

Pihlajalinna Terveys Oy tytäryhtiöineen

Kehräsaari B

33200 Tampere

Omavalvontaohjelma

Laatijat: Liisa Pajari ja Helka Hosia

Hyväksyjä: Sari Riihijärvi

Päivämäärä: 19.12.2023

Palvelun tuottajat

Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy
Pihlajalinna Terveys Oy
Dextra Lapsettomuuskliniikka Oy
Lääkäriasema DokTori Oy
Linnan Klinikka Oy
Lääkärikeskus Ikioma Oy
Pihlajalinna Kainuu Oy
Pihlajalinna Seppälääkärit Oy

Y-tunnus

2452505-5
2303024-5
2563086-9
2617382-3
0878086-5
2519853-5
3136375-2
2786010-7

Terveystieteellisen palveluista vastaava johtaja

Lääketieteellinen johtaja

Sari Riihijärvi

p. 040 544 9361

sari.riihijarvi@pihlajalinna.fi

Sisällysluettelo

1 Johdatus omavalvontaan.....	3
2 Organisaatio.....	3
3 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
4 Laadunhallintajärjestelmät.....	4
5 Omavalvonnan johtaminen ja organisointi	4
6 Henkilöstö.....	5
7 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet	7
8 Potilasasiavastaava	7
9 Lääkitysturvallisuus.....	8
10 Poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet	8
11 Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely.....	9
12 Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely.....	10
13 Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi	11

1 Johdatus omavalvontaan

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 eli valvontalaki astuu voimaan 1.1.2024. Valvontalaki säättää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnasta, sekä palveluntuottajan toimintaedellytyksistä, rekisteröinnistä ja omavalvonnasta.

Palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontaohjelma kuvaa, miten palveluntuottaja järjestää ja toteuttaa omavalvontansa. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt. Pihlajalinnan omavalvontaohjelman liitteitä ovat konsernin lääkehoitosuunnitelma, tietoturvasuunnitelma ja ympäristösuunnitelma.

Palveluntuottajan palveluyksiköillä tulee yhteisen omavalvontaohjelman lisäksi olla yksikkökohtainen, päivittäistä toimintaa kuvaava omavalvontasuunnitelma ja yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Nämä kattavat palveluyksikön oman ja sen lukuun alihankintana tuotetun palvelun. Omavalvontasuunnitelma sisältää kuvauksen vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Omavalvontaohjelman ja -suunnitelman toteutumista seurataan asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään ja henkilöstöltä kerättävän palautteen perusteella. Seuranta, siihen perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.

Palveluntuottaja ja palveluyksikön vastuuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta.

Pihlajalinnan omavalvontaohjelma on laadittu loppuvuonna 2023. Omavalvontaohjelma ja palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat päivitetään Valviran omavalvontaa koskevan määräyksen mukaisiksi sen ilmestyttyä vuonna 2024. Omavalvontaohjelma ja -suunnitelmia päivitetään jatkossa vuosittain ja tarvittaessa. Päivityksessä huomioidaan myös valvontaviranomaisten mahdollisesti antama ohjaus ja päätökset.

2 Organisaatio

Pihlajalinna on kotimainen terveystaloyritys, joka tuottaa sosiaali- ja terveystaloytöitä koko Suomessa. Yritys jakautuu yksityisiin terveystaloytöihin ja julkisiin palveluihin.

Yksityisten terveystaloytöiden organisaatio jakautuu viiteen alueeseen: Länsi-Suomi, Pirkanmaa ja Väli-Suomi, Etelä-Suomi, Itä-Suomi ja Pohjois-Suomi. Yksityisiä terveystaloytöitä ovat lääkäriasemataloytöet, sairaalataloytöet (ml. leikkaustaloytöet) ja työterveyshuolto. Taloytöitä tuotetaan paikan päällä ja soveltuvin osin etätaloytöinä. Asiakkaita ovat vakuutusyhtiöt, työterveysasiakkaat ja yksityisasiakkaat.

Julkisia sosiaali- ja terveystaloytöitä tuotetaan alueellisilla kokonais- ja osuuskäyttösuhteilla hyvinvointialueille ja yhteistyötaloytöinä hyvinvointialueiden kanssa. Pihlajalinnalla on lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon asumis- ja erityisasumistaloytöitä, vastaanottokeskus- ja lastensuojelutaloytöitä, sekä työvoimantaloytöitä.

