

Omavalvontasuunnitelma 2025

TT Botnia Oy sekä YritysBotnia Oy
(Päivitetty 06/2025)

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo.....	2
1. Palveluntuottaja, palveluyksiköt ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1. Palveluntuottajan perustiedot.....	4
1.2. Palveluyksiköiden perustiedot yhtiöittäin	4
1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2. Asiakas ja potilasturvallisuus	6
2.1. Palvelujen laadulliset edellytykset.....	6
2.2. Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
2.4. Muistutusten käsittely	9
2.5. Henkilöstö.....	10
2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	11
2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	11
2.8. Toimitilat ja välineet	12
2.9. Toimitilojen ja välineisiin liittyvien riskien hallinta	12
2.10. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	13
2.11. Lääkehoitosuunnitelma	13
2.12. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	13
2.13. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	14
3. Omavalvonnan riskienhallinta	15
3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	15
3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	15
3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	16
3.4. Ostopalvelut ja alihankinta	16
3.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	17
4. Omavalvonnan toteuttamisen toimeenpano, seuranta ja arviointi	17

Omavalvontasuunnitelma/TT Botnia konserni

Palvelun tuottaja: TT Botnia Oy (emoyhtiö) sekä YritysBotnia Oy (tytäryhtiö)
Osoite: Pitkäkatu 35, 65100 Vaasa
Toimitusjohtaja: Timo Ylilauri
Lääketieteellinen johtaja: Ylilääkäri, työterveyshuollon erikoislääkäri Tiina Lehtinen

Laatimispäivämäärä: 6.6.2025
Hyväksymispäivämäärä: 9.6.2025

Allekirjoitus:
Ylilääkäri, työterveyshuollon erikoislääkäri Tiina Lehtinen
Omavalvontasuunnitelma on allekirjoitettu sähköisesti

TT Botnia konsernin omavalvontasuunnitelmasta, joka koskee emoyhtiö TT Botnia Oy:tä ja tytäryhtiö YritysBotnia Oy:tä sekä näiden alaisia palvelupisteitä.

Omavalvontasuunnitelma on keskeinen väline palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamisessa. Vuoden 2024 alussa voimaan tullut sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki (741/2023) velvoittaa sekä julkisia että yksityisiä palveluntuottajia laatimaan omavalvontasuunnitelman.

Valviran määräys 1/2024 (Dnro V/42106/2023) määrittelee omavalvontasuunnitelman sisällön, laatimisen ja seurannan. TT Botnia konsernin omavalvontasuunnitelma on laadittu näitä periaatteita noudattaen. Omavalvontasuunnitelma ei ole pelkästään hallinnollinen asiakirja, vaan se on käytännön työväline, joka ohjaa päivittäistä toimintaa ja tukee jatkuvaa laadun parantamista. Suunnitelman laatiminen ja toteuttaminen edellyttävät johdon ja henkilöstön yhteistyötä sekä aktiivista seurantaa ja kehittämistä.

1. Palveluntuottaja, palveluyksiköt ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottajan perustiedot

TT Botnia Oy (2995396-4), emoyhtiö

Postiosoite: Pitkäkatu 35, 65100 Vaasa

YritysBotnia Oy (3296715-2), tytäryhtiö

Postiosoite: Pitkäkatu 35, 65100 Vaasa

Terveystieteiden palveluista vastaavana johtajana toimii ylilääkäri Tiina Lehtinen, tiina.lehtinen@ttbotnia.fi,
puh. 040 188 6925

Toimitusjohtajana konsernissa toimii Timo Ylilauri, timo.ylilauri@ttbotnia.fi, puh. 044 796 6180

1.2. Palveluyksiköiden perustiedot yhtiöittäin

TT Botnian sekä YritysBotnian palveluyksiköiden käytössoitteet. YritysBotnia Oy toimii emoyhtiö TT Botnian kanssa samoissa tiloissa.

Toimipisteet:

Vaasan toimipiste: Pitkäkatu 35, 65100 Vaasa

Vähänkyrön toimipiste. Vähänkyröntie 18, 66500 Vähäkyrö

Mustasaaren toimipiste: Vanha Karperöntie 17 B, 65610 Mustasaari

Maalahden toimipiste: Petolahdentie 13 D, 66240 Petolahti

Kauhajoen toimipiste: Teknologiaapuisto 1, 61800 Kauhajoki

Isojoen toimipiste: Teollisuustie 1 A, 65900 Isojoki, Kristiinantie 6, 64900 Isojoki

Karijoen toimipiste: Keskitie 2, 64350 Karijoki

Teuvan toimipiste: Tuokkolantie 6, 64700 Teuva

Alajärven toimipiste: Lääkärintie 1, 62900 Alajärvi

Lappajärven toimipiste: Vanhalantie 8 A, 62600 Lappajärvi

Lehtimäen toimipiste: Erityiskuja 1, 63500 Lehtimäki

Vimpelin toimipiste: Opintie 1, 62800 Vimpeli

Seinäjoen toimipiste: Kauppaneliö 13, 60120 Seinäjoki

Jalasjärven toimipiste: Puskatie 2, 61600 Jalasjärvi

Ilmajoen toimipiste: Pappilantie 2, 60800 Ilmajoki

Kurikan toimipiste: Mäkitie 47, 61300 Kurikka

Jurvan toimipiste: Sairaالاتie 3, 66300 Jurva

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

TT Botnia konserni on kuntien ja hyvinvointialueiden omistama osakeyhtiö, jonka tavoitteena on vastuullinen, pitkäjänteinen ja hyvä paikallinen työterveystoiminta. Konserniin kuuluvat emoyhtiö TT Botnia Oy sekä tytäryhtiö YritysBotnia Oy. Konserni ei tavoittele suoranaisesti voittoa, mutta toiminnan tulee olla kannattavaa, jotta voimme kehittää palveluitamme ja tehdä tarvittavat investoinnit.

