



8. HELMIKUUTA 2025

OMAVALVONTASUUNNITELMA

MARKKU MATIKAINEN
JOKIKLINIKKA OY
Kauppakatu 35

Sisällys

Johdanto	2
Palveluntuottajan tiedot	2
Jokiklinikan vastuuhenkilöt	2
Henkilöstö ja ammatinharjoittajat	3
Toiminta-ajatus ja missio	3
Palvelut	3
Kulttuuri ja johtaminen	4
Vastuullisuus	4
Omavalvonnan organisointi ja johtaminen	4
Sopimukset	5
Saatavuus ja jatkuvuus	5
Turvallinen ja laadukas palvelu	6
Henkilöstö	6
Henkilöstöstrategiasta	6
Rekrytointi	6
Perehdytys	7
Kouluttautuminen	7
Lääkitysturvallisuus	7
Toimitilojen turvallisuus	8
Lääkinnälliset laitteet	8
Säteilyturvallisuus	9
Laboratoriot toiminta ja fysiologiset mittaukset	9
Tietoturva ja tietoturva	10
Riskienhallinta	11
Palveluiden yhdenvertaisuus	11
Todettujen puutteiden korjaaminen	12
Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	12

Johdanto

Terveydenhuollon toiminnan tulee olla turvallista ja korkealaatuista. Hoitotoimenpiteiden on perustuttava lääketieteelliseen näyttöön sekä yleisesti hyväksytyihin hoito- ja toimintakäytäntöihin.

Jokiklinikan omavalvonta tarkoittaa aktiivista ja ennakoivaa toimintaa, jonka tavoitteena on varmistaa turvalliset ja laadukkaat terveyspalvelut. Kaikilla Jokiklinikan työntekijöillä ja ammatinharjoittajilla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan ongelmista, vaaratilanteista ja riskeistä työnantajalle. Tämä toimintamalli mahdollistaa toiminnan jatkuvan arvioinnin ja kehittämisen potilaan etua silmällä pitäen.

Terveydenhuollon palveluiden järjestämistä säätelevät useat yleis- ja erityislait. Vuonna 2024 voimaan tullut laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) muodostaa perustan omavalvontatoiminnalle. Lain mukaan yksityisen palveluntuottajan on laadittava omavalvontaohjelma toimintaansa kuuluvista palveluista.

Viranomaisvalvonnan tavoitteena on edistää ja kehittää toimijoiden omavalvontaa sekä puuttua epäkohtiin tilanteissa, joissa omavalvonta ei ole riittävää. Jokiklinikan omavalvontaa valvoo Itä-Suomen aluehallintovirasto.

Tämä omavalvontasuunnitelma on hyväksytty 15.2.2025 Jokiklinikan lääketieteellisen-, että toimitusjohtajan toimesta.

Palveluntuottajan tiedot

Lääkärikeskus Jokiklinikka OY

Kauppakatu 35, 3. kerros, 80100, Joensuu
Y-Tunnus 3497870-1

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja: Lääketieteellinen johtaja Markku Matikainen, Lääketieteen Tohtori, Vatsaelinkirurgi

Jokiklinikan vastuuhenkilöt

Lääketieteellinen johtaja, **Markku Matikainen**

Toimitusjohtaja, tietoturvavastaava ja kuvantamisen vastuulääkäri **Lauri Pautola**

Vatsaelinkirurgian vastuulääkäri, **Markku Matikainen**

Naistentautien vastuulääkäri, **Tiia Jalovaara**

Tuki- ja liikuntaelinsairauksien vastuulääkäri, **Timo Bengtsson**

Korva-, nenä-, ja kurkkutautien vastuulääkäri, **Julia Bengtsson**

Näytteenotto ja laboratoriotointa, **Vastaava hoitaja Irina Kostina**

Henkilöstö ja ammatinharjoittajat

Lääkärikeskus Jokiklinikassa toimii ammatinharjoittajina kokeneita lääketieteen asiantuntijoita eri erikoisaloilta. Lisäksi vakituiseen henkilökuntaamme kuuluu osastonhoitaja. Hoitohenkilökunnan osalta Jokiklinikassa on käytössä hälytystyörinki palveluiden jatkuvuuden takaamiseksi.

