

Orton Oy
Tenholantie 10
00280 Helsinki
Y-tunnus 2280979-1

Omavalvontaohjelma Orton Oy

Lääketieteellinen johtaja
Mikko Manninen
mikko.manninen@orton.fi

Sisällysluettelo

1 Johdanto	3
Ortonin omavalvontaohjelma	3
2 Organisaatio	4
3 Tehtävien lainmukainen hoitaminen	4
3.1 Lääketieteellinen johtaminen	5
4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen	4
5 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	5
5.1 Palvelujen saatavuus	5
5.2 Palvelujen jatkuvuus	5
5.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu	6
5.4 Palvelujen yhdenvertaisuus	7
6 Havaittujen poikkeamien korjaaminen	7
7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	8

1 Johdanto

Omavalvonta on valvonnan ensisijaisin muoto, jolla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti.

Omavalvonnalla varmistetaan palvelun turvallisuus, laatu, asiakaskeskeisyys sekä palvelujen saatavuus ja jatkuvuus. Omavalvonnalla tarkoitetaan niitä keinoja ja toimia, joilla palveluntuottaja valvoo, seuraa ja arvioi toimintaansa. Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa, johon kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen. Toiminnan tulee perustua näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin.

Palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 säätelee sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta. Palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen.

Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan yleinen ohjaus kuuluu sosiaali- ja terveysministeriölle. Laillisuusvalvontaviranomaisina toimivat Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja aluehallintovirastot.

Omavalvontaohjelman osana ovat myös päivittäisen toiminnan sisältämät toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja toimintayksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat.

Palautetta kerätään eri kanavien kautta sisäisesti ja ulkoisesti asiakkailta ja henkilöstöltä. Palautteen avulla seurataan omavalvontaohjelman ja -suunnitelman toteutumista. Toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan säännöllisesti Ortonin internetsivuilla. Salassa pidettäviä tietoja ei julkaista.

Ortonin omavalvontaohjelma on laadittu keväällä 2024. Omavalvontaohjelma ja -suunnitelmia päivitetään jatkossa vuosittain ja tarvittaessa. Päivityksessä huomioidaan myös valvontaviranomaisten mahdollisesti antama ohjaus ja päätökset.

2 Organisaatio

Olemme vastuullinen ja välittävä yksityissairaala, jonka tehtävänä on edistää asiakkaamme terveyttä ja toimintakykyä luotettavilla erikoissairaanhoidon palveluilla. Palvelemme itsemaksavia potilaita, vakuutusyhtiöitä, yrityksiä sekä julkisyhteisöjä. Osakeyhtiömuotoinen toimintatapa luo joustavuutta palvelujen tuottamiseen ja palvelumuotoiluun.

Sairaalapalvelut ovat keskittyneet vaativaan elektiiviseen leikkaustoimintaan, jota tehdään Ruskeasuon toimipisteessä ja HUS- toimipisteissä erillisen sopimusjärjestelyn kautta. Kuntoutus- ja kivunhoitopalveluita tuotetaan polikliinisesti. Ortonin henkilökunta osallistuu aktiivisesti eri tutkimus – ja kehittämishankkeisiin, jotka palvelevat uusien hoito- ja tutkimusmenetelmien kehittämistä ja laadunvarmennusta. Hankkeet toteutetaan projekteina, joissa on usein ulkopuolinen rahoitus, lähinnä ns. evo-rahoitus. Terveydenhuollolle suunnattu seminaaritoiminta ja koulutus tähtäävät tiedon hankkimiseen ja hyödyntämiseen palvelutoiminnassa. Tämä palvelee oman ja muun terveydenhuoltohenkilökunnan osaamispääoman kartuttamista.

Orton Oy on HUS-yhtymän omistama. Yhteistyötä palvelutuotannossa tehdään HUS:n eri klinikoiden kanssa (neurokirurgia, käsikirurgia, syöpäsairaudet, kardiologia, silmänsairaudet, plastiikkakirurgia, KNK-sairaudet, urologia, ihotaudit ym.).

Lääketieteellinen johto vastaa toiminnan säädösten- ja lainmukaisuudesta, palvelujen lääketieteellisestä sisällöstä, hoidon vaikuttavuuden seurannasta ja potilasturvallisuudesta.

Lääketieteellisistä palveluista vastaava johtaja

Lääketieteellinen johtaja Mikko Manninen
HUS-toiminnoista vastaa ylilääkäri Patricia Stoor

3 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Noudatamme toiminnassamme ja tuottamissamme palveluissa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräysten asettamia vaatimuksia. Lainmukaisuuden toteutumisen arvioidaan omavalvonnan ja saatujen palautteiden perusteella.

