

Omavalvontaohjelma Finla Työterveys Oy

Sisällys

Toiminnan kuvaus.....	3
Tehtävien lainmukainen hoitaminen	3
Tehtyjen sopimusten noudattaminen.....	4
Palvelut	5
Palvelujen saatavuus	5
Palvelujen jatkuvuus	5
Palvelujen turvallisuus ja laatu	5
Laadunhallinta	5
Tietoturvasuunnitelma	6
Hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavat.....	6
Omavalvontasuunnitelma.....	6
Henkilöstösuunnitelma	6
Lääkehoitosuunnitelma	7
Riskienhallintasuunnitelma.....	7
Palvelujen yhdenvertaisuus	7
Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	8
Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella toimenpiteiden julkaiseminen	8

Toiminnan kuvaus

Finla Työterveys ry (ent. Tampereen Työterveys ry) on perustettu vuonna 1973 Tampereen Nuorkauppakamarin aloitteesta. 1.2.2016 alkaen yhdistyksen toteuttama työterveyshuoltotoiminta on siirretty Finla Työterveys Oy:lle, jonka omistaa Finla Työterveys ry. Työterveyden yritysasiakkaiden keskuudesta valitaan hallituksen edustajat, joka päättää toiminnastamme yhdessä toimivan johdon kanssa. Hallituksen puheenjohtaja on riippumaton omistajista.

Finla Työterveyden perustehtävänä on tuottaa laadukkaat työterveyspalvelut asiakkailleen. Keskeisintä toimintaa on asiakasyritysten työntekijöiden hyvän terveyden varmistaminen ja työkyvyn ylläpito. Merkittävällä osalla henkilöstöstämme on työterveyshuollon erityispätevyys. Painopisteemme on kumppanuuden periaattein toimiva asiakkaamme tarpeista lähtevä ennaltaehkäisevä toiminta, jolla pyrimme edistämään asiakasyritysten työntekijöiden terveyttä ja työkykyä ja sitä kautta myös asiakasyritystemme menestymistä. Keskittymisemme työterveyshuoltoon takaa erikoisosaamisen kehittymisen ja aidon kiinnostuksen asiakkaidemme työhyvinvoinnin ylläpitämiseen.

Kehitämme työterveystoimintaa ja teemme yhteistyötä yliopiston kanssa, toimimme mm. työterveyshuoltoon erikoistuvien lääkäreiden koulutusyksikkönä, osallistumme erilaisiin kehitysprojekteihin sekä olemme edustettuina työterveyshuollon yhdistyksissä. Toimimme non profit -periaatteella: emme tavoittele voittoa, kertynyt voitto käytetään palvelujen kehittämiseen. Laskutus on läpinäkyvää.

Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Finla noudattaa toiminnassaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä. Johtava työterveyslääkäri varmistaa palvelu- ja asiakkuusjohtajan kanssa, että työterveystoiminta on järjestetty siten, että lainsäädännön edellyttämät ja viranomaissäädösten mukaiset vaatimukset täyttyvät. Keskeisiä sovellettavia lakeja ovat mm.

- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
 - Valtioneuvoston asetus hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta (708/2013)
 - Terveystoimintalaki (1326/2010)
 - Tietosuojalaki (1050/2018)
 - Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
 - Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
 - Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Toimintayksiköiden esihenkilöt vastaavat, että yksiköissä toimitaan viranomaisten säädösten mukaisesti, henkilökunnan koulutus vastaa työn vaatimuksia ja että toimintaympäristö on asianmukainen.
 - Johtava työterveyslääkäri vastaa tietosuojavastaavan kanssa siitä, että potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään määräysten mukaisesti.
 - Johtava työterveyslääkäri vastaa siitä, että potilaiden tai palveluntilaajien esittämät kantelut ja toiminnan epäkohtiin liittyvät palautteet kirjataan vastaanotetuksi sähköiseen järjestelmään ja niihin vastataan kuukauden kuluessa.

Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Finla Työterveys Oy tuottaa työterveyspalveluita yritysasiakkaille sekä ammatillisen kuntoutuksen palveluita eläkevakuutusyhtiöiden sekä Kelan ohjaamille asiakkaille.

