. ohjeistaa tietosuojasääntelyn noudattamisessa, ottaa vastaan rekisteröityjen oikeuksia koskevia ja muita

yhteydenottoja sekä tehdä yhteistyötä tietosuoja- ja valvontaviranomaisten kanssa.



Olemme Heltissä sitoutuneet tietosuojaan ja ihmisten yksityisyyden suojaamiseen. Koska Heltin terveydenhuollon ammattilaiset toimivat asiakkaidemme terveystietojen parissa, kiinnitämme erityistä huomiota henkilötietojen huolelliseen ja tietoturvalliseen käsittelyyn. Potilastietoja ja muita henkilötietoja käsitellään tietosuoja- ja potilaslainsäädännön sekä Heltin tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan mukaisesti. Tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka on kaikkien helttiäisten saatavilla ja jokainen helttiäinen sitoutuu erikseen noudattamaan kyseistä politiikkaa. Henkilötietoja käsitellään Heltin tietosuojaselosteissa mainittuihin käyttötarkoituksiin ja niitä luovutetaan ainoastaan suostumuksella tai lainsäädännön mukaisesti. Lisätietoja <https://heltti.fi/tietosuoja/>.

Henkilötietojen käsittelyssä Heltti erottelee potilas- ja muut asiakastiedot. Potilastiedot tarkoittavat henkilön hoitoa koskevia tietoja, joihin sovelletaan potilastietoja koskevaa erityislainsäädäntöä. Muut asiakastiedot taas liittyvät Heltin palveluiden tarjoamiseen, yhteydenpitoon ja asiakassuhteen hoitamiseen. Potilastiedot sekä muut Heltin asiakkaiden henkilötiedot muodostavat henkilötietorekisterin. Heltin ammattilaisten laatimat potilasasiakirjat ja niiden tiedot tallennetaan erilliseen Heltin potilasrekisteriin, joka on yhteiskäytössä Heltin ja siellä palvelevien terveydenhuollon ammattihenkilöiden kesken, mukaan lukien itsenäisinä ammatinharjoittajina tai erillisten yritysten kautta toimivat helttiäiset. Nämä itsenäisinä ammatinharjoittajina tai yritysten kautta toimivat helttiäiset ovat solmineet Heltin kanssa sopimuksen vastaanottotoiminnasta Heltissä. Heltin potilasrekisteristä vastaa Heltin lääketieteellinen johto.

Heltin rekistereissä oleviin potilastietoihin ja muihin asiakkaidemme terveyttä koskeviin henkilötietoihin on pääsy ainoastaan Heltin asiakasta hoitavilla tai hoitoon liittyviin tehtäviin osallistuvilla henkilöillä. Terveydenhuollon ammattihenkilöillä on velvollisuus merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot. Merkintöjen tulee olla virheettömiä, selkeitä ja ymmärrettäviä. Potilasasiakirjojen laatimisessa ja säilyttämisessä noudatetaan potilaslakia sekä asiakastietolakia.

Heltin henkilöstölle myönnetään käytössä oleviin potilasjärjestelmiin henkilökohtaiset käyttöoikeudet, joiden käyttöä valvotaan mm. käyttölokien perusteella esimerkiksi omavalvonnan yhteydessä tai selvityspyyntöjen



perusteella. Käyttöoikeudet myönnetään aina työtehtävien edellyttämän laajuuden mukaan. Käyttöoikeudet järjestelmiin poistetaan aina työ- tai ammatinharjoittajasuhteen päättyessä tai pitkäaikaisen poissaolon yhteydessä. Muita suojauskeinoja henkilötietojen käsittelyn turvallisuudelle ovat esim. pääsynhallinta, vahva tunnistautuminen ja nykyaikaiset palomuur- ja salaustekniikat.

Kaikki helttiäiset sitoutuvat erillisessä salassapito- ja käyttäjäsitoumuksessa käyttämään omia käyttöoikeuksiaan sekä kaikkea henkilötietoa tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Salassapitovelvollisuus henkilötietojen osalta on voimassa myös palvelusuhteen päättymiseen jälkeen.