Ortonin omavalvontasuunnitelmassa kuvataan toimenpiteet ja menettelytavat, joilla palveluista vastaavat henkilöt huolehtivat laissa säädetyistä velvollisuuksistaan. Toiminta- ja menettelyohjeita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Lääkärikeskus ja sairaalatoiminnan palveluista vastaavat palvelupäälliköt.

4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Orton tuottaa terveystalvueluita yksityis-, työterveys- ja vakuutusasiakkaille sekä kilpailutuksien kautta HUSille ja hyvinvointialueille sekä toimii palvelusetelituottajana.

Orton Oy ja sen alihankkijat sitoutuvat noudattamaan yhteistyökumppaneiden kanssa solmittuja sopimuksia ja voimassa olevaa lainsäädäntöä. Toimitusjohtaja, lääketieteellinen johtaja yhdessä toimintayksikköjen vastuulääkäreiden, palvelupäälliköiden ja yksikköjen esihenkilöiden kanssa vastaavat toiminnan sopimuksen mukaisuudesta, sekä varmistavat sopimuskumppaneiden yhteistyön toteutumisen sekä toiminnasta raportoinnin. Sopimusehtojen täytyminen noudattaa sopimuksessa sovittuja tapoja.

Työsuhteessa olevat työntekijät työskentelevät työsuopimuksella, tunti- ja puitesopimuksilla. Vakituisen henkilöstön lisäksi toiminnassamme on mukana ammatinharjoittajia, jotka työskentelevät yrittäjinä ja sitoutuvat Ortonin toimintajärjestelmään. Työntekijät ja ammatinharjoittajat sitoutuvat salassapitosopimukseen palvelun tuottamisessa esiintyvän arkaluontoisen tiedon vuoksi. Ortonissa noudatetaan työsuhteisten työntekijöiden osalta Yksityistä terveystalvuelualan TES:iä.

5 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

5.1 Palvelujen saatavuus

Päätoimipaikkamme sijaitsee Helsingin Ruskeasuolla, sekä eri sopimusjärjestelyin HUS:n tiloissa eri puolilla pääkaupunkiseutua. Palveluvalikoimaan sisältyy useiden erikoisalojen vastaanotto-, tutkimus- ja hoitopalveluja yhteistyössä HUS Helsingin yliopistollisen sairaalan kanssa. Tuotamme vastaanotto toiminnan lisäksi etäpalveluja asiakkaille. Palvelujen tarpeeseen pyrimme vastaamaan kysynnän mukaisesti.

Lisää tietoa Ortonin tarjoamista palveluista löydät verkkosivuilta [Hoitopalvelut Archive - Orton](#)

Henkilöstön resurssointi ja koulutus, sekä osaamisen varmistaminen kohdentuvat palveluiden tarpeeseen ja tuottamiseen.

5.2 Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuus varmistetaan palvelujen suunnittelun ja toteutuksen avulla. Palvelujen jatkuvuutta ja toteutuksen seuranta tehdään palvelutapahtuman ajan sen kaikissa vaiheissa. Mahdollisiin poikkeustilanteisiin varaudutaan valmius- ja jatkuvuussuunnitelmien turvin. Tietojärjestelmien toimivuutta tarkastetaan säännöllisesti toimittajan kanssa, sekä koulutetaan henkilöstä. Tietoturvallinen viestintä eri toimijoiden välillä mahdollistaa tiedonkulun hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden.

Ortonin henkilökunta osallistuu eri tutkimus – ja kehittämishankkeisiin, jotka palvelevat uusien hoito- ja tutkimusmenetelmien kehittämistä ja laadunvarmennusta. Terveystieteiden kehittämiseksi suunnattu seminaaritoiminta ja koulutus tähtäävät tiedon hankkimiseen ja hyödyntämiseen palvelutoiminnassa. Tämä palvelee oman ja muun terveydenhuoltohenkilökunnan osaamisensäätämistä.

5.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Oma- ja valvonnalla varmistetaan, että Ortonissa kaikilla tasoilla tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Oma- ja valvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi, sekä palvelujen turvallisuus. Tarkemmat menettelyohjeet on kuvattu oma- ja valvontasuunnitelmassa.

Palautetta toimintaa liittyen kerätään eri palautekanavien kautta sisäisesti ja ulkoisesti asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään ja henkilöstöltä, joiden avulla oma- ja valvontasuunnitelman ja -suunnitelman toteutumista myös seurataan.

Erikoisosaamisemme perustuu pitkään kokemukseen, tutkimukseen ja jatkuvaan kehittämiseen, joka on osa toimintamme arvopohjaa. Kaiken perustana on tuottaa palvelua vastuullisesti potilasturvallisuus ja lainsäädäntö huomioiden.