- Asiakasyritysten kanssa laaditaan sopimukset asiakkuustiimin toimesta ja niiden sisältöä tarkastellaan tarvittaessa yritykselle nimetyn työterveystiimin kanssa yhteistyön edetessä. Sopimussisällöt viedään potilastietojärjestelmään tutkimuksen tarkkuudella siten, että palvelutuotannossa pystytään toimimaan potilasvastaanotossa ja yritys yhteistyössä sopimussisällön mukaisesti.
- Eläkevakuutusyhtiöiden ja Kelan kanssa tehdään sopimukset palvelun tuottamisesta tyypillisesti 3–4 vuoden määräajoin, kunkin yhteistyökumppanin oman kilpailutuskäytännön mukaisesti. Sopimussisällöt ovat kutakin palvelua tuottavan ammattiryhmän tiedossa ja niiden toteutumista auditoidaan sekä palvelun ostajan toimesta että sisäisesti.
- Finlan työsuhteiset ammatillaiset työskentelevät työsopimuksella. Työsopimusten yleiset linjat muodostuvat yksityisen terveystalouden työsopimuksen mukaisesti. Näiden paikallinen tulkinta on kuvattu Finlan henkilöstöoppaasta, jonka päivittämisestä vastaa HR-koordinaattori.
- Ammatinharjoittajien kanssa solmitaan ammatinharjoittajasopimus.

Muiden yhteistyökumppanuuksien, kuten laboratorio- ja kuvantamispalvelut, potilastietojärjestelmän tuottaja sekä it-palveluiden tuottaja, osalta on sovittu toimintaa tukevat tavat yhteistyölle. Seuraamme yhteistyökumppanien ulkoisia auditointeja ja sopimusten toteutumista sovitulla tavalla mm. tapaamalla yhteyshenkilöitä kalenterivuoden aikana.

Palvelut

Palvelujen saatavuus

Finla Työterveydellä on 12 toimipistettä, jotka sijaitsevat Pirkanmaalla, Pääkaupunkiseudulla ja Turussa. Näistä yksi on asiakasyrityksen sisäinen toimipiste, muut toimipisteet ovat kaikkien asiakkaittemme käytettävissä. Asiakasyritysten työntekijät saavuttavat palvelut myös etäpalveluiden kautta Suomen kaikilta paikkakunnilta.

Seuraamme palveluiden saatavuutta sekä vastaanottoaikojen riittävyttä ja muokkaamme resursointia haavaintojen perusteella.

Asiakaspalvelukeskuksemme palvelee ma-to klo 7.00–18.00, perjantaisin klo 7.00–16.00, la-su 10.00–14.00 puhelimitse ja chatissa. Kaikille asiakasyrityksille avoimet työterveysasemat ovat avoimena arkisin klo 8–16 välillä. Sekä Tampereen päätyöterveysasemalla, Helsingin Kampin työterveysasemalla, että Turussa on ma-to välillä tarjolla myös iltavastaanottoaikoja päättyen klo 18.00.

Palvelujen jatkuvuus

Kaikille työterveyshuollon asiakasyrityksille on nimetty oma työterveystiimi, johon kuuluu yrityksen nimetty työterveyslääkäri, työterveyshoitaja, työfysioterapeutti, työpsykologi ja työkykyvalmentaja (työterveyshuollon sosiaalialan asiantuntija). Myös sairausvastaanoton työntekijät perehdytetään nimetyille vastuutiimille ohjaamiseen pitkittyvissä ja työkykyyn vaikuttavissa sairaustilanteissa, mikä on jatkuvuuden ja ennaltaehkäisevän työterveyshuoltotoiminnan toteutumisen kannalta keskeistä.

Finlan vahvuus palveluiden jatkuvuuden toteutumisessa on asiantuntijalähtöinen ajanvaraus. Asiakaspalvelukeskuksen työntekijöillä on joko sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan koulutus, mikä mahdollistaa potilaan haastattelun jo ensikontaktissa ja ajan varaamisen tilanteeseen parhaiten soveltuvalla asiantuntijalla. Myös internet-ajanvaraus perustuu potilaan kirjaamiin oireisiin ja mahdollistaa vastaavan tarvearvion ja ohjauksen. Internet-ajanvaraus tarjoaa ensisijaisesti potilaan nimetyn työterveystiimin työntekijää ja etäpalvelujärjestelmässä on mahdollisuus ottaa yhteys päivystävän hoitajan ohella suoraan oman yrityksen nimettyyn työterveyshoitajaan.

Tiedonkulun jatkuvuutta potilastyössä tukee sairauskertomustietojen kirjautuminen Kanta-palveluun sekä sähköiset lähete-palautekäytännöt.

Finlan varautumissuunnittelu tähtää palvelutuotannon jatkumiseen mahdollisimman normaalisti myös häiriötilanteissa. Varautumissuunnitelmaa ja siihen liittyviä dokumentteja päivitetään vuosittain ja tarvittaessa.

Palvelujen turvallisuus ja laatu

Laadunhallinta

Finlassa on käytössä laatujärjestelmä Luotsi, joka sisältää ajankohtaiset toimintaohjeet ja dokumenttipohjat. Näiden käyttöön perehdytetään työsuhteen alussa ja päivityksistä sekä uusista dokumenteista tiedotetaan henkilöstölle säännöllisesti. Kaikilla Luotsin dokumenteilla on omistajat, joiden tulee tarkistaa oman vastualueensa dokumentit vuosittain ja raportoida johtavalle lääkärille, joka on vastuussa kokonaisuuden ajantasaisuudesta.

