



**SYNLAB Suomi Oy:n
palveluiden omavalvontaohjelma**

OMAVALVONTAOHJELMA

Sisältö

Johdanto.....	3
1. Palvelujen tuottajan kuvaus.....	3
2. Tehtävien lainmukainen hoitaminen	4
3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	4
4. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	5
4.1 Palvelujen saatavuus	5
4.2 Palvelujen jatkuvuus	5
4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu	5
4.4 Palvelujen yhdenvertaisuus	6
5. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	6
6. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	7

Johdanto

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Hallintosäännössä määritellään sisäinen valvonta, johon kuuluvat muun muassa sisäinen tarkastus, riskienhallinta, vaatimuksenmukaisuus (ml. sopimusten valvonta ja varautumisen vaatimukset), hyvä hallintotapa sekä omavalvonta.

Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveystalvet sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus.

Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Tämä omavalvontaohjelma sisältää SYNLAB Suomi Oy:n palveluiden sekä pelastustoimen omavalvonnan periaatteet.

Omavalvontaohjelman toteutuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassamme.

1. Palvelujen tuottajan kuvaus

Palvelun tuottaja	SYNLAB Suomi Oy
Osoite	Kivihaantie 7, 00310 Helsinki
Puhelin	010 326 3260
y-tunnus	2674625-7

SYNLAB Suomi Oy:n terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii Rutta Kuusela (kliinisen kemian ja mikrobiologian erikoislääkäri)

Kivihaantie 7, 03100 Helsinki, puh. +358 50 525 6776, rutta.kuusela@synlab.fi

SYNLAB Suomen toimialana ovat kliinisen kemian, mikrobiologian, genetiikan ja patologian sekä molekyyli diagnostiikan näytteenotto, analyysien toteutus ja tulkinta sekä kuvantamispalveluiden kuten MRI-kuvausten, natiiviröntgenkuvausten sekä mammografiakuvausten toteutus ja tulkinta. Palveluiden tutkimukset tehdään pääasiassa konsernin omissa tiloissa. Laboratoriodiagnostiikkaa tehdään myös SYNLAB Eesti OÜ:n keskuslaboratoriossa Tallinnassa, SYNLAB Suomen toimintayksiköissä Suomessa ja SYNLAB konsernin osaamiskeskuksissa Saksassa tai muualla Euroopassa. Kuvantamispalvelut ovat SYNLAB Suomen toimintayksiköissä. Lisäksi osa laboratoriodiagnostiikasta tehdään Suomen erikoislaboratorioissa alihankintana sekä ulkoistettuna asiakkaiden tiloissa.

2. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Omavalvonnalla varmistamme, että liiketoimintamme ja tuottamamme palvelut ovat vähäriskisiä ja toteuttavat terveydenhuollon palveluista, laadunhallinnasta ja potilasturvallisuudesta säädettyjä lakeja ja säädöksiä:

- **30.12.2010/1326** [Terveystieteidenhuoltolaki](#)
- Laki **741/2023** [sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta](#)
- Laki **703/2023** [sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä](#)
- Laki **739/2023** [potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista](#)
- Laki **17.8.1992/785** [potilaan asemasta ja oikeuksista](#)
- **10.4.1987/395** [Lääkelaki](#)
- **21.12.2016/1227** [Tartuntatautilaki](#)
- **859/2018** [Säteilylaki](#)
- **30.5.2008/373** [Huumausainelaki](#)
- Laki **1482/2019** [terveydenhuollon laitteista](#)
- Laki **1027/2007** [potilasturvallisuuden varmistamisesta terveydenhuollon työtaistelun aikana](#)
- Potilasvahinkolaki **585/1986** <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/1986/19860585>
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus **341/2011** [laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta](#)
- [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026](#)
- THL:n ohjeet ja julkaisut [terveys- ja hyvinvointialan päätöksenteon ja toiminnan tueksi](#)
- Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus (4.6.2021): ["Terveystieteidenhuollon palvelujen järjestäjien ja tuottajien näkökulmasta potilas- ja asiakasturvallisuuden ohjaus ja ohjeet muodostavat laajan ja vaikeatulkintaisen kokonaisuuden."](#)