TT Botnia Oy palvelee omistaja-asiakkaita (kunnat sekä Pohjanmaa ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueet). Alueen yritysasiakkaita (erikokoiset yritykset maatalousyrittäjistä teollisuuden ja kaupan alan yrityksiin sekä yhdistyksiin) palvelemme YritysBotnian nimellä.

Toteutamme työterveyshuoltoa moniammatillisesti ja tiimityönä. Jokaisella asiakkaallamme on oma vastuutiimi, joka koostuu eri alojen asiantuntijoista. Työterveyshuollon ammattihenkilöinä toimivat työterveyslääkärit ja -hoitajat sekä työfysioterapeutit. Asiantuntijatehtävissä työskentelevät työterveyspsykologit sekä sosiaalialan asiantuntija. Muun henkilökunnan tehtäviin kuuluu muun muassa toimisto- ja hallintotyöt.

Teemme tiivistä yhteistyötä työsuojeluhenkilöstön, maatalousasiantuntijoiden ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Tavoitteenamme on edistää asiakasyritysten työntekijöiden työ- ja toimintakykyä sekä ehkäistä työkykyä heikentäviä riskejä jo varhaisessa vaiheessa. Ennaltaehkäisevä työ on keskeinen osa toimintaamme: teemme työpaikkaselvityksiä, tarjoamme terveystarkastuksia ja neuvontaa sekä tuemme varhaista puuttumista ja työhyvinvointia edistäviä toimenpiteitä. Yhdessä asiakkaidemme kanssa rakennamme terveellisiä, turvallisia ja tuottavia työyhteisöjä. Tarjoamme myös Kela II -korvattavaa sairaanhoitoa sopimuksen tasosta riippuen, mikä tukee työkyvyn ylläpitämistä ja nopeuttaa työntekijöiden toipumista ja työhön paluuta. Panostamme aktiiviseen vuorovaikutukseen sekä palvelun laatuun ja saatavuuteen. Tuotamme palvelumme kaikissa toimipisteissä sekä lähi- että etäpalveluna, asiakkaan tarpeesta riippuen.

Molemmissa yhtiöissä on samat toimintaperiaatteet, rekisterinpito, potilasturvallisuus ja omavalvontasuunnitelma koskee kaikkia konsernin toimipisteitä.

2. Asiakas ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuus on olennainen osa työterveyshuollon laatua. Tavoitteenamme on varmistaa, että jokainen asiakas saa oikea-aikaista, asianmukaista ja turvallista hoitoa sekä palvelua. Noudatamme lakeja, viranomaisohjeita ja hyviä käytäntöjä, jotka tukevat turvallista ja luottamuksellista hoitoprosessia.

Turvallisuutta edistämme muun muassa seuraavin keinoin:

- Ammattitaitoinen ja koulutettu henkilökunta
- Selkeät toimintamallit ja ohjeistukset
- Potilastietojen huolellinen ja tietoturvallinen käsittely
- Sujuva tiedonkulku ja tiimityö eri ammattilaisten välillä
- Palautteiden ja poikkeamien systemaattinen käsittely ja hyödyntäminen

Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi, osallistua itseään koskeviin päätöksiin ja saada ymmärrettävää tietoa hoidostaan. Kehitämme toimintaamme jatkuvasti asiakaspalautteen ja sisäisen arvioinnin pohjalta.

Tavoitteenamme on luoda turvallinen, avoin ja luottamuksellinen palveluympäristö, jossa sekä työntekijät että asiakkaat voivat hyvin.

2.1. Palvelujen laadulliset edellytykset

Laadukas työterveyshuolto perustuu suunnitelmalliseen, vaikuttavaan ja asiakaslähtöiseen toimintaan. Meillä palvelun laatua tukevat vahvat rakenteet, osaava henkilöstö ja jatkuva kehittäminen.

Toimintamme on sertifioitu kansainvälisen ISO 9001 -laadunhallintajärjestelmän mukaisesti. Laatusertifikaatti osoittaa, että noudatamme johdonmukaisia ja tarkasti määriteltyjä prosesseja, jotka tukevat asiakastytytyvyyttä, palvelun vaikuttavuutta ja jatkuvaa parantamista.

Näin varmistamme, että toimintamme täyttää asetetut vaatimukset ja asiakkaidemme tarpeet.

Laadun keskiössä on henkilöstömme ammattitaito, asiantunteva tiimityö sekä asiakkaiden kuunteleminen.

Kehitämme palvelujamme asiakaspalautteen, henkilöstön osaamisen ja toiminnan seurannan perusteella.

Laatu ei ole meillä vain tavoite – se on jokapäiväistä työtä ja yhteinen vastuu.

2.2. Vastuu palvelujen laadusta

Palveluiden laadun varmistaminen on yhteinen vastuu, joka kattaa koko työterveyshuollon organisaation johdosta käytännön asiakastyöhön.