Finlalle on myönnetty ISO 9001-sertifikaatti, joka perustuu jatkuvan parantamisen ajatusmalliin. Sertifikaatti on kansainvälisesti tunnustettu osoitus laaduntuotokyvystä. Auditoinnin suorittaa aina kolmas osapuoli.

Tietoturvasuunnitelma

Finlassa on käytössä tietoturvaopas ja tietoturva-, tietosuoja- ja käyttövaltuuspolitiikka.

Tietoturvasuunnitelma laaditaan vuoden 2025 aikana.

Tietoturvasuunnitelmassa kuvataan Finlan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten Finla järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Tietoturvasuunnitelma täyttää asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 §:n vaatimukset.

Finlan tietoturvasuunnitelman laatii tietosuojavastaava ja IT-koordinaattori. Johto hyväksyy dokumentin.

Hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Palveluntuottajien sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta siirtyi vuoden 2024 alussa hyvinvointialueiden vastuulle sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnaksi. Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa asiakkaita ja potilaita heidän oikeudestaan tehdä muistutus sekä hyvinvointialueen potilasasiavastaavatoiminnasta. Finlan verkkosivuilla on palautelinkki, jota kautta asiakkaat voivat antaa palautetta, sekä alueellisten potilasasiavastaavien yhteystiedot.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelmassa esitetään menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelman sisällöstä säädetään Valviran määräyksessä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta.

Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että toimipisteissä työskentelee aina oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia.

Finlan työntekijöiden hyvinvointia seurataan monin tavoin. Sairauspoissaolojen seuranta varten on käytössä Aino HealthManager -järjestelmä, joka mahdollistaa mm. herätteet esihenkilölle silloin, kun tietyt poissaolorajat ylittyvät ja varhaisen tuen mallin mukainen keskustelu on aiheellinen. Järjestelmän kautta voidaan myös välittää tietoa pidetyistä keskusteluista työterveyshuollon nimetyille vastuutiimillemme asianosaisen luvalla. Aino HealthManageriin tallennetaan myös muistiot käydyistä varhaisen tuen keskustelusta ja sieltä saadaan nostettua raporttitietoa Finlan sairauspoissaoloista työpaikka- ja yksikkötasolla johdon seuranta varten.

Käytössä on työkyvyn hallinta, seuranta ja varhainen tuki- mallin lisäksi päihdeohjelma ja terveydelle haitallisen häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallintamalli. Osasairauspäivärahaa ja muita työkyvyn tuen toimia käytetään aktiivisesti osatyökykyisten työntekijöiden tukena.

Työhyvinvointikyselyitä toteutetaan Finlan koko henkilöstölle vuosittain, tavoitteena seurata työntekijöiden hyvinvointia ja tukea esihenkilötyötä. Esihenkilöille on tarvittaessa tarjolla työnohjausta esihenkilötyön tueksi.

Esihenkilöt käyvät työntekijöiden kanssa kehityskeskustelut ja useita kahdenkeskisiä mm. jaksamiseen ja työtilanteeseen liittyviä keskusteluja säännöllisesti vuosittain. Myös ammatinharjoittajien kanssa käydään keskustelut pääsääntöisesti vuosittain tai tarvelähtöisesti.

Finlassa ylläpidetään hoitohenkilökunnan ja lääkärien osaamistaulukoita, jotka sisältävät tietoa pätevyyksistä ja erityistaidoista. Osaamisen arviointia tehdään myös kehityskeskusteluiden yhteydessä.

Sisäinen ja ulkoinen koulutus ovat keskeisiä tapoja kehittää henkilöstön ammattitaitoa. Pääsääntöisesti palvelutuotannon henkilöstölle järjestetään vuosittain kaksi pidempää moniammatillista koulutusta, kumpikin kahtena eri toteutuskertana mahdollistaen mahdollisimman laajan osallistumisen. Lisäksi on järjestetty Tietotuokioksi nimettyjä tietoiskuja ajankohtaisista aiheista sekä ammattiryhmäkohtaisia sisäisiä koulutuksia. Ulkoisia koulutuksia varten jokaiselle työntekijälle päivitetään keväisin käytävissä kehityskeskusteluissa oma henkilökohtainen kehitys- ja koulutussuunnitelma.