3 Arvot ja toimintaperiaatteet

Pihlajalinnan arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Pihlajalinna auttaa elämään parempaa elämää.

Pihlajalinnan strateginen tavoite on olla kuluttajan ja ammattilaisen ykkösvalinta ja tuottaa toimialan sujuvimmat palvelut.

Pihlajalinnan perustehtävä on tuottaa laadukasta ja vaikuttavaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita hyvinvointialueille, yksittäisille ihmisille sekä vakuutusyhtiöiden ja työterveyshuollon asiakkaille. Jatkuvan parantamisen avulla Pihlajalinna tuottaa entistä laadukkaampia palveluita asiakkaan tarpeita ja odotuksia kuunnellen sekä edistää työterveyttä ja -turvallisuutta. Asiakaslähtöinen palveluiden suunnittelu, kehittäminen ja tarjonta ovat toiminnan lähtökohta, ja tähän pohjautuu myös Pihlajalinnan laatupolitiikka.

4 Laadunhallintajärjestelmät

Pihlajalinna käyttää laadunhallintastandardeja johtamisen tukena. Pihlajalinnalle on myönnetty seuraavat laatusertifikaatit (tilanne 27.11.2023).

ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmä

Lääkärikeskukset, työterveyspalvelut, sairaalatoiminta, vuodeosastot, Ikipihlaja ympärivuorokautinen asu-
mispalvelu, Uniikki erityisasu-
mispalvelu, johtaminen ja konsernipalvelut.

ISO 27001 Tietoturvallisuuden hallintajärjestelmä

Pihlajalinna Dextra

ISO 14001 Ympäristöasioiden hallintajärjestelmä

Lääkärikeskukset, työterveyspalvelut, sairaalatoiminta, johtaminen ja konsernipalvelut.

5 Omavalvonnan johtaminen ja organisointi

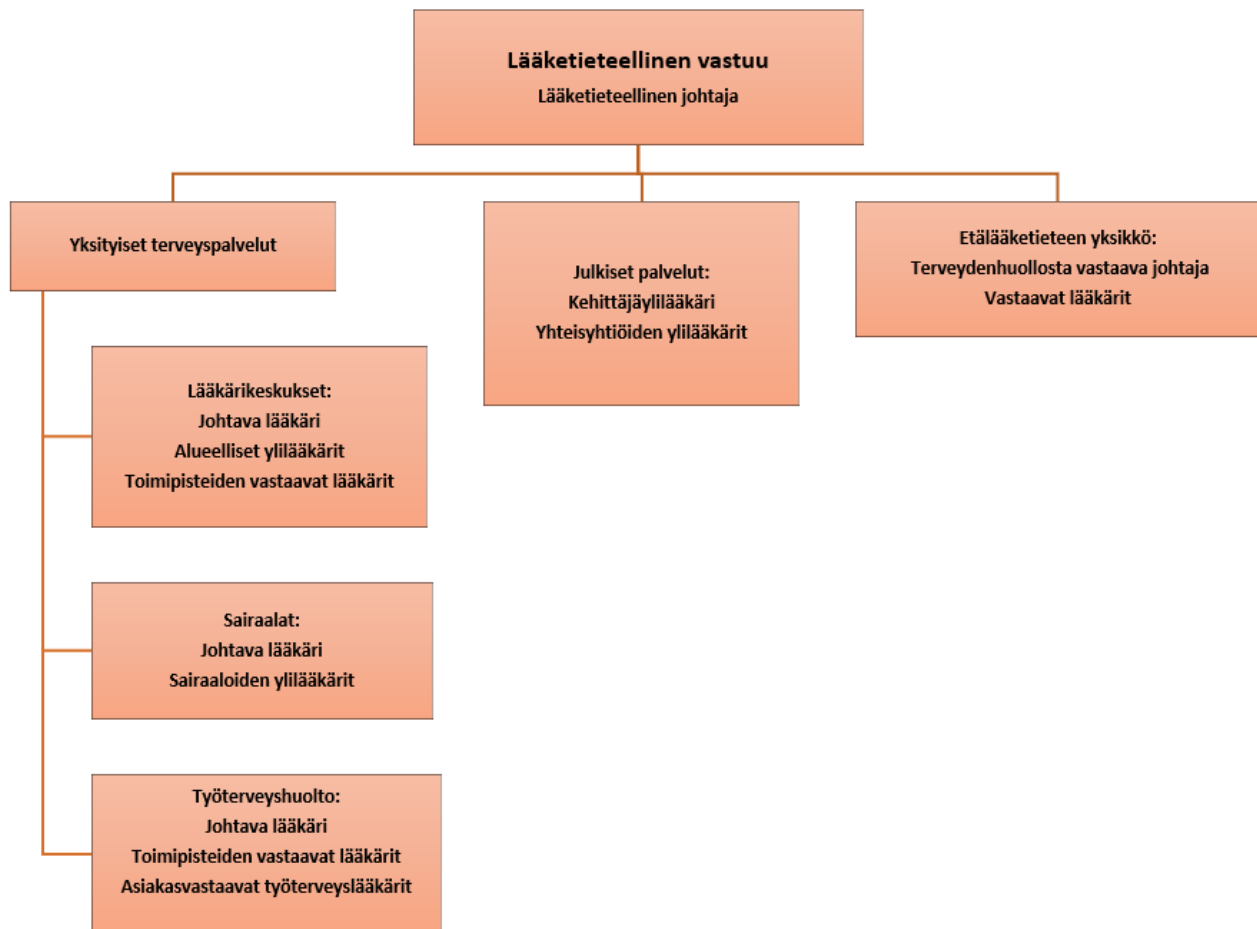
Omavalvonnan avulla johdetaan palvelujen laatua ja kehittämistä. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Omavalvonnan toteutumista seurataan muun muassa osana laadunhallintajärjestelmän auditointeja.