Toiminta-ajatus ja missio

Jokiklinikan toiminnan keskiössä on korkealaatuisten, turvallisten ja asiakaslähtöisten terveydenhuoltopalveluiden tuottaminen kustannustehokkaasti siten, että palvelut ovat potilaille kohtuuhintaisia. Toimintamallimme perustuu näkemykseen, jonka mukaan potilas saa luotettavinta ja laadukkainta hoitoa asiantuntijan henkilökohtaisella vastaanotolla, toisin kuin yleisesti yleistyvissä etälääketieteeseen painottuvissa palveluissa.

Palvelut

Lääkärikeskus Jokiklinikka oy tuottaa monipuolisia perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon, sekä hyvinvoinnin palveluita yritys – ja yksityisasiakkaille, sekä julkiselle sektorille.

Palveluvalikoimamme tulee myös sisältämään etävastaanottotoimintaa, mutta pääpaino on läsnä tapahtuvissa palveluissa. Yhteisessä toimipisteessämme tuotamme seuraavia palveluita:

- Yleis- ja erikoislääkärien vastaanottopalvelut
- Näytteenotto ja näytteiden pika-analytiikka
- Ultraäänikuvantaminen
- Ekg-rekisteröinti
- Fysio- ja toimintaterapeutin vastaanotto
- Vastaanotolla tehtävät pientoimenpiteet
- Lääkehoito
- Paikallispuudutuksessa suoritettavat matalan infektioriskin päiväkirurgiset toimenpiteet.

Jokiklinikan ajankohtainen palveluntarjonta on kuvattuna [verkkosivuillamme](#).

Kulttuuri ja johtaminen

Jokiklinikkaa johdetaan asiantuntijaorganisaation periaatteiden mukaisesti, joissa painottuvat itseohjautuvuus, asiantuntemus ja asiakaslähtöisyys. Tavoitteenamme on toimia joustavana ja arvostettuna työnantajana. Itseohjautuvuuden tukemiseksi Jokiklinikka ylläpitää matalaa kynnystä konsultaatioiden ja muiden työtehtäviin liittyvien asioiden käsittelyssä organisaation johdon kanssa. Tällä toimintamallilla edistämme vastuun jakamista ja päätöksenteon hajauttamista eri organisaatiotasolle.

Vastuullisuus

Jokiklinikan strategian keskeinen teema on vastuullisuus. Jokiklinikka on sitoutunut tuottamaan terveydenhuoltopalveluita kestäväen kehityksen periaatteiden mukaisesti. Erityisesti seuraavat eettiset periaatteet ovat toimintamme ytimessä.

- Ihmisoikeuksien ja työntekijöiden oikeuksien kunnioittaminen
- Ympäristökuormituksen vähentäminen
- Liiketoiminnan lahjomattomuuden edistäminen
- Eettisesti perusteltujen toimintamallien hyödyntäminen
- Potilasturvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen
- Toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys

Jokiklinikka pyrkii vähentämään toimintansa ympäristövaikutuksia toteuttamalla välinehuollon paikallisesti kertakäyttöisten instrumenttien sijaan, suosimalla paikallisia tai suomalaisia tuotteita ulkomaisten vaihtoehtojen sijasta sekä hankkimalla laadukkaita ja pitkäikäisiä laitteita.

Jokiklinikan vastuullisuutta arvioidaan säännöllisesti vähintään kerran vuodessa sisäisen auditoinnin avulla, jonka tavoitteena on jatkuva parantaminen ja kestäväen kehityksen periaatteiden toteutuminen.

Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Jokiklinikan ylin hallintoelin on hallitus. Jokiklinikan hallitus muodostuu eri erikoisalojen erikoislääkäreistä. Terveyspalveluiden lainmukaisesta ja korkealuokkaisesta toteuttamisesta vastaa lääketieteellinen johtaja(LJ) Markku Matikainen. Prosessien kehittämiseen osallistuvat eri vastualueiden vastuulääkärit yhdessä LJ Matikaisen, että TJ Pautolan kanssa. Liiketoiminnallisista toiminnoista vastaa toimitusjohtaja (TJ) Lauri Pautola. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja hyväksymisestä vastaavat yhdessä LJ Markku Matikainen ja TJ Lauri Pautola.