Potilasturvallisuuden varmistaminen on työmme painopiste, jota toteutetaan käytännössä ennakoivalla ja systemaattisella laadun- ja riskienhallinnalla. Vaaratapahtumiin liittyvien poikkeamailmoitusten käsittely, seuranta ja raportointi on potilasturvallisuuden edellytys. Ennakoivalla ja systemaattisella laadun- ja riskienhallinnalla. Vaaratapahtumiin liittyvien poikkeamailmoitusten käsittely, seuranta ja raportointi on potilasturvallisuuden edellytys. Jokaisella Ortonissa on velvollisuus ilmoittaa havaitsemansa poikkeamat vaaratapahtumajärjestelmän (HaiPro) kautta. Ilmoituksia käsitellään yhteisesti, sekä työryhmittäin asianomaisten kesken. Ilmoitusten tavoitteena on parantaa potilasturvallisuutta, sekä pyrkiä estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa.

Toiminnan seuraamiseen arvokasta tietoa saamme myös potilailta saatujen palautteiden ansiosta, sekä erilaisin kyselyin ja NPS-mittauksien osalta. Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta sähköisesti, kirjallisesti ja suullisesti. Palautteisiin vastaaminen ja korjaavien toimenpiteiden toteutus ohjataan oikeaan yksikköön jatkokäsittelyä varten.

Alihankkijoilta (ammattinharjoittajat ja ammattinharjoittajien yritykset) hankittujen palvelujen osalta edellytämme palvelujen vastaavan sopimuksessa luvattua palvelua ja täyttävän lainmukaisuuden sekä potilasturvallisuuden vaatimukset. Varmistamme alihankintaan liittyen, että palveluntuottajalla on edellytykset huolehtia palvelujen tuottamisesta ammatillisesti, lainmukaisesti, toiminnallisesti ja taloudellisesti.

5.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuussuunnitelmassa kuvataan, miten Ortonissa edistetään asiakkaiden yhdenvertaisuutta, sekä ehkäistään ja puututaan syrjintään ja lisätään osallisuutta. Toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma perustuu yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 5 §:ään, jossa kuvataan velvollisuutta arvioida ja edistää yhdenvertaisuutta sekä laatia suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä.

Ortonissa on laadittu henkilöstöä koskeva yhdenvertaisuussuunnitelma, joka löytyy intranetistä. Ortonissa on yhdenvertaisuusvastaava, jonka tehtävänä on valvoa ja kehittää yhdenvertaisuuden toteutumista yhdessä esihenkilöiden, henkilöstöhallinnon ja johdon kanssa.

6 Havaittujen poikkeamien korjaaminen

Palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa havaittujen puutteiden korjaamisesta vastaavat esihenkilöt ja palvelupäälliköt yhteistyössä lääketieteellisen johtajan ja johtoryhmän kanssa.

Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä asiaan reagoidaan sen tarvitsemalla tavalla ja tarvittavat ilmoitukset Ortonin henkilökunnan tai alihankkijan toiminnassa ilmenneistä vakavista puutteista ilmoitetaan asianomaiselle viranomaiselle viipymättä lain edellyttämällä tavalla.

Orton korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon ja palvelutuotannon toteutumisen ja sen jatkuvuuden.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta tarkastellaan säännöllisesti toimintatapoja arvioimalla ja kehittämällä, auditoinnein, vaaratapahtumailmoitusten, palautteiden, muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten avulla. Omavalvontasuunnitelma sisältää tarkemman kuvauksen ilmoitusten käsittelyyn ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuteen liittyen.

Palautteet

Palautteita keräämme verkkosivulla asiakkailta ja läheisiltä, sekä palvelutapahtumakohtaisilla kyselyillä (NPS) ja asiakaspalautekyselyillä.

Potilaan asemasta tai oikeuksista annetun lain (785/1991) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Potilas voi tehdä muistutuksen Ortonin kotisivuilla olevalla lomakkeella tai vapaamuotoisella kirjeellä, josta ilmenee, että kyseessä on muistutus. Muistutusten käsittelyprosessi tuottaa tietoa potilashoidon toteutuksesta, jota arvioidaan ja hyödynnetään hoidon laadunarvioinnissa.

Epäkohtien korjaaminen

Poikkeamien käsittelyyn on nimetty vastuuhenkilöt, jotka vastaavat poikkeaman syyn selvittämisestä sen seurausten vähentämisestä sekä poikkeaman toistumisen ehkäisemisestä. Asia selvitetään tarvittavin resurssein, sekä korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee.

Ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain mukaisesti ilmoitamme valvontaviranomaiselle ja tarvittaessa palvelunjärjestäjälle/tilaajalle asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavat tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelman seurantatiedot, sekä omavalvontaan liittyvät havainnot ja toimenpiteet julkaistaan Ortonin verkkosivuilla lain edellyttämällä tavalla neljän kuukauden välein (valvontalaki 26§).