Laadun kehittämistä ohjaa ISO 9001 -laadunhallintajärjestelmä, jonka avulla varmistamme palveluiden yhdenmukaisuuden, tehokkuuden ja jatkuvan parantamisen. Sertifioitu toimintamme auditoidaan säännöllisesti sekä sisäisesti että ulkoisesti.

ISO 9001 -standardin mukaisessa laatujohtamisjärjestelmässä sisäiset auditoinnit ovat keskeinen työkalu toiminnan laadun varmistamisessa ja kehittämisessä. Organisaatiossamme sisäiset auditoinnit toteutetaan vuosittain, ja niiden teemat vaihtelevat vuosittain sen mukaan, mihin osa-alueisiin halutaan erityisesti kiinnittää huomiota. Tämä mahdollistaa kattavan näkemyksen eri prosessien toimivuudesta ja tuo esiin kehityskohteita laajasti koko organisaation tasolla.

Auditointiryhmämme koostuu neljästä koulutetusta auditoijasta, jotka toimivat objektiivisesti ja ammattimaisesti. Auditoidijat valitaan siten, etteivät he auditoi omia vastuualueitaan, mikä takaa riippumattomuuden ja puolueettomuuden. Jokaisessa auditoinnissa tarkastellaan valitun teeman mukaisia prosesseja, dokumentaatiota, käytäntöjä sekä niiden vaatimustenmukaisuutta ISO 9001 -standardin ja organisaation sisäisten ohjeiden näkökulmasta.

Säännölliset ja teemaltaan vaihtelevat sisäiset auditoinnit tukevat organisaation jatkuvaa parantamista. Ne tarjoavat johdolle arvokasta tietoa päätöksenteon tueksi ja varmistavat, että laatujohtamisjärjestelmä pysyy elävänä ja kehittyvänä osana arjen toimintaa.

Työterveyshuollossa palveluiden laadun varmistaminen on jaettu eri vastuuhenkilöiden kesken heidän asiantuntemuksensa ja tehtäväalueidensa mukaisesti. Toimitusjohtaja kantaa kokonaisvastuun hallinnollisista toiminnoista ja palvelun järjestämisen rakenteista, kuten resursseista, prosesseista ja laadunhallintajärjestelmistä. Lääketieteellisestä sisällöstä ja potilasturvallisuudesta vastaa ylilääkäri, jonka tehtävänä on varmistaa, että työterveyspalvelut perustuvat ajankohtaiseen lääketieteelliseen tietoon ja noudattavat voimassa olevia hoitosuosituksia ja lakeja.

Palvelupäälliköillä on vastuu palveluiden sujuvuudesta ja asiakasprosessien toimivuudesta arjen tasolla. He huolehtivat siitä, että palvelut ovat asiakaslähtöisiä, saavutettavia ja tehokkaasti organisoituja.

Ammattihenkilöt, kuten työterveyslääkärit, -hoitajat, -psykologit ja muut asiantuntijat, vastaavat asiakkaiden hoidosta ja ohjauksesta. Heidän tehtävänä on toteuttaa laadukasta ja yksilöllistä hoitoa, joka tukee asiakkaan työkykyä ja hyvinvointia. Tukipalveluhenkilöstö tukee muun henkilöstön työtä omalla ammattitaidollaan, tarjoten sujuvaa tukea ja helpotusta arjen tilanteisiin. Heidän osaamisensa ja panoksensa auttavat varmistamaan, että työterveyshuollon arki rullaa sujuvasti ja tehokkaasti.

Näin ollen työterveyshuollon palveluiden laatu on koko organisaation yhteinen vastuutehtävä, jossa jokaisella toimijalla on oma keskeinen roolinsa.

Laadukas palvelu syntyy myös asiakkaan kuuntelemisesta. Asiakaspalaute, yhteistyö ja avoin vuorovaikutus ovat keskeisessä roolissa palveluiden kehittämisessä ja työterveyden vaikuttavuuden varmistamisessa.

Laatu on meillä jatkuvaa toimintaa, ei yksittäinen suoritus.

Kaikki toimintaprosessimme on kuvattu laadunhallintaa ja kehittämistä tukevaan IMS-järjestelmään.

Järjestelmä toimii yhteisenä työkaluna prosessien hallintaan, ohjeistukseen ja jatkuvaan parantamiseen. Sen avulla varmistamme toiminnan yhdenmukaisuuden, läpinäkyvyyden ja laadukkaat palvelukäytännöt koko organisaatiossa.

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Työterveyshuollossa asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet varmistetaan kattavilla toimintamalleilla, jotka tukevat palveluihin pääsyä, tiedonsaantia ja asiallista kohtelua. Palveluihin ja hoitoon pääsyä edistetään monikanavaisilla ajanvarausjärjestelmillä sekä kiireellisyyden mukaan tehtävällä hoidon tarpeen arvioinnilla. Asiakkaille tiedotetaan selkeästi palveluista, hoitoprosesseista ja käytettävissä olevista yhteydenottotavoista.