Sopimukset

Jokiklinikka tuottaa palveluita pääsääntöisesti yksityisasiakkaille. Pyrimme tarjoamaan palveluitamme myös julkisen terveydenhuollon käyttöön. Molemmissa tilanteissa toiminnan omavalvonta perustuu Jokiklinikan omavalvontasuunnitelmaan. Sopimusten toteutumisen seuranta perustuu tehtyihin sopimuksiin, että tuotettujen palveluiden toteutumisen seurantaan. Sopimuskumppanien kanssa toimimme tiiviissä yhteistyössä ja toimitamme tarvittavat seurantatiedot, että raportit.

Alihankinta

Osa Jokiklinikan palveluista tuotetaan alihankintana, kuten laajemmat laboratorion palvelut, magneetti- ja natiivikuvantaminen. Alihankkijoilta edellytetään korkealuokkaista laatua ja alihankkijoiden omavalvontasuunnitelmiin perehdytään ennen alihankintasopimusten tekemistä. Alihankkijoiden kanssa toimitaan tiiviissä yhteistyössä korkean lääketieteellisen tason, potilasturvallisuuden, että sujuvien prosessien takaamiseksi. Alihankintana tuotettujen palveluiden turvallisuutta ja toimivuutta seurataan säännöllisesti Jokiklinikan sisäisissä auditoinneissa.

Ammatinharjoittajien ja työntekijöiden sopimukset

Jokiklinikassa toimivat ammatinharjoittajat allekirjoittavat erilliset sopimukset ennen toiminnan aloittamista. Sopimukseen kuuluu muunmuassa salassapitovelvollisuus, sitoumus noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, yleisesti hyväksytyjä lääketieteellisiä periaatteita ja lääkäriliiton antamia eettisiä ohjeita. Jokiklinikkaan rekrytoitujen terveydenhuollon ammattilaisten osaaminen arvioidaan aina huolellisessa työhaastattelussa, jonka suorittaa LJ Markku Matikainen. Kaikki ammatinharjoittajaa koskevat asiakaspalautteet tai vaaratilanneilmoitukset käydään läpi yhdessä ammatinharjoittajan kanssa ja sovitaan korjaavista toimenpiteistä. Ammatinharjoittajien ammattioikeudet tarkistetaan vuosittain JulkiTerhikki palvelusta.

Jokiklinikan työntekijöille tehdään työsopimuksen lisäksi erillinen salassapitosopimus. Työntekijöiden työsopimuksissa noudatetaan yksityisten terveysalojen TES:a.

Saatavuus ja jatkuvuus

Jokiklinikassa pyrimme siihen, että jokainen asiakas saa korkealuokkaista terveystalveta oikea-aikaisesti. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi palveluvalikoimaa ja tarjontaa arvioidaan viikoittain kysynnän ja reaalisen varausasteen perusteella. Tarjottaviin palveluihin vaikuttavat oleellisesti käytettävissä oleva henkilöstöresurssi ja kysyntä. Jokiklinikan aukioloajat ovat julkaistuina [verkkosivuillamme](#) ja ne vaihtelevat sesonkien mukaisesti.

Vaikka Jokiklinikan toiminnan pohjana on ensisijaisesti läsnäpalvelu, voidaan saatavuutta tukea käytössä olevien digitaalisiin etävastaanottopalveluiden muodossa. Palveluiden saatavuutta ja jatkuvuutta on pyritty Jokiklinikassa turvaamaan luomalla sairaanhoitajien hälytystyörinki, josta saamme lisätyövoimaa esimerkiksi sairastapauksien tai ruuhkahuippujen ajaksi.

Jatkuvuuden takaamiseksi henkilöstöresurssit on jaettu niin, että pystymme pitämään palvelumme toiminnassa korkealla asteella. Saatavilla olevien lääkäri-aikojen määrää suhteessa kysyntään seurataan tiiviisti, vähintään viikkotasolla.