Uusien ammattihenkilöiden ammattipätevyys varmistetaan JulkiTerhikki / JulkiSuosikki-tietokannasta työso-
pimusta tehdessä ja heidän työso-
pimuksiinsa kirjataan velvollisuus ilmoittaa työnantajalle viipymättä ammat-
tioikeudessa tapahtuvasta muutoksesta. Jokainen Finlan uusi työntekijä, työtään vaihtava tai pitkän poissa-
olon jälkeen työhön palaava perehdytetään uuteen työtehtäväänsä perehdytysohjelman mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelma

Finla Työterveys oy:n yhteiset lääkehoidon käytännöt sekä lääkelupakäytännöt kuvataan Finlan lääkehoito-
suunnitelmassa, jonka pohjalta yksiköt laativat oman asemakohtaisen lääkehoitosuunnitelmansa. Yksiköiden
lääkevalikoimat pidetään yhdenmukaisina, PKV-lääkkeitä yksiköissä ei ole. Finlan linjauksen mukaan lää-
keitä käsittelevät vain pätevyyden omaavat hoitajat. Johtava työterveyslääkäri vastaa siitä, että lääkehoito-
suunnitelma vastaa voimassa olevia viranomaisohjeita ja säädöksiä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuo-
sittain. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä
lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Riskienhallintasuunnitelma

Riskien hallinta Finlassa on jatkuvaa toimintaa, jossa huomioidaan sekä työsuojellinen näkökulma (toimi-
pisteiden riskinarviot, työpaikkaselvitykset ja näiden kehittämistoimenpiteet) että palveluiden toteuttamisen
näkökulma (palveluiden laatu, toimintaohjeet, osaavan henkilökunnan saatavuus) niin yksilö-, yksikkö- kuin
organisaatiosollakin.

Oma-
valvontaohjelma ja asemakohtaiset oma-
valvontasuunnitelmat toimivat pohjana riskien hallinnassa. Oma-
valvonnan käytännön toteuttamisesta vastaavat asemien palvelupäälliköt yhdessä aseman vastaavan
lääkärin kanssa. Heidän tukenaan toimii laatu-
vastaava, joka havainnoi asemien tilannetta ja kartoittaa riskejä
vähintään 2 vuoden välein kullakin asemalla.

Finlalla on käytössä Hai-
pro-järjestelmä haittatapahtumien, läheltä-piti tilanteiden ja laatu-
poikkeamien väli-
töntä raportoimista varten. Tämä löytyy jokaisen työntekijän tietokoneen työpöydältä ja tekee mahdolliseksi
välittömän tiedon siirron. Havainnoista tiedotetaan kattavasti asemapalavereissa sekä koko henkilöstöä viik-
kotiedotteella, mikäli ilmenee asia, joka voi olla riski muuallakin kuin yksikössä, jossa asia on havaittu.

Palvelujen yhdenvertaisuus

Jotta asiakasyrityksen on mahdollista saada Kela-
korvausta työterveyshuoltokustannuksistaan, on palvelut
tarjottava samansisältöisenä kaikille työntekijöille ja mahdollisten poikkeusten tästä säännöstä tulee perustua
työtehtävien erityisiin vaatimuksiin. Finla toimii palveluntarjoajana tämän periaatteen mukaisesti.

Henkilöstön sisällä tasa-
arvoa ja yhdenvertaisuutta edistetään mm. yhteisin pelisäännöin ammattiryhmästä
riippumatta henkilöstöoppaan mukaisesti. Syrjintää esimerkiksi iän, seksuaalisen suuntautumisen, uskonnon
tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella ei sallita. Mahdolliset ongelmat kehoitetaan raportoimaan esi-
merkiksi whistleblowing-kanavalla HaiPro -työkalussa, joka on jokaisen työntekijän saatavilla.

Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Seuraamme havaittuja puutteellisuuden palautteiden sekä Haipro-järjestelmän kautta tulleiden ilmoitusten kautta. Palautetta voi jättää verkkosivujen lomakkeen kautta sekä suoraan henkilökunnalle. Kaikki tulleet palautteet välitetään asiasta vastaavalle henkilölle, joka tarvittaessa ottaa yhteyttä palautteen antajaan sekä tekee tarvittavat toimenpiteet asian kehittämiseksi. Kaikki tulleet palautteet tallennetaan.

Haipron osalta ilmoitukset menevät esihenkilölle käsiteltäväksi. Esihenkilö tekee tarvittavat selvitykset ja ohjeistukset asiaan liittyen, tekee ehdotuksen toimenpiteiksi, joilla tapahtuman toistuminen estetään. Johtoryhmä käsittelee kaikki tulleet palautteet ja haipro-ilmoitukset kootusti.

Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella toimenpiteiden julkaiseminen

Oma- ja ulkovalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä viestitään henkilöstölle, sidosryhmille ja medialle. Havainnot ja toimenpiteet käsitellään Haipro-prosessin mukaisesti, niin asemilla kuin johdon toimesta. Tiedotusta tehdään tarvelähtöisesti sisäisesti viikkotiedotteella ja palavereissa.

Oma- ja ulkovalvontaohjelma ja sen seurantaraportit julkaistaan Finlan verkkosivuilla.