Toimintaa ohjaavat asiakkaan kanssa tehdyt työterveyshuollon sopimukset ja yksilölliset toimintasuunnitelmat, jotka määrittävät yhteistyön sisällön ja palveluiden toteutustavan. Kaikki asiakaskäynnit kirjataan potilastietojärjestelmä Acuteen, mikä varmistaa hoidon jatkuvuuden, tiedon eheyden ja asiakasturvallisuuden. Henkilöstö ylläpitää ja kehittää aktiivisesti ammatillista osaamistaan osallistumalla säännöllisesti koulutuksiin ja täydennyskoulutukseen. Näin varmistetaan, että työntekijöillä on ajantasainen tieto ja osaaminen työterveyshuollon tehtävien laadukkaaseen toteuttamiseen.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus toteutuu antamalla ymmärrettävää ja ajantasaista tietoa terveydentilasta, hoitovaihtoehtoista ja työkykyyn vaikuttavista tekijöistä. Viestinnässä huomioidaan yksilölliset tarpeet ja varmistetaan, että asiakas ymmärtää saamansa tiedon.

Kaikki asiakkaat kohdataan kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti, työterveyshuollon arvojen ja eettisten periaatteiden mukaisesti. Epäasiallisen kohtelun ehkäisemiseksi ja käsittelemiseksi on käytössä nimettömän ilmoittamisen mahdollistava Whistleblow-kanava. Lisäksi asiakastytyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti toteutettavilla kyselyillä, joiden avulla kerätään palautetta palvelun laadusta ja asiakkaan kokemuksesta. Kaikki palaute käsitellään järjestelmällisesti ja luottamuksellisesti. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä sekä kehitetään toimintaa. Näin omavalvonta tukee asiakkaan oikeuksien toteutumista ja työterveyshuollon palveluiden jatkuvaa parantamista.

Jos asiakas on tyytymätön terveydenhuollossa saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun voi hän olla yhteydessä potilasasiavastaavaan. Potilasasiavastaava ei ota kantaa asiakkaan taudinmääritykseen tai annetun hoidon sisältöön. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. He auttavat selvittämään ongelmatilanteita, neuvovat muistutuksen tai kantelun tekemisessä ja edistävät potilaan oikeuksien toteutumista.

Toimimme kahdella eri hyvinvointialueella ja meillä on yhteiset potilasasiavastaavat alueellisesti, joihin asiakas voi olla yhteydessä.

Potilasvastaava
Pohjanmaan hyvinvointialue
Meltoranta Marjut
Mäkinen Sari
puh. [06 218 1080](tel:062181080)

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue
Marjo-Riitta Kujala
Elina Puputti
puh. [06 415 4111](tel:064154111)

Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Työterveyshuollossa kunnioitamme jokaisen asiakkaan oikeutta päättää itseään koskevista asioista.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus tarkoittaa sitä, että hänellä on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon, antaa suostumus hoitoon tai kieltäytyä siitä, sekä valita, millaisia palveluita hän haluaa käyttää, mikäli valinnanmahdollisuuksia on tarjolla.

Asiakkaalle annetaan riittävästi ymmärrettävää ja ajankohtaista tietoa hänen terveydentilastaan, tutkimuksista, hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista. Näin varmistetaan, että asiakas voi tehdä tietoon perustuvia päätöksiä. Asiakkaan tahtoa ja valintoja kunnioitetaan aina lain sallimissa rajoissa.

Erityistilanteissa, joissa asiakkaan itsemääräämiskyky on tilapäisesti tai pysyvästi heikentynyt (esim. kognitiivinen heikentyminen), toimitaan yhteistyössä asiakkaan laillisen edustajan tai omaisten kanssa, potilaan edun mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on osa jokapäiväistä toimintaamme, ja henkilöstöä ohjeistetaan ja koulutetaan säännöllisesti tämän oikeuden toteuttamiseen käytännön työssä. Tarvittaessa tilanteita arvioidaan moniammatillisesti ja asiantuntevasti.

2.4. Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittely

Työterveyshuollossa asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän kokee saaneensa epäasianmukaista kohtelua tai havaitsee toiminnassa epäkohtia. Muistutuksen voi tehdä suullisesti tai kirjallisesti, ja se osoitetaan toimintayksikön vastuuhenkilölle. Asiakasta ohjeistetaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Kaikki muistutukset käsitellään viivytyksettä, puolueettomasti ja luottamuksellisesti. Alueellinen palvelupäällikkö selvittää tilanteen ja hankkii tarvittaessa lisäselvityksiä asianosaisilta. Asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa, yleensä 1–4 viikon kuluessa muistutuksen vastaanottamisesta. Asiakaspalautteiden keräämiseen ja käsittelyyn käytetään Roidu-järjestelmää, jonka kautta saatu palaute ohjautuu alueellisten palvelupäälliköiden käsiteltäväksi. Roidu mahdollistaa palautteiden seurannan, tilastoinnin ja analysoinnin, minkä avulla kehitetään palveluiden laatua ja asiakaskokemusta.

Kaikki muistutukset ja palautteet käsitellään osana laatutyötä ja omavalvontaa. Niiden perusteella arvioidaan toimintakäytäntöjä ja toteutetaan tarvittaessa korjaavia tai kehittäviä toimenpiteitä. Tavoitteena on edistää avoimuutta, asiakastyytyväisyyttä ja jatkuvaa laadun parantamista.

2.5. Henkilöstö

TT Botnia konsernin henkilöstö koostuu pääasiassa työsuhteisista työntekijöistä, joita yhtiöiden palveluksessa on yhteensä noin 90.