Vastaanotoilla erityinen huomio keskitetään siihen, että jatkohoito-ohjeistus ja suunnitelmat tulevat potilaille selväksi. Asiakaspalvelussa työskentävällä sairaanhoitajalla on käytössään kullekin potilaalle kirjatut jatkohoitosuunnitelmat. Kanta-integroituun potilastietojärjestelmään kirjataan aina selvä jatkohoitosuunnitelma.

Jokiklinikan sisäisessä toimintasuunnitelmassa on kuvattuna prosessit, joilla toiminnan jatkuvuus ja potilasturvallisuus voidaan turvata poikkeus- tai häiriötilanteissa. Esimerkiksi laiterikkojen osalta pystymme turvaamaan palvelun jatkuvuutta hajauttamalla toimintaa useiden eri alihankkijoiden kautta suoritettavaksi.

Turvallinen ja laadukas palvelu

Keskeisin tekijä Jokiklinikan päivittäisessä toiminnassa on laadukkaan ja potilaalle turvallisen terveystalouden tuottaminen. Potilasturvallisuuden ydintekijöitä Jokiklinikassa ovat korkeatasoinen näyttöön perustuva lääketieteellinen diagnostiikka ja hoitoratkaisut. Merkittävän osan turvallisesta terveystaloudesta Jokiklinikassa muodostaa myös korkea toimitilaturvallisuus, asianmukaiset ja huolletut lääkinnälliset laitteet, toimiva välinehuoltoprosessi, korkealuokkainen hygienia, tietoturvallisuus ja tietosuojat.

Henkilöstö

Henkilöstöstrategiasta

Kokeneet ja asiakaspalvelumyönteiset terveydenhuollon ammattilaiset muodostavat Jokiklinikan tärkeimmän voimavaran. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi Jokiklinikan henkilöstön hallintastrategia pyrkii luomaan työilmapiirin, jossa työntekijät voivat hyvin ja voivat kehittää ammattitaitoaan säännöllisesti kouluttautumalla. Pyrimme avoimeen ilmapiiriin, jossa virheistä ilmoittamisen kynnyksellä pidetään mahdollisimman matalalla ja päätöksentekoa voidaan tarvittaessa jakaa. Henkilöstöhallinnan strategiaa arvioidaan säännöllisesti vähintään vuosittain.

Rekrytointi

Rekrytointien tarve arvioidaan Jokiklinikan toimitusjohtajan ja lääketieteellisen johtajan esitysten pohjalta kysynnän ja tarjonnan perusteella. Merkittävistä rekrytoinneista päättää Jokiklinikan hallitus.

Pätevän ja asiakaspalvelumyönteisen työntekijän kriteeristö määritellään edeltävästi ennen rekrytointiprosessin aloittamista. Uudet työntekijät haastatellaan strukturoidun haastatteluprosessin avulla LJ Markku Matikaisen tai TJ Lauri Pautolan toimesta korkean laadun varmistamiseksi. Rekrytointiprosessin toimivuutta arvioidaan vuosittain saadun palautteen perusteella.

Perehdytys

Korkealuokkaisen, sujuvan ja turvallisen työnteon kannalta oleellista on työntekijöiden riittävä perehdytys. Uusille työntekijöille on laadittu Jokiklinikan sisäinen perehdytysopas, jossa on kuvattu kaikki oleelliset prosessit ja toiminnot. Uudet työntekijät kuittaavat allekirjoituksella tutustuneensa huolellisesti Jokiklinikan perehdytysoppaaseen. Perehdytyksestä Jokiklinikassa vastaa ensisijaisesti LJ Markku Matikainen.

Kouluttautuminen

Jokiklinikka on sitoutunut tarjoamaan työntekijöilleen mahdollisuuden asianmukaiseen kouluttautumiseen ammattitaidon ylläpitämiseksi. Mikäli käyttöön otetaan uusia hoitoja, prosesseja tai laitteita, koulutetaan toimintaan osallistuvat henkilöt asianmukaisesti sisäisten tai ulkoisten koulutusten avulla.