Heltillä on käytössä erillinen koulutusympäristö, jossa kaikki helttiäiset suorittavat omien työtehtäviensä kannalta tarpeelliset tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät koulutukset. Koulutusten suorittamista seurataan kunkin helttiäisen esihenkilön toimesta. Koulutukset myös uusiutuvat ja tulevat uudelleen suoritettaviksi vuosittain sekä aina lainsäädännön tai viranomaisohjeistusten muuttuessa. Tietosuoja- ja tietoturva-asioiden läpikäynti on lisäksi osa helttiäisten perehdyttämiskoulutusta. Heltin intranetistä (Wikitin) löytyvät ajantasaiset ohjeistukset asiakastietojen käsittelystä. Kaikki asiakas- ja potilastietoihin liittyvät väärinkäytösepäilyt selvitetään sisäisten tietoturvahäiriöiden hallinnan prosessien mukaisesti ja tarvittaessa ryhdytään jatkotoimenpiteisiin.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Heltissä kerätään asiakaspalautetta ja seurataan asiakastyytyväisyyttä seuraavilla menetelmillä:

- NPS (Net promoted score) - reaaliaikaisesti kerätty suositteluindeksi viestipalautteena sekä potilailta että työterveyden asiakasyrityksiltä
- Suoran asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen

NPS-palaute kerätään lähettämällä potilaalle kysymys tekstiviestillä vastaanottokäynnin jälkeen sekä asiakasyrityksille sähköpostilla yhteistyöpalaverin jälkeen. Potilaita ja asiakkaita pyydetään arvioimaan, kuinka todennäköisesti (asteikolla 1-10) hän suosittelee Helttiä ystävilleen tai kollegoilleen. Lisäksi potilailta kysytään, kokeeko hän tullessa kuulluksi ja saiko hän apua vastaanoton aikana (asteikolla 1-5). Yritysassiakkaille lisäkysymyksenä esitetään, kokeeko hän yhteistyötapaamisen olleen hyödyllinen (asteikolla 1-5). Sekä potilaat että

asiakkaat voivat jättää myös vapaamuotoisen kirjallisen palautteen NPS-palautteen yhteydessä.



Lisäksi potilaat voivat antaa hoidon laadusta palautetta sekä suoraan vastaanotoilla että myös Heltin MyHeltti-palvelun kautta. Hoidon palautteet ohjautuvat aina automaattisesti Heltin lääketieteelliselle johtajalle, joka prosessoi palautteet sisäisiä laadunhallintaohjeita noudattaen. Heltille on lisäksi mahdollista antaa palautetta mihin tahansa asiaan liittyen anonyymisti tai omalla nimellä *Whistleblowing-kanavamme* kautta.

Asiakaspalautteita seurataan kaikilla organisaation tasoilla, kuten yksilöittäin, tiimeittäin sekä liiketoiminnoittain. Mikäli asiakas pyytää vastausta palautteeseensa, vastataan hänelle kohtuullisen ajan kuluessa. Kaikkiin hoitoon liittyviin palautteisiin vastataan aina. Palautteiden perusteella tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakaspalautejärjestelmäämme.

3. Riskienhallinta



Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut ja riskienhallinnan keinot

Riskienhallinnasta ja sen ohjeistamisesta vastaa Heltin johto ja sitä ohjaavat riskienhallintaohjeistukset sekä -suunnitelma. Riskienhallinnan vastuut on määritelty tarkemmin Heltin riskienhallintaohjeissa, jotka löytyvät Heltin intranetistä (Wikitin).

Riskejä kartoitetaan osana säännöllisesti järjestettäviä riskienhallinnan työpajoja, sekä jatkuvasti organisaation kaikilla tasoilla osana päivittäistä toimintaa ja osana läheltä piti - ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyä. Toiminnan keskeisimmät riskit liittyvät avainhenkilöiden työsuhteiden päättymiseen, henkilökunnasta johtuviin tietoturvahäiriöihin tai -loukkauksiin sekä toiminnan estäviin teknologiahäiriöihin. Keskeisiä riskejä sekä niihin liittyviä prosesseja ja riippuvuuksia käsitellään Heltin jatkuvuussuunnittelussa säännöllisesti.

Riskienhallintaan kuuluu myös helttiäisten säännöllinen kouluttaminen tietosuoja- ja tietoturvaohjeista sekä -sääntelystä, mitä on kuvattu yllä kohdassa Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.

Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien vakavuus arvioidaan Heltin sisäisen riskienhallintaprosessin mukaisesti arvioimalla riskien toteutumisen todennäköisyys ja vaikutus liiketoimintaan. Riskin vakavuuden perusteella arvioidaan riskin merkitystä ja suunnitellaan riskille tarvittavat hallintakeinot.