Omavalvontaohjelmassa esitetään Pihlajalinnan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Omavalvontaohjelma koskee kaikkia Pihlajalinnan toimipaikkoja.

Lääketieteellinen johtaminen

Lääketieteellinen johtaja vastaa omavalvonnasta ja Pihlajalinnan lääketieteellisen toiminnan säädöstenmukaisuudesta. Lääketieteellisen johtamisen vastuu jakautuu yksityisiin terveyspalveluihin, julkisiin palveluihin

sekä etälääketieteeseen. Lääketieteellinen johtaja johtaa lääketieteellistä johtoryhmää, joka vastaa lääketieteellisistä linjauksista ja uusista toimintamalleista lääketieteellisen sisällön osalta.



6 Henkilöstö

Pihlajalinna-konsernissa työskentelee yli 7000 työntekijää ja yli 2000 ammatinharjoittajaa. Uusien ammattihenkilöiden ammattipätevyys varmistetaan JulkiTerhikki/Suosikki-tietokannasta. Lasten kanssa laissa kirjattulla tavalla työskentelevien rikosrekisteriotte tarkistetaan ennen työn alkua. Vuoden 2024 alusta vanhusten ja vuoden 2025 alusta vammaisten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteet tarkistetaan. Lisäksi tarkistetaan tartuntatautilain mukainen soveltuvuus tehtävän mukaiseen potilastyöhön. Haastattelussa arvioidaan henkilön soveltuvuus haettuun tehtävään.

Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttäminen

Uudet, tehtävää vaihtavat ja töihin palaavat työntekijät sekä esihenkilötehtävissä aloittavat työntekijät perehdytetään tehtävään ja organisaatioon. Vakituisten työntekijöiden lisäksi perehdytetään myös määräaikaiset työntekijät, vuokratyöntekijät, ammatinharjoittajat ja opiskelijat. Perehdytys toteutetaan henkilökohtaisesti ja opiskeluna verkko-oppimisympäristössä Pihlajalinnan mallin mukaisesti.

Lääkehoitoa toteuttavat työntekijät perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan ja yksikön lääkehoidon käytäntöihin. Kaikilla lääkehoitoa toteuttavilla ammattilaisilla tulee olla voimassa oleva lääkelupa.

Terveydenhuollon laitteiden käyttäjien tulee suorittaa käyttökoulutus niihin terveydenhuollon laitteisiin, jotka voivat aiheuttaa vaaratilanteen potilaan hoidossa ja/tai joihin valmistaja/maahantuoja antaa käyttöönottokoulutuksen. Suoritettu käyttökoulutus kirjataan laitekoulutusrekisteriin.

Potilastietojärjestelmään perehdyttää sovittu henkilö toimipisteessä tai muu järjestelmän asiantuntija. Opiskelijaperehdytyksen ja ohjauksen organisoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Opiskelijan perehdyttämisestä vastaa nimetty ohjaaja.