Lääkitysturvallisuus

Toimintayksikössämme on laadittuna ajankohtainen lääkehoitosuunnitelma jonka on hyväksynyt LJ Markku Matikainen ja osastonhoitaja Irina Kostina. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina oleellisten muutosten kohdalla ja tarkistetaan vähintään vuosittain. Päivittämisestä vastaa osastonhoitaja ja sen hyväksyy LJ Matikainen. Perehdyttämisohjeeseen kuuluu tutustuminen lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoitoon osallistuvat henkilöt on kuvattu tarkemmin yksikön lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkärien lisäksi lääkehoitoon osallistuvat asianmukaisesti koulutetut ja laillistetut sairaanhoitajat. Lääkehoitoon osallistuvilla sairaanhoitajilla on peruskoulutuksen lisäksi voimassa oleva lääkehoidon teoriakoulutus, näyttö suoritetusta lääkelaskuosaamisesta että LJ Markku Matikaisen myöntämä Jokiklinikan lääkelupa. Jokiklinikan hoitajat ovat asianmukaisesti koulutettu rokottamiseen vallitsevien määräysten mukaisesti.

Lääkitysturvallisuutta seurataan Jokiklinikassa aktiivisesti. Kaikista haittatapahtumista ja ”läheltä piti” tyyppisistä tilanteista kirjataan vaaratapahtumailmoitus, joka käydään läpi LJ Markku Matikaisen toimesta yhdessä tilanteeseen liittyvän henkilökunnan kanssa. Lääkkeiden ja rokotteiden haittavaikutuksista ilmoitetaan Fimean rekisteriin sähköisellä lomakkeella tai turvapostin välityksellä. Mahdolliset haittavaikutukset kirjataan luonnollisesti myös potilastietokantaan. Sisäinen lääkitysturvallisuuden auditointi suoritetaan Jokiklinikassa vuosittain tai tarvittaessa aiemmin, mikäli lääkitysturvallisuudessa tai prosessissa havaitaan puutteita.

Toimitilojen turvallisuus

Jokiklinikka toimii vuokratiloissa, joihin vuokranantaja on teettänyt kattavan remontin vastuullaan täyttää kaikki lääkärikeskustoiminnan vaatimat lait ja asetukset. Kiinteistön esteettömyyteen, erinomaiseen ilmanvaihtoon, äänieristykseen ja turvallisuuteen liittyvät seikat on huomioitu remontointivaiheessa. Erillistä huomioita on kiinnitetty hoitotilojen turvallisuuteen ja siihen, että ne ovat yhteensopivia käytettävien lääkinnällisten laitteiden osalta.

Toimitiloissa on huomioitu lääkärikeskustoiminnan korostunut hygienian tarve erillisten käsienpesupisteiden ja käsihuhdeautomaattien muodossa huonekohtaisesti. Jokiklinikassa on säännöllisesti päivitetty hygieniaoheistus, jossa kuvataan tarkkaan korkealuokkaiseen sairaalatasoiseen hygieniaan yltävät toimintaohjeet koskien infektioiden torjuntaa, toimintamallit infektiotilanteissa, desinfektio, siivous, jätehuolto ja välinehuoltoratkaisut. Käytetyt pintamateriaalit ja valaistus ovat soveltuvia esteettömyyssäädökset huomioiden. Toimitiloissa on ensisammutusvälineistö ja henkilökunta on saanut koulutuksen sen käyttöön. Jokiklinikkaan on erikseen laadittu poistumisturvallisuus selvitys ja pelastussuunnitelma. Jokiklinikassa on käytövalmis sydäniskuri ja ilmatienhallintavälineistö.

Toimitilojen turvallisuutta ja toimivuutta arvioidaan vuosittain sisäisen auditoinnin muodossa, että saatujen asiakaspalautteiden kautta.

Lääkinnälliset laitteet

Terveydenhuollossa sairauksien hoitoon ja diagnosoimiseen käytetään lääkinnällisiä laitteita, joiden asianmukainen käyttö ja kunnossapito ovat oleellinen osa potilasturvallisuutta.

Lääkärikeskus Jokiklinikka oy:n lääkinnällisten laitteiden turvallisesta ja lainmukaisesta (laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021) käytöstä vastaavat Lj Markku Matikainen, että TJ Lauri Pautola.