Riskianalyysiä ja vaaratapahtumiin varautumista tehdään läpi organisaation. Heltissä johtotiimi analysoi ja määrittelee säännöllisin väliajoin organisaation merkittävimmät riskit, jotka huomioidaan mm. jatkuvuussuunnittelussa sekä potilas- ja työturvallisuuskäytännöissä. Esille tulleisiin epäkohtiin puututaan kussakin Heltin toiminnossa sen vastuuhenkilön johdolla ja Heltin johto seuraa merkittävimpien tunnistettujen riskien korjaantumista tai niihin liittyvää valmiussuunnittelua.

Asiakastilanteisiin liittyvät riskit käsitellään palveluyksikön vastaavan johtajan johdolla. Tapaukset viedään tarvittaessa eteenpäin Heltin laadunvalvontaryhmälle ja/tai johtotiimille. Tietoturva- ja tietosuojariskejä käsitellään yhdessä Heltin tietoturvaohjausryhmän kanssa.

Riskienhallinnan seuranta ja epäkohtiin puuttuminen



Riskejä sekä niille määriteltyjä hallintakeinoja seurataan ja katselmoidaan säännöllisesti osana riskienhallinnan organisointia. Heltin johto seuraa riskienhallinnan tuloksia sekä ohjaa muutenkin toimintaa. Heltin hallitus arvioi riskienhallinnan resursseja, tilaa ja riittävyyttä yhtiössä.

Heltti kerää palautetta toiminnastaan sekä sisäisiä että ulkoisia kanavia pitkin. Meillä on käytössä raportointijärjestelmä, jonka kautta käsitellään sekä ulkoisia että sisäisiä palautteita, läheltä piti -tilanteita sekä vaaratapahtumia. Poikkeamien ja reklamaatioiden käsittelystä vastaavat Heltin esihenkilöt yhdessä palveluista vastaavan johtajan kanssa. Läheltä piti -tilanteita sekä vaaratapahtumia käydään läpi hoitohenkilökunnassa tiimeittäin säännöllisesti, jotta tilanteista opitaan tulevaisuutta varten ja raportointikäytäntöjen sujuminen varmistetaan. Vakavat reklamaatiot ja poikkeamat käsitellään suoraan Heltin johtotiimin kanssa. Poikkeamien käsittelyn tarkoituksena on kehittää Heltin käytäntöjä siten, että poikkeamien ja virheiden tapahtumisen todennäköisyys pienenee.

Riskienhallinta ostopalveluissa ja alihankinnassa

Heltti hankkii osan palveluistaan alihankkijoilta sekä yhteistyökumppaneilta. Hankkimiemme palvelujen laatua, lainmukaisuutta sekä turvallisuutta ja saatavuutta valvomme kuten omia palveluitamme. Heltissä toimivat ammatinharjoittajat ja alihankkijat ovat sitoutuneet noudattamaan voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä Heltin ohjeistuksia ja toimintakäytäntöjä.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Heltin työterveyden ja sairaanhoidon palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa palveluyksikön vastaava johtaja yhdessä Heltin johtotiimin kanssa.

4. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen



Tämä Heltin työterveyden ja sairaanhoidon omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kaikissa Heltin toimipisteissä, joissa tarjotaan terveydenhuollon palveluita.

Omavalvontasuunnitelma katselmoidaan neljän kuukauden välein ja päivitetään tarvittaessa. Päivitetyn version Heltin työterveyden ja sairaanhoidon omavalvontasuunnitelmasta hyväksyy palveluyksikön vastaava johtaja sekä Heltin johtotiimi. Omavalvonnan toteutumisen seurannassa havaitut puutteellisuudet ja niiden perusteella tehtävät muutokset julkaistaan erillisissä seurantaraporteissa lain edellyttämällä tavalla säännöllisesti.

Osana Heltin omavalvontaa sekä omavalvontaohjelma että -suunnitelmat sekä niiden toteutuminen käydään lisäksi läpi vuosittaisten sisäisten auditointien yhteydessä. Omavalvontaohjelma ja -suunnitelmat yhdessä Heltin laatukäsikirjan kanssa toimivat Heltin toiminnan kehittämisen työkaluina.