3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

SYNLAB Suomi Oy sopimukset sisältävät asiakkaiden kanssa tehtävien palvelusopimusten lisäksi myös alihankkijoiden ja muiden palveluntuottajien kanssa solmitut sopimukset, kuten kiinteistöjen vuokraus- ja huolto sopimukset, salassapitosopimukset ja laitevalmistajien sopimukset. Sopimusosaaminen palveluiden hankinnassa varmistetaan juristin kautta.

Asiakkaitamme ovat kuluttaja-asiakkaat, kunnat, kuntayhtymät, sairaanhoitopiirit sekä yksityisen terveydenhuollon toimijat, joiden kanssa tehdään joko asiakasyhteistyötä tai tarjotaan palveluja yhdessä.

Julkisen sektorin asiakkaat vahvistavat kirjallisesti hankintaprosessissa tehdyn päätöksen. Yksityisen sektorin asiakkaat vahvistavat yleensä päätöksen käytyjen neuvotteluiden jälkeen joko kirjallisesti tai suullisesti. Pääsääntöisesti neuvotteluiden ja/tai päätöksen pohjalta laaditaan sopimus. Sopimuksessa määritellään mm. palvelujen hinnat ja toimituksen yksityiskohdat sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan oikeuksista ja velvollisuuksista. Asiakkaille tiedotetaan, mikäli sopimuksesta poiketaan tavalla, joka saattaa vaikuttaa tutkimustuloksiin. Lisäksi sopimukset katselmoidaan säännöllisesti.

Palvelusopimuksissa sovitaan myös henkilötietojen käsittelystä. SYNLAB on palveluntuottajana henkilötietojen käsittelijä ja sitoutuu toimimaan henkilötietojen käsittelyehtojen mukaisesti läpi koko toiminnan.

SYNLAB Suomella on hyväksymisohje, jonka johtoryhmä hyväksyy. Hyväksymisohjeessa määritellään vastuualueet liittyen sopimukseen ja kululaskujen hyväksymiseen, sekä millaiset valtuudet eri organisaatiotasolla on. Hyväksymisohjeessa on määritelty myyntisopimusten ja ostosopimusten hyväksyminen, sekä ostolaskujen ja investointien hyväksymissäännöt.

4. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

4.1 Palvelujen saatavuus

SYNLAB Suomi Oy tuottaa palveluita kaikkialla Suomessa. SYNLAB:n omavalvonnalla varmistetaan, että tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Palvelujen seuranta tapahtuu asiakkaan välisen sopimuksen kautta, jossa sovitaan sopimuskauden aikaiset ehdot palvelujen saatavuudesta.

SYNLAB:n tärkein tehtävä on turvata strategiansa mukaisten palveluiden tuottaminen. SYNLAB:n riskienhallinnalla pyritään varmistamaan toiminnan mahdollisimman häiriötön, tehokas ja laadukas jatkuminen ja palvelujen saatavuus kaikissa tilanteissa.

SYNLAB Suomi Oy:n palveluissa potilasturvallisuuden keskeisiä osatavoitteita on parantaa asiakaskeksisyyttä, tehostaa laboratorio- ja kuvantamistutkimusten tulosten oikea-aikaisuutta ja saatavuutta ja tutkimusten lääketieteellistä laatua.

4.2 Palvelujen jatkuvuus

Tuotannon jatkuvuuden takaamiseksi varsinkin avainasemassa olevilla laitteilla on myös varalaite, jota käytetään tuotantokatkosten yhteydessä esim. huollon ja laitevian aikana. Laitteiden mahdollisten käyttökatkosten varalle tuotantoalueen asiantuntija laatii varasuunnitelman tuotannon jatkuvuuden turvaamiseksi. Laadunohjauksen ja laadunvarmistuksen kautta (ulkoiset laadunarvioinnit, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit, päivittäisjohtaminen) varmistetaan tuotannon jatkuvuus laadukkaasti.

Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat, että palveluketjut ovat sujuvia. Riskienhallinnalla varmistetaan myös tietojärjestelmien vaatimusten mukaisuus ja tietosuojan toteutuminen.

4.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

SYNLAB Suomi Oy:n omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi. SYNLAB:n turvallisuus koostuu potilasturvallisuudesta, työturvallisuudesta, riskien hallinnasta, työsuojelusta, tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta, laatu järjestelmästä, henkilökunnan perehdytyksestä ja kouluttamisesta ja asiakkaiden palautejärjestelmistä.

Riskien hallinta ja turvallisuusjohtaminen tarkoittaa yrityksen kokonaisvaltaisia, tavoitteellisia ja ennakoivia toimenpiteitä työn, työolojen ja työympäristön turvallisuuden ja terveellisuuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi sekä katkeamattoman toiminnan turvaamiseksi. Turvallisuusasiat pyritään viemään yritystoiminnan kaikille tasoille osaksi normaalia päivittäistä toimintaa. Jokaisen työntekijän velvollisuus on perehtyä ja noudattaa annettuja toiminta-, turvallisuus- ja työsuojeluohjeita. Myös resurssien riittävyys taataan johdon toimesta niin, että palveluyksiköissä 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.

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu, miten asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely-osiossa kuvataan palautekanavien lisäksi palautteiden käsittely ja toiminnan kehittäminen.

Tärkeimmät SYNLAB Suomi Oy potilasturvallisuuden hallinnan ja lainmukaisuuden varmistamisen asiakirjat:

- Toimintakäsikirja
- Omavalvontasuunnitelmat
- Toimipisteiden käsikirja
- Lääkehoitosuunnitelma

-
- Eettinen ohjeistus (Code of Conduct, SYNLAB Group)
 - Tietosuoja ja tietoturvan ohje työntekijöille
 - Tietosuojaseloste
 - Kivihaan keskuslaboratorion turvakansio
 - Toimipistekohtainen turvallisuussuunnitelma
 - Ulkoiset auditointiraportit, FINAS arviointiselosteet ja Labquality auditointiraportit
 - Sisäiset auditointiraportit ja riskienarviointiraportit
 - Viikkokirjeet, osastojen kokousmuistiot, muut kokousmuistiot
 - Menetelmätyöohjeet, prosessikuvaukset ja toimintaohjeet
 - Laboratorio- ja kuvantamistutkimusten potilasohjeet ja www -tutkimusohjekirjat
 - Koulutussuunnitelmat
 - Perehdytyskortit
 - Käyttöturvallisuustiedotteet

[Linkki](#) SYNLAB Suomen palveluyksiköiden listaukseen (sisältäen omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat) INTRA

[Linkki](#) potilasturvallisuussuunnitelmaan INTRA

[Linkki](#) toimintakäsikirjaan INTRA

[Linkki](#) tietoturvasuunnitelmaan INTRA

4.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

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

Yhdenvertaisuussuunnitelmalla pyrimme edistämään tasa-arvoa työn, työehtojen ja kehittymismahdollisuuksien suhteen. Tavoitteet on määritelty seuraavasti:

- Ilmoittaa avoimesti uusista tehtävistä ja mahdollistaa kaikille niihin hakeminen.
- Edistää tasapuolisesti mahdollisuuksia kehittymiseen, koulutukseen ja uralla etenemiseen.
- Edistää naisten ja miesten tasapuolista sijoittumista organisaation eri tasoille.
- Edistää samanarvoisuutta palkkauksessa ja muissa työsuhteen ehdoissa.
- Lisätä tiedottamista mahdollisuuksista käyttää perhepoliittisia oikeuksia.
- Poistaa tasa-arvon toteutumista vaikeuttavia asenteita.
- Edistää yrityksessä yhteiset arvot (kannustava työyhteisö) huomioon ottaen erilaisuuden arvostusta ja tasa-arvoista kohtelua niin sukupuolesta, iästä, kulttuurista kuin muistakin henkilöön liittyvistä ominaisuuksista riippumatta