Kaikki lääkinnällisiä laitteita käyttävät terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat kyseisten tai vastaavien laitteiden käytön suhteen kokeneita ja koulutettuja laitteiston käyttöön turvallisen käytön takaamiseksi. Uudet työntekijät perehdytetään lääketieteellisen johtajan toimesta laitteistojen käyttöön valmistajan ohjeiden mukaisesti ennen käytön aloitusta. Toisaalta myös laitteistojen käyttöoikeutta on rajattu niin, että vain ne terveydenhuollon ammattihenkilöt, jotka ovat kokeneita kyseisten tai vastaavien laitteiden käytössä saavat laitteiden käyttöoikeuden. Perehdytyksestä huolehditaan myös aina, jos laitteistoon tulee merkittäviä elinkaaripäivityksiä tai laitteisto vaihdetaan toisen merkkiseen tai malliseen laitteeseen.

Lääkäriasema Jokiklinikan lääkinnälliset laitteet ovat CE-merkittyjä, niiden mukana on toimitettuina kaikki käytön kannalta oleelliset merkinnät ja käyttöohjeet. Käyttöohjeet ovat

saatavilla pikaohjekortteina laitteen yhteydessä ja sähköisesti lääkärikeskus Jokiklinikka OY:n pilvipalvelussa.

Laitteita käytetään ainoastaan valmistajan virallisesti hyväksymiin käyttötarkoituksiin ja valmistajan toimittaman ohjeistuksen mukaisesti. Laitteiden käyttöpaikat ovat ennalta määrättyjä sopien laitteiden turvalliseen käyttöön.

Lääkinnälliset laitteet huolletaan säännöllisesti valmistajan suositusten mukaisesti tai aikaisemmin vikatilanteissa. Huoltoajankohdat (tehdyt ja tulevat) merkitään selvillä huoltotarroilla ja sähköisesti hankintarekisteriin. Lääkärikeskus Jokiklinikka OY:ssä pidetään yllä sisäistä hankintarekisteriä, johon on selvästi merkitty mistä ja milloin lääkinnälliset laitteet on hankittu, edustajien yhteystiedot, huollon yhteystiedot, että huoltosuunnitelma suoritettuine huoltoineen.

Laitteisiin liittyvistä haittataphtumista tehdään vaaratapahtumailmoitus ja viranomaisilmoitukset tehdään lain edellyttämällä tavalla Fimeaan.

Säteilyturvallisuus

Lääkärikeskus Jokiklinikassa ei käytetä ionisoivaan säteilyyn perustuvia tutkimus tai hoitomenetelmiä. Jokiklinikassa tehdään vain ultraäänikuvantamista johon ei liity säteilyaltistusta.

Laboratoriotoiminta ja fysiologiset mittaukset

Laadukas ja oikein toteutettu veri-, kudus- ja eritenäytteiden otto, esikäsittely, että fysiologiset mittaukset (sydänsähkökäyrän mittaukset, verenpaineen mittaus) muodostavat pohjan luotettavalle ja turvalliselle diagnostiikalle.

Jokiklinikassa prosessin jokaiseen kohtaan on kiinnitetty huomioita potilasturvallisuuden maksimoimiseksi. Laboratoriotoiminnasta ja fysiologisten mittausten suorittamisesta, että auditoinnista on erillinen Jokiklinikan sisäinen ohjeistus. Käytettävät neytteenotto ja laboratoriomenetelmät suoritetaan yhteistyölaboratorion (Vita laboratoriot) ohjeistuksen mukaisesti. Vieritestauksen auditointi tapahtuu sisäisesti ja laitevalmistajien ohjeistuksen mukaisesti.

Laboratoriotoiminnan ja fysiologisten mittausten toimintaa auditoidaan säännöllisesti sisäisesti. Havaitut laatupoikkeamat raportoidaan ja korjataan.

Tietoturva ja tietoturva

Luottamuksen säilyttäminen, korkealuokkainen tietoturva ja tietosuojaloukkausten estäminen ovat ratkaisevassa asemassa Jokiklinikan onnistumisessa potilasturvallisen terveyspalvelun tuottamisessa.