Pihlajalinnalaisten hyvinvointi ja osaaminen

Pihlajalinnalaisten hyvinvointia seurataan Pihlajalinnan henkilöstökyselyllä Pulssilla, jolla arvioidaan, seurataan ja kehitetään ammattilaisten hyvinvointia ja organisaation toimintatapoja sekä esihenkilötyötä. Pulssikyselyn vastaukset käsitellään yksikkö-/tiimikokouksissa.

Pihlajalinnan työsuhteiset työntekijät ovat lakisääteisen työterveyshuollon, työtaturma- ja ammattitautivakuutusten piirissä. Päätoimiselle työsuhteiselle henkilöstölle tarjotaan lisäksi laajat työterveyspalvelut, laaja vapaa-ajan tapaturvavakuutus, hyvinvointi-, liikunta- ja kulttuurietu sekä rahallista tukea ulkopuolisiin koulutuksiin osallistumiseen.

Pihlajalinnan työntekijöillä on vuotuiset tavoite- ja kehityskeskustelut, jotka käydään kahdessa osassa tiimikeskusteluna ja lyhyenä henkilökohtaisena keskusteluna esihenkilön ja työntekijän välillä. Aktiivisen välittämisen mallissa varhaista tukea täydentävät työhön paluun suunnittelu ja kohdennettu tuki, joissa työterveys, työntekijä ja esihenkilö yhdessä tarkastelevat työn riskejä ja etsivät tilanteeseen sopivia ratkaisuja. Ammatinharjoittajien vuotuinen palautekeskustelu otetaan käyttöön v. 2024 alussa.

Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä Pihlajalinna Akatemiassa on tarjolla laaja valikoima kaikille pihlajalinnalaisille ja esihenkilöille suunnattuja kursseja. Kaikille pakollisia koulutuksia ovat tietoturva-, etiikka- ja lajittelukoulutukset. Pihlajalinnassa järjestetään säännöllisiä toimipaikkakoulutuksia ja infoja esihenkilöille, terveydenhuollon ammattihenkilöille ja hallinnon työntekijöille.

Työsuojelu

Työsuojelu perustuu riskienarviointiin pohjautuvaan työolojen seurantaan ja työterveyshuollon työpaikkaselvityksiin sekä näistä johdettaviin kehittämistoimenpiteisiin. Työympäristöjen riskit arvioidaan Pihlajalinnan yksiköissä vähintään kahden vuoden välein ja aina merkittävien muutosten yhteydessä. Tunnistettujen riskien terveydellistä merkitystä arvioidaan lisäksi työterveyshuollon suorittamissa työpaikkaselvityksissä, joita tehdään vähintään viiden vuoden välein tai merkittävien muutosten yhteydessä.

Työsuojelu on osa jokapäiväistä työntekoa ja työkäytäntöjä. Jokainen on velvollinen noudattamaan turvallisuusohjeita, ottamaan huomioon mahdolliset vaaratekijät ja ilmoittamaan työympäristössään havaitsemistaan puutteista ja työturvallisuuspoikkeamista HSE lite - järjestelmään. Yksikköä koskeva turvallisuushavaintoilmoitus selvitetään yksikössä ja käsitellään yhdessä tiimeissä.

Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus

Pihlajalinnalla on henkilöstön kanssa laaditut tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat. Pihlajalinna edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta muun muassa seuraavin keinoin:

- määritämme etukäteen rekrytoitavan tehtävän valintakriteerit
- edistämme tasa-arvoista ja yhdenvertaista sijoittumista erilaisiin tehtäviin ja työuralla etenemistä
- edistämme työehtojen ja työolojen yhdenvertaisuutta
- helpotamme työn ja perhe-elämän yhteen sovittamista kiinnittämällä huomiota työjärjestelyihin

- emme syrji iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

7 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Toimitilat

Pihlajalinna toimii pääosin vuokralaisena muiden omistamissa kiinteistöissä. Toimitilamme on tarkastettu asianmukaisesti ja tarkastuslausunnot on toimitettu Aluehallintovirastoon / Valviraan. Toimitilojemme palo- ja poistumisturvallisuus on suunniteltu määräysten mukaisiksi. Tiloissamme on murto- sekä paloilmoinn-laitteisto. Lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa ja/tai huoneissa määräysten mukaisesti.