Ammattijakauma:

- Ylilääkäri ja apulaisylilääkäri, jotka molemmat työterveyshuollon erikoislääkäreitä
- Työterveyshuollon erikoislääkärit
- Yleislääkärit
- Vastaavat työterveyshoitajat
- Työterveyshoitajat
- Vastaava työfysioterapeutti
- Työfysioterapeutit
- Vastaava työterveyspsykologi
- Työterveyspsykologit
- Työterveyssihteerit
- Palvelupäälliköt
- Toimitusjohtaja
- Talouspäälikkö
- Henkilöstöasiantuntija
- Taloushallinnon assistentit

Lisäksi ostamme asiantuntijapalveluita ulkoa, kuten lääkärin ja psykologin palveluita, hyödyntäen ammatinharjoittajamallia sekä ostopalvelua. Ostamme ulkoa myös sosiaalialan asiantuntijan palvelut. Ostopalveluhenkilöstöä on kaikkiaan noin 27 hlöä. Lisäksi ostamme digilääkäripalveluita 2 eri toimittajalta.

Ammattioikeuksien varmistaminen

Ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan aina sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterin julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki). Acute potilastietojärjestelmään annetaan käyttöoikeus vasta sen jälkeen, kun pätevyys on varmistettu. Lisäksi rekrytointivaiheessa henkilön tulee toimittaa tarvittavat todistusjäljennökset pätevyystodistuksesta. Pohjamaan kaksikielisellä alueella vaaditaan lisäksi myös osoitus tarvittavasta kielitaidosta (kielitodistus).

Perehdytyksessä käytämme perehdyttämispassia, joka toimii apuna perehdyttämisprosessissa. Täytettynä ja allekirjoitettuna perehdyttämispassi liitetään IMS-järjestelmään. Lisäksi käytössämme on Perehtyjä-navigaattori, josta työntekijä voi tarpeen mukaan kerrata perehdytyksen aikana tai sen jälkeen käsiteltäviä

asioita. Esihenkilöt toimivat työntekijöiden tukena koko perehdytysjakson ajan varmistuen, että uusi työntekijä saa tarvitsemansa tuen ja ohjauksen. Myös ostopalveluhenkilöstö perehdytetään samalla tavalla kuin oma henkilöstö, jotta kaikilla työntekijöillä on yhtäläinen mahdollisuus omaksua toimintatavat ja turvallisuuskäytännöt.

Opiskelijoiden ohjauksessa käytämme omaa henkilöstöämme, jolloin opiskelijan tukena on aina joku organisaatiomme työntekijöistä. Tämä varmistaa, että opiskelija saa jatkuvaa tukea, ohjausta ja palautetta käytännön jakson aikana sekä pääsee perehtymään työtehtäviin turvallisesti ja tavoitteellisesti.

Olemme koulutusmyönteinen organisaatio, ja suosimme aktiivisesti kouluttautumista sekä oman ammattitaidon jatkuvaa kehittämistä. Haluamme tarjota henkilöstöllemme mahdollisuuksia osaamisen vahvistamiseen ja ylläpitämiseen työuran eri vaiheissa. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa kartoitamme osaamisen kehittämisen tarpeen ja laadimme niiden pohjalta koulutussuunnitelmat.

Dokumentoimme kaikki koulutukset henkilöittäin, ja seuraamme järjestelmällisesti pakollisten koulutusten toteutumista. Seuraamme tarkasti, milloin työntekijän tulee päivittää tietty koulutus, jotta osaaminen pysyy ajan tasalla ja lakisääteiset sekä toiminnan kannalta olennaiset vaatimukset täyttyvät.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Seuraamme tarkasti asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä varmistaksemme laadukkaan ja turvallisen palvelun. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan asiakasyritysten henkilömäärän mukaan. Noudatamme alalla yleisesti suositeltuja henkilöstömitoituksia/asiakasmäärää/hoitava henkilö.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi ovat keskeinen osa toimintaamme. Teemme tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, jotta asiakkaamme saavat sujuvaa ja kokonaisvaltaista palvelua.

Meillä on integraatiot laboratorio- ja kuvantamispalveluihin, mikä mahdollistaa tutkimusten tilaamisen, tulosten vastaanottamisen ja käsittelyn tehokkaasti osana arjen työtä suoraan potilastietojärjestelmästä. Tämä parantaa tiedonkulkua ja nopeuttaa asiakasprosessia.

Valvovalle viranomaiselle tai vakuutusyhtiölle tarvittavat tietosuojaiset dokumentit lähetetään joko sähköisesti turvapostilla tai postitse. Kelaan lähetettävät todistukset (A-todistukset ja B-lausunnot) lähetetään sähköisesti Kelan sähköisillä lomakkeilla.

Muihin yksiköihin tarvittavat paperit lähetetään aina turvasähköpostilla.

Tarvittaessa voimme ohjata asiakkaan myös erikoislääkärin vastaanotolle (sopimuksen tasosta riippuen), jolloin käytämme paperista maksusitoumusta palvelun toteuttamiseen. Näin varmistamme, että asiakas saa tarvitsemansa jatkotutkimukset ja hoidon oikea-aikaisesti ja hallitusti osana hoitoketjua.

2.8. Toimitilat ja välineet

Kaikki toimitilamme ovat Aluehallintoviraston (AVI) hyväksymiä, ja täyttävät viranomaisten asettamat vaatimukset sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamiselle.