Terveyspalveluiden tuottamiseksi Jokiklinikassa käsitellään runsaasti salassapidettävää ja luottamuksellista tietoa. Näin ollen tietoturvan ja tietosuojan huomioiminen on erityisen tärkeää kaikille Jokiklinikan työntekijöille hoitoprosessin kaikissa vaiheissa. Jokiklinikan perehdytysoppaaseen on koottu ohjeet tietoturvallisesta henkilö- ja potilastietojen käsittelystä.

Jokiklinikassa on käytössä A3-luokan sertifioitu potilastietojärjestelmä. Jokiklinikan potilasrekisteri on yhteiskäytössä niiden terveydenhuollon laillistettujen ammattihenkilöiden kesken, jotka toimivat itsenäisinä ammatinharjoittajina tai palkallisina työntekijöinä Jokiklinikassa. Potilastietojärjestelmän käyttö on sallittu vain käyttäjäkohtaisilla tunnuksilla ja vain siinä laajuudessa, mitä kunkin käyttäjän työtehtävä ja vastuut edellyttävät.

Potilastietojen käsittely tapahtuu aina nykyisten tietosuoja- ja potilaslainsäädännön mukaisesti. Potilaiden tiedot näkyvät rekisterissä heidän antamiensa suostumustensa mukaisesti.

Tietosuojan ja tietoturvan toimivuutta arvioidaan vähintään vuosittain Jokiklinikan sisäisissä auditoinneissa. Mikäli tietoturvassa todetaan ongelmia tai vaaratapahtumia, laaditaan näistä vaaratilanneilmoitus. Tietoturvaa koskevat vaaratilanneilmoitukset käsittelee tietosuojavastaava, jonka jälkeen päätetään tilanteen korjaavista toimista. Mikäli Jokiklinikan sisäisissä prosesseissa tai alihankituissa prosesseissa tapahtuu muutoksia jotka voivat vaikuttaa tietoturvaan tai tietosuojaan, koulutetaan henkilökunta uusiin toimintamalleihin niin, että voidaan ylläpitää korkealuokkaista tietoturvan ja suojan tasoa.

Jokiklinikan tietosuojavastaavana toimii TJ Lauri Pautola.

Pidämme erityisen tärkeänä potilaiden mahdollisuuksia huolehtia lakisääteisistä oikeuksistaan liittyen tietojen käsittelyyn. [Verkkosivuiltamme](#) löytyvät tarkemmat ohjeet seuraaviin tilanteisiin:

- Potilastietojen korjaaminen
- Lokitietojen pyytäminen
- Potilastietojen tarkastus ja luovutus

Riskienhallinta

Jokiklinikassa riskienhallinnalla varmistetaan toiminnan eri tasoilla ja kaikkien toimijoiden puolesta, että organisaatiomme saa riittävästi tietoa toimintamme, alihankittujen palveluiden, että toimintaympäristön riskeistä. Kun riskit tiedostetaan joko ennalta tai tunnistetaan, voidaan määrittää riskienhallinnan keinot, varautua ongelmatilanteisiin, että seurata riskienhallinnan onnistumista. Jokiklinikan riskienhallinta keskiössä on avoin ja matalan ilmoittamiskynnyksen kulttuuri, jossa mahdollisista riskeistä tai niihin johtavista tilanteista voi ja tulee ilmoittaa proaktiivisesti matalalla kynnyksellä kaikilla toiminnan tasoilla.

Jokiklinikan riskienhallinnan pohjana on vuosittainen riskienhallinnan auditointi, jonka pohjana käytetään monentyyppisiä syötteitä, näitä ovat esimerkiksi:

- Vaaratapahtumailmoitukset
- Asiakaspalautteet
- Varausasteen, kysynnän analyysit
- Viranomaisilmoitukset
- Potilasvahinko-ilmoitukset
- Alihankintaprosessien auditoinnit
- Sisäiset ja ulkoiset laboratorioauditoinnit
- Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin sisäiset auditoinnit
- Kilpailija-analyysi

Riskienhallinnan vuosittaisen analyysin tuottavat LJ Markku Matikainen ja TJ Lauri Pautola. Tulokset ja toimenpiteet käsitellään hallituksen kokouksessa.