Toimipisteissä laaditaan siivoussuunnitelma, jossa kiinnitetään huomioita erityisesti siivousohjeiden noudattamiseen, aseptiseen työjärjestykseen ja siivousvälineiden puhtauteen. Mikäli siivous on ulkoistettu, tulee asiat käydä ilmi palvelukuvauksesta. Palveluntuottaja toteuttaa osassa toimipisteitä erikseen sovitusti puhtaudenlaadun seuranta.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita eli terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat instrumentit, laitteistot ja vastaavat tarvikkeet, joita valmistaja tarkoittaa käytettäväksi esimerkiksi ihmisten sairauden diagnosoinnissa, ehkäisyssä, tarkkailussa, hoidossa tai lievityksessä.

Pihlajalinnan terveydenhuollon laitteiden inventoinnista, huolloista ja laiterekisteristä vastaa puitesopimus-toimittaja Intermed Oy. Intermedillä on huoltojen, vikakorjausten, kalibrointien ja validointien kokonaisvas-tuu ja se toimii myös näiden yhteystahona. Intermed toteuttaa ne toimenpiteet, joihin sen työntekijöillä on oikeus ja pätevyys. Jos Intermed ei suorita huoltoa tai korjausta jollekin laitteelle, se toimittaa yksiköille ohjeet, kuinka toimia. Intermed tekee myös laitteiden vuosihuoltosuunnitelman, jotta toimipisteillä on etukäteen tiedossa aikataulut ja toimipisteen laitteistojen vuosihuoltoja voidaan keskittää tehtäväksi samoihin aikoihin. Toimipisteen sydäniskurin akun latauksesta huolehtii toimipisteen ensiapuvastaava.

Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Lääkinnällisiä laitteita koskevat vaaratilanneilmoitukset tehdään Fimealle https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen sekä laitteen valmistajalle tai maahantuojalle. Lisäksi tulee varmistaa, että yksikön vastuuhenkilöt ovat tietoisia vaaratapahtumasta ja sen uusiutuminen on estetty.

8 Potilasasiavastaava

Yksityisen palveluntuottajan potilasasiamiestoiminta siirtyy vuodenvaihteessa 2024 voimaan tulevan lakimuutoksen myötä hyvinvointialueille, ja tehtävänimike vaihtuu potilasasiavastaavaksi.

Potilasasiavastaava auttaa ja neuvoo potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa potilaan oikeuksista ja asemasta sekä neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Potilasasiavastaava ei voi ottaa kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin eikä siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko. Hyvinvointialueiden potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueiden ja 1.1.2025 alkaen Valviran verkkosivuilta.

9 Lääkitysturvallisuus

Pihlajalinnan lääkitysturvallisuuskäytännöt kuvataan Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelmassa. Pihlajalinnan yksiköt noudattavat oman yksikkönsä lääkehoitosuunnitelmaa, joka laaditaan Pihlajalinnan tai hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman pohjalta ja päivitetään vuosittain ja aina olosuhteiden muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja ennaltaehkäistään niitä. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa uuden ja työhönsä palaavan, lääkehoitoa toteuttavan työntekijän perehdytystä.

Kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät tarvitsevat voimassa olevan, koulutuksensa ja tehtäviensä mukaisen lääkeluvan. Lääkelupakäytännöt on kuvattu Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelmassa.

10 Poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet

Poikkeama on tilanne, jossa toiminta poikkeaa sovitusta käytännöstä tai lainsäädännöstä. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä. Poikkeamailmoitusten avulla korjaamme, kehitämme, seuraamme ja arvioimme toimintaamme.

Pihlajalinnassa on käytössä seuraavat palautekanavat:

- Poikkeamailmoitus sis. säteilyturvapoikkeaman / HaiPro
- Tietoturvapoikkeama
- Asiakaspalaute asiakkaille ja heidän läheisilleen
- Terveysturvallisuuden muistutus
- Aloitteet
- Toimittajareklamaatio
- HSE lite - turvallisuushavainto
- Whistleblowing – anonyymi ilmoituskanava

Omavalvontaan liittyvät ohjeistukset ja siihen liittyvien kirjausten ja ilmoitusten tekeminen on keskeinen osa uuden työntekijän perehdyttämistä. Ilmoitusten tekemisen lisäksi henkilöstö voi osallistua itsearviointiin, omavalvontaan liittyviin toimipaikkakohtaisiin palavereihin sekä halutessaan toimittaa terveydenhuollon palveluista vastaaville johtajille ja vastaaville lääkäreille omavalvontaan liittyviä kysymyksiä, ajatuksia ja ideoita.