Palvelupisteissämme ei toteuteta varsinaista kliinisen mikrobiologian alaan kuuluvaa analysointi- ja laboratoriotyötä. Tällä hetkellä laboratoriopalvelut tuotetaan Fimlabin toimesta mutta 15.8.2025 alkaen laboratoriopalveluiden tuottamisesta vastaa Arvo-Terveys Oy, ja palvelut toteutetaan heidän tiloissaan ostopalveluna. Tämä muutos ei vaikuta palvelun laatuun tai saatavuuteen, vaan takaa jatkossakin ammattitaitoisen ja sujuvan laboratoriopalvelun asiakkaillemme.

TT Botnia konsernissa ei myöskään käytetä säteilylaitteita vaan kuvantamistutkimukset tehdään ostopalveluna yhteistyökumppanilta Pohjanmaalla ja Etelä-Pohjanmaalla.

Palvelupisteissä olevista välineistöstä on esitelty toimilupahakemuksen yhteydessä ja näistä laitteista on olemassa laiterekisteri, jota ylläpidetään jatkuvasti. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti.

Kiinteistöissä on hälytysjärjestelmät, joka on säädetty aukioloaikojen mukaisesti. Palvelupisteillä on olemassa myös palo- ja pelastussuunnitelmat, joita päivitetään määrävälein siitä vastaavien viranomaisten kanssa. Palotarkastukset ja pelastautumisharjoitukset tehdään säännöllisin väliajoin.

Työterveyshuollossa käytetyt injektioneulat kerätään välittömästi niille tarkoitettuihin, turvallisiin ja merkittyihin neulajäteastioihin. Astiat tyhjennetään säännöllisesti yhteistyössä hyväksytyn jätehuoltopalvelun kanssa, joka huolehtii neulojen hävittämisestä voimassa olevien terveydenhuollon jätehuoltomääräysten mukaisesti. Välinehuolto, kuten muiden instrumenttien puhdistus, desinfiointi ja sterilointi, on ulkoistettu ammattimaiselle palveluntarjoajalle. Tämä takaa huollon korkean laadun, hygieniavaatimusten täyttymisen ja resurssien tehokkaan käytön.

2.9. Toimitilojen ja välineisiin liittyvien riskien hallinta

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä hallitaan järjestelmällisesti tunnistamalla, arvioimalla ja ehkäisemällä vaaratekijöitä. Riskienhallintaprosessi sisältää säännölliset tarkastukset ja huollot, joiden avulla varmistetaan tilojen turvallisuus sekä välineiden toimivuus ja hygieenisuus.

Työympäristön siisteydestä ja kunnossapidosta huolehditaan aktiivisesti, ja mahdolliset vauriot tai puutteet korjataan viipymättä. Välineiden käyttöohjeita noudatetaan tarkasti, ja niiden kuntoa seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa käytetään henkilöstön koulutusta ja perehdytystä riskien vähentämiseksi. Lisäksi riskienhallintaan kuuluu asianmukaisten suojavarusteiden käyttö sekä selkeät ohjeet ja toimintatavat poikkeustilanteiden varalle.

2.10. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Työterveyshuollossa pidetään kattavaa laiterekisteriä, josta vastaavat nimetyt työterveyshoitajat. Kaikki lääkinnälliset laitteet on yksilöity, ja niiden sijainnit on dokumentoitu tarkasti. Laitteiden toimivuus varmistetaan säännöllisillä huolloilla ja kalibroinneilla, jotta ne täyttävät vaaditut laatu- ja turvallisuusstandardit.

Potilastietojen hallintaan käytetään potilastietojärjestelmä Acutea, joka täyttää voimassa olevat vaatimukset tietoturvan ja potilastietojen käsittelyn osalta.

Teknologian käyttöä kehitetään jatkuvasti tukemaan työterveyshuollon palvelujen laatua ja tehokkuutta. Käytössä olevat laitteet ja ohjelmistot pidetään ajan tasalla, ja henkilöstölle järjestetään tarvittava koulutus uusien teknologioiden turvalliseen ja asianmukaiseen hyödyntämiseen.

2.11. Lääkehoitosuunnitelma

Organisaatiolla on käytössään oma lääkehoitosuunnitelma, joka kattaa kaikki lääkehoitoon liittyvät prosessit ja ohjeistukset työterveyshuollossa. Suunnitelman tarkoituksena on varmistaa lääkehoidon turvallisuus, tehokkuus ja potilasturvallisuuden toteutuminen kaikissa hoitotilanteissa. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain, jotta se vastaa ajantasaisia lainsäädännöllisiä vaatimuksia, hyviä käytäntöjä sekä organisaation kehitystarpeita. Päivitysten yhteydessä huomioidaan myös henkilöstön koulutustarpeet ja mahdolliset muutokset hoitokäytännöissä.

Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaavat: ylilääkäri, apulaisylilääkäri, palvelupäälliköt sekä nimetyt työterveyshoitajat. Lääkehoitosuunnitelma päivitetty 06/2025.

2.12. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on meille erittäin tärkeää, ja pidämme siitä erityisen hyvää huolta kaikessa toiminnassamme. Työterveyshuollossa asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä noudatetaan tarkasti voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, kuten EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR) sekä kansallisia terveydenhuollon tietosuojasäädöksiä. Kaikki potilastiedot tallennetaan ja käsitellään luottamuksellisesti, ja niitä käytetään ainoastaan potilaan hoidon ja työterveyspalveluiden järjestämisen tarkoituksiin.