[Linkki yhdenvertaisuussuunnitelmaan](#) INTRA

5. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

5.1 SYNLAB Suomi Oy:n omavalvontasuunnitelman sisältää

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
3. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen
4. Henkilöstö
5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

-
6. Potilasasiavastaava
 7. Lääkehoito
 8. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet
 9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely
 10. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely
 11. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti vaara- ja haittatapahtuma- sekä poikkeamailmoitusten kautta.

[Linkki](#) SYNLAB Suomi Turvakansio

[Linkki](#) potilasturvallisuussuunnitelmaan INTRA

5.2 Riskien ja vaaratilanteiden ennakoiva tunnistamisen sekä kirjaaminen

Työsuojelu- ja turvaorganisaatio sekä sisäiset auditoidijat yhdessä henkilökunnan kanssa arvioivat määrääjien toimitilojen turvallisuusriskit sisäisillä auditoinneilla ja tarkastuksilla. Auditointien tavoitteena on tunnistaa ja löytää työssä esiintyvät vaara- ja kuormitustekijät ennakoivasti sekä harmonisoida työprosesseja riskejä pienentävästi. Lisäksi Työprosesseja kehitetään jatkuvasti asiakaspalautteen ja henkilöstön palautteen perusteella.

Vuosittain päivitetään toiminta-/osastokohtainen riskikartoitus, joka sisältää ennakoivat toimenpiteet riskin vähentämiseksi ja toipumissuunnitelman mahdollisen riskin toteuduttua.

5.3 Epäkohtien korjaaminen

Kaikki havaitut epäkohdat pyritään korjaamaan välittömästi niiden havaintopaikassa. Olemme velvollisia ilmoittamaan välittömästi omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Asiakkaita ja yhteistyötahoja informoidaan korjaavista toimenpiteistä joko puhelimitse, sähköpostilla tai vastinekirjeellä vastuuhenkilön tai hänen määräämänsä tahon kautta.

6. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

SYNLAB Suomi Oy:n omavalvontaohjelma ja suunnitelma on saatavilla [kotisivuilla](#).

Sivuilla löytyvät myös tiedot SYNLAB Suomi Oy:n pätevyysalueista, akkreditoinnista, sertifiointista ja laatu politiikastamme. Omavalvontaamme liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä uutisoidaan asukkaille, henkilöstölle, sidosryhmille ja medialle internetsivuillamme, sekä asiakastiedottein.

6.1 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

SYNLAB Suomi Oy:n keskuslaboratorio on akkreditoitu ja toimipisteet sertifioitu. Yhtiön toimintakäsikirjaan (laatu järjestelmä) sisältyy omavalvontaohjelmassa selostetut toimet. Toimintajärjestelmän mukaan yhtiön tavanomaisiin toimintatapoihin kuuluu ohjeistuksen noudattamisen seuranta ja toimintojen säännöllinen auditointi. Siten myös omavalvonnan toteutumisen seuranta on jatkuvaa sekä sisäisten että ulkoisten (esim. FINAS ja Labquality) auditointien, arviointien ja tarkastusten avulla.

Kuvatut toimet sisältyvät SYNLAB Suomen toimintakäsikirjaan ja Toimipisteiden käsikirjaan. Toimintakäsikirjaa päivitetään toiminnan kehittämiseen ja arviointiin liittyen jatkuvasti, vähintään vuosittain, ja siten myös omavalvontaan liittyvien toimien päivitys on säännöllistä sisältäen sekä jäljitettävän muutosten kirjausprosessin että tiedottamisen henkilökunnalle.