Palveluiden yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuus on kaikkien perusoikeus ja se on kirjattu Suomen perustuslakiin. Jokiklinikan strategiassa on huomioitu, että luotettava yhdenvertainen kohtelu on erityisen tärkeää terveyspalveluiden piiriin hakeutuvalla. Yhdenvertaisuus tarkoittaa, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta esimerkiksi heidän iästään, sukupuolestaan, alkuperästään, ihoväristään, uskonnostaan, vammaisuudesta tai seksuaalisesta suuntautumisestaan. Jokiklinikan strategiassa kannetaan erityistä huolta tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteutumisesta yrityksessämme.

Todettujen puutteiden korjaaminen

Jokiklinikassa on käytössä vaaratapahtumailmoitus menettely. Ilmoitukset täytetään todetuissa vaaratapahtumissa tai ”läheltä piti” tilanteissa. Vaaratapahtumailmoituksen täyttämiskaava koskee koko Jokiklinikan henkilöstöä kaikilla toiminnan tasoilla. Ilmoitusten käsittelystä vastaa LJ Markku Matikainen tietoturvaan koskevat ilmoitukset pois lukien, jotka käsittelee Jokiklinikan tietoturva-asiantuntija. Ilmoitusten käsittelyssä kuullaan tapahtumaan osallistuneita henkilöitä, toteutetaan korjaavat toimenpiteet ja järjestetään seuranta korjaustoimenpiteiden onnistumisen varmentamiseksi. Korjaustoimenpiteiden

suuruusluokka määrää millä tasolla päätökset voidaan tehdä, pienemmät toiminnot tehdään LJ Matikaisen tai TJ Pautolan toimesta ja merkittävät toimintomuutokset vaativat hallituksen käsittelyn. Sisäinen vuosittainen auditointiprosessi on kuvattu omavalvontasuunnitelman riskienhallinta kappaleessa.

Lisäksi seuraamme aktiivisesti asiakaskokemusta käyttäen asiakaspalautteiden, ulkoisten asiakastyytyväisyysmittareiden, että hakukoneiden ja julkisten tietopalveluiden tuottamaa tietoa. Asiakaskokemuksen kokonaistilanne arvioidaan säännöllisesti hallituksen kokouksissa, kuitenkin minimissään vuosittain.

Potilaan asemasta tai oikeuksista annetun lain(785/1991) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Muistutuksen Jokiklinikkaan voi tehdä kotisivuilta löytyvällä lomakkeella tai vapaamuotoisella kirjeellä. Muistutusten tarkka ja huolellinen käsittely edistää luottamusta terveystieteihimme ja on tärkeä osa jatkuvan parantamisen prosessiamme. Muistutusten käsittelystä vastaa LJ Markku Matikainen, joka pyytää tarvittavat selvitykset hoitoon osallistuneilta henkilöiltä tai kyseisen alueen vastuulääkäriltä. Muistutusten käsittelyaika Jokiklinikassa on noin yksi kuukausi.

Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Jokiklinikan omavalvontasuunnitelma on saatavilla Jokiklinikan sisäisessä intranetissä, että se julkaistaan verkkosivuillamme. Omavalvontasuunnitelman laadinta,koordinaatio, että seurantavastuu on LJ Markku Matikaisella. Ohjelma hyväksytään LJ Matikaisen, että TJ Pautolan toimesta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina minimissään vuosittain tai tarpeen mukaan useammin, mikäli toiminnan ja prosessien muutokset sitä edellyttävät.

Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan neljästi vuodessa lain edellyttämällä tavalla. Selvityksien tekemisestä vastaavat LJ Markku Matikainen, että TJ Lauri Pautola. Selvitykset arkistoidaan ja päivitykset omavalvontasuunnitelmaan tehtyihin muutoksiin julkaistaan Jokiklinikan intranetissä, että verkkosivuillamme. Tehdyistä muutoksista tiedotetaan henkilöstöä sähköpostitse.