Potilastiedot säilytetään turvallisissa ja suojatuissa tietojärjestelmissä, esimerkiksi potilastietojärjestelmä Acute, joka täyttää vaaditut tietoturva- ja tietosuojavaatimukset. Käyttöoikeudet tietoihin on rajattu vain niille työntekijöille, joilla on hoidon toteuttamisen kannalta välttämätön tarve.

Tietosuojakäytännöissä huomioidaan myös potilaiden oikeudet saada tietoa omien tietojensa käsittelystä, oikeus tietojen oikaisuun sekä mahdollisuus asettaa rajoituksia tietojen käsittelylle. Henkilöstölle järjestetään säännöllistä koulutusta tietosuoja-asioista ja tietoturvakäytännöistä (Navisec), jotta tietojen käsittelyssä noudatetaan aina parhaita käytäntöjä.

TT Botnia konsernille on elokuussa 2024 laadittu tietoturvasuunnitelma, jota noudatamme tarkasti ja päivitämme jatkuvasti tilanteiden muuttuessa. Tämä suunnitelma varmistaa, että tietoturvatoimemme vastaavat ajantasaisia uhkia ja turvaavat potilastiedot parhaalla mahdollisella tavalla.

TT Botnia konsernin tietosuojavastaava on Riika Saarimäki ja hänen varahenkilönsä Heli Latukka.

Tietosuojavastaavien yhteystiedot ovat seuraavat:

- **Sähköposti:** tietosuojavastaava@ttbotnia.fi
- **Puhelin:** 040 619 0648

Lisäksi voit ottaa yhteyttä yleiseen asiakaspalveluun numerossa 06 521 5500 tai sähköpostitse info@ttbotnia.fi

Tietosuojavastaava vastaa henkilötietojen käsittelyn valvonnasta ja neuvoo rekisteröityjen oikeuksien toteuttamisessa. Hänen tehtäviinsä kuuluu myös tietosuoja-asioiden neuvonta ja valvonta organisaatiossa.

2.13. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautteen kerääminen on olennainen osa työterveyshuollon laadun kehittämistä. Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti eri kanavien kautta, kuten säännöllisillä asiakastytyväisyyskyselyillä, jotka mahdollistavat palveluiden jatkuvan arvioinnin ja parantamisen. Lisäksi palautteita vastaanotetaan ja käsitellään aktiivisesti myös Roidu-palautejärjestelmän sekä Whistleblow-kanavan kautta, jotka tarjoavat asiakkaille ja henkilöstölle turvallisen ja luottamuksellisen tavan tuoda esille kehitysehdotuksia, huomioita tai epäkohtia.

Kerätty palaute analysoidaan systemaattisesti, ja sen pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet palveluiden kehittämiseksi ja asiakaskokemuksen parantamiseksi. Palautteen huomioiminen on keskeinen osa työterveyshuollon toimintaa, ja sen avulla varmistetaan, että palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita ja odotuksia.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

Omavalvonnan riskienhallinnassa tunnistetaan, arvioidaan ja hallitaan toimintaan liittyviä riskejä systemaattisesti ja jatkuvasti. Tavoitteenamme on varmistaa palvelujen laatu, potilasturvallisuus sekä toimintavarmuus. Riskienhallinta kattaa muun muassa työympäristön turvallisuuden, välineiden ja laitteiden kunnon, henkilöstön osaamisen sekä tietoturvan.

Riskien tunnistamiseksi tehdään säännöllisiä tarkastuksia, auditointeja ja seuranta, joiden pohjalta laaditaan korjaavia toimenpiteitä. Havaitut puutteet dokumentoidaan ja niiden korjaaminen aikataulutetaan. Lisäksi henkilöstö koulutetaan tunnistamaan riskejä ja toimimaan niihin puuttumiseksi.

Omavalvonnan riskienhallinta on jatkuva prosessi, jossa toiminnan muutokset, uudet vaatimukset ja poikkeamat otetaan nopeasti huomioon suunnitelmien päivittämiseksi. Näin varmistetaan, että pystymme tarjoamaan turvallista ja laadukasta palvelua kaikissa tilanteissa.

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Ylintä päätösvaltaa TT Botnia konsernissa käyttää hallitus. Hallitus koostuu omistajiensa nimeämistä edustajista. Riskienhallinnan seuraaminen on ensisijaisesti toimitusjohtajan ja hallituksen vastuulla. He varmistavat, että riskienhallintaprosessit ovat tehokkaat, ajantasaiset ja että niihin kiinnitetään riittävästi huomiota organisaation kaikilla tasoilla.

Samanaikaisesti riskienhallintaa tulee noudattaa ja toteuttaa jokaisen työntekijän työtehtävissä. Jokainen on vastuussa omalta osaltaan tunnistamaan riskejä, raportoimaan poikkeamista (IMS) sekä toimimaan organisaation ohjeistusten mukaisesti riskien minimoimiseksi. Näin varmistetaan turvallinen ja laadukas työympäristö sekä palvelujen jatkuvuus.

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Organisaatiossamme riskienhallinnassa noudatetaan viranomaisten antamia ohjeita sekä voimassa olevaa lainsäädäntöä, erityisesti potilasturvallisuutta ja potilastietojen käsittelyä koskevia säännöksiä.

Riskienhallinnan keinot sisältävät muun muassa ennakoivan vaarojen tunnistamisen, säännölliset tarkastukset, henkilöstön koulutuksen sekä selkeät ohjeistukset turvallisen toimintatavan varmistamiseksi. Toiminnassa havaittavat epäkohdat ja puutteita käsitellään viipymättä organisaation määrittelemien prosessien mukaisesti. Kaikki poikkeamat dokumentoidaan ja analysoidaan, ja niiden pohjalta laaditaan korjaavat toimenpiteet potilasturvallisuuden ja palvelun laadun turvaamiseksi. Lisäksi viranomaisille raportoidaan lakisääteisten velvoitteiden mukaisesti. Näin varmistamme, että toiminta on jatkuvasti kehittävä, turvallista ja lainmukaista.

3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toteutumista seurataan järjestelmällisesti organisaation eri tasoilla. Toimitusjohtaja ja hallitus vastaavat riskienhallinnan kokonaisvaltaisesta valvonnasta, mutta seuranta kuuluu myös esimiehille ja koko henkilöstölle osana heidän päivittäisiä tehtäviään. Seurannan avulla tunnistetaan mahdolliset uudet riskit sekä arvioidaan riskienhallintatoimien tehokkuutta.

Riskienhallinnasta laaditaan säännölliset raportit, jotka käsitellään johdon toimesta. Raportointijärjestelmän avulla varmistetaan tiedonkulku riskienhallinnan tilanteesta sekä mahdollisista poikkeamista ja korjaavista toimenpiteistä. Tämä tukee päätöksentekoa ja organisaation jatkuvaa kehittämistä.

Osaamisen varmistaminen on keskeinen osa riskienhallintaa. Henkilöstölle järjestetään säännöllistä koulutusta ja perehdytystä, jotta heillä on ajantasaiset tiedot ja taidot riskien tunnistamiseen ja hallintaan. Koulutukset räätälöidään tarpeen mukaan ja ne kattavat myös uudet toimintatavat ja lainsäädännölliset muutokset.

Näin varmistamme, että riskienhallinta on tehokasta, läpinäkyvää ja osa jokaisen työntekijän vastuullista toimintaa.

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalveluiden ja alihankinnan riskien seuranta on olennainen osa organisaation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Seuranta alkaa palveluntarjoajien ja alihankkijoiden huolellisella valinnalla, jossa arvioidaan toimittajien luotettavuus, laatu- ja turvallisuusvaatimusten täyttyminen sekä lainsäädännön noudattaminen. Sopimuksissa määritellään selkeät laatu-, turvallisuus- ja tietosuojaehdot, ja niiden noudattamista valvotaan säännöllisesti. Riskienhallintaprosessiin kuuluu palveluntarjoajien toiminnan arviointi, esimerkiksi auditointien, raporttien ja palautteen kautta.

Mahdollisista puutteista ja poikkeamista raportoidaan viipymättä, ja niiden perusteella tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet yhdessä palveluntarjoajan kanssa. Lisäksi ylläpidetään jatkuvaa dialogia yhteistyökumppaneiden kanssa, jotta riskit voidaan tunnistaa ajoissa ja minimoida tehokkaasti. Näin varmistetaan, että ostopalvelut ja alihankinta tukevat organisaation toimintaa turvallisesti ja laadukkaasti.

Ostopalveluhenkilöstö käy läpi saman perehdytysprosessin kuin oma henkilöstö, jotta varmistetaan yhtenäiset toimintatavat ja laatuvaatimusten noudattaminen. Perehdytyksessä käydään läpi organisaation käytännöt, turvallisuusohjeet, tietosuoja sekä potilasturvallisuuteen liittyvät menettelytavat.

Tämä yhdenmukainen perehdytys tukee sujuvaa yhteistyötä, vähentää riskejä ja varmistaa, että kaikki toimijat toimivat samoilla pelisäännöillä ja vastuullisesti asiakastyössä.

3.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Organisaation valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa viime kädessä omistajataho ja hallitus.

Hallitus ja omistajat seuraavat jatkuvuudenhallinnan toteutumista ja tekevät tarvittavat päätökset resurssien ja toimintamallien kehittämiseksi. Lisäksi he huolehtivat, että organisaatiolla on valmius vastata nopeasti muuttuviin tilanteisiin ja ylläpitää palvelujen keskeytymätöntä toimintaa.

4. Omavalvonnan toteuttamisen toimeenpano, seuranta ja arviointi

Omavalvontaa tehdään organisaatiossa päivittäisessä työssä jatkuvasti, ja se on olennainen osa laadun- ja riskienhallintaa. Tilanteiden muuttuessa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään ajantasaisesti, jotta toiminta vastaa aina nykyisiä vaatimuksia ja olosuhteita.

Vähintään kerran vuodessa suoritetaan virallinen omavalvontakatselmus, jossa arvioidaan koko omavalvontajärjestelmän toimivuutta ja tehdään tarvittavat päivitykset sekä korjaavat toimenpiteet.

SIGNATURES

ALLEKIRJOITUKSET

UNDERSKRIFTER

SIGNATURER

UNDERSKRIFTER

This documents contains 17 pages before this page
Dokumentet inneholder 17 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 17 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 17 sider før denne side

Detta dokument innehåller 17 sidor före denna sida

authority to sign
representative
custodial

asemavaltuus
nimenkirjoitusoikeus
huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt
firmateckningsrätt
förvaltare

autoritet til å signere
representant
foresatte/verge

myndighed til at underskrive
repræsentant
frihedsberøvende