Toiminnan suunnitelmallisella kehittämisellä sekä riskien arvioimisella vähennetään ei-toivottujen tapahtumien esiintymistä. Pihlajalinnassa toteutetaan konsernitasolla vuosittain riskien arviointi, missä kartoitetaan merkittävät riskit eri osa-alueilta. Riskien arviointi, suunnitellut/toteutetut toimenpiteet sekä niiden vaikuttavuus dokumentoidaan. Yksikkötasolla työhön liittyvää riskinarviointia toteutetaan yhdessä työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon kanssa.

Riskien hallintakeinoja ovat mm. yhteisesti sovitut toimintatavat, annettujen ohjeiden ja sääntöjen noudattaminen, turvallisen työympäristön kehittäminen, perehdytys sekä laitteiden huolto. Poikkeamien syiden analysoinnilla määritellään toimenpiteet poikkeaman tai virheen uusiutumisen ehkäisemiseksi.

Poikkeamasta ilmoittaminen

Poikkeavuuden ilmetessä sen havaitsija raportoi siitä välittömästi esihenkilölleen ja/tai prosessin omistajalle sekä täyttää poikkeamailmoituksen/turvallisuushavaintoilmoituksen/tietoturvailmoituksen. Asiakkaat ilmoittavat poikkeamista asiakaspalautteella.

Tapahtuneet poikkeamat käsitellään henkilökunnan palaverissa ja kirjataan pöytäkirjaan. Työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään lisäksi työsuojelutoimikunnan kokouksissa.

Poikkeaman korjaaminen

Henkilö, jonka vastuualueella poikkeama havaitaan, pyrkii löytämään syy, selvittää jo aiheutuneet ja myös mahdolliset tulevat seuraamukset, sekä keinot ja menetelmät estää ne sekä päättää mitä keinoja kussakin tilanteessa käytetään. Myös poikkeaman toistuminen pyritään estämään.

Korjaavat toimenpiteet vastuutetaan päätöksenteon jälkeen sekä toteutukseen varataan tarvittavat resurssit sekä sovitaan valmistumisaikataulusta. Poikkeamien korjaustoimenpiteiden toteutumisen seurannasta ja toimenpiteiden vaikuttavuuden arvioinnista vastaa lähiesihenkilö/vastaava lääkäri/aluejohtaja/prosessin-omistaja.

Poikkeaman tunnistamisen jälkeen sen aiheuttaneet syyt selvitetään yhdessä henkilökunnan kanssa osastokokouksissa ja mietitään, miten sen uudelleen esiintyminen pystytään estämään. Usein riittävä tapa laadun parantamiseksi on nopea puuttuminen asiaan sen korjaamiseksi. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee. Tiedottamisesta huolehtii esihenkilö/prosessin omistaja.

11 Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Potilastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Potilastiedot tallennetaan sähköiseen asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Käyttöoikeuksien hallintajärjestelmän avulla käyttäjille määritellään heidän tehtäviensä mukaiset käyttöoikeudet. Potilastietorekisterissä olevien tietojen käsittely perustuu Pihlajalinnan lakiperusteiseen velvollisuuteen käsitellä potilastietoja, hoitosuhteeseen perustuvaan Pihlajalinnan oikeutettuun etuun sekä joissakin tapauksissa potilaan antamaan suostumukseen.

Pihlajalinna noudattaa potilastietoja käsitellessään tiukasti lainsäädännön asettamia huolellisuus- ja suojaamisvelvoitteita sekä hyvää tiedonhallintatapaa. Pihlajalinna varmistaa potilastietoja käsitellessään, että tietojen käsittely on asiallisesti perusteltua ja tarpeellista kuvattuihin käyttötarkoituksiin nähden. Potilastietorekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä ja niiden käsittelyyn osallistuvat henkilöt ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Tämä salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteiden päätyttyä. Pihlajalinna rajoittaa potilastietoja käsittelevien henkilöiden piiriä. Potilastietoihin on pääsy vain sellaisella Pihlajalinnan tai sen yhteistyökumppaneiden henkilöstöllä, jolla on työtehtäviensä perusteella tarpeellista käsitellä potilastietoja.

Potilastietojen suojaamiseksi Pihlajalinna noudattaa tarkkaa käyttäjätunnusten käytönhallintaa. Potilastietojärjestelmä ja siihen tallennetut tiedot on suojattu muun maussa käyttöoikeuksien rajoituksin ja salasinoin, jotka ovat ainoastaan kyseisen järjestelmän käyttäjiksi valtuutettujen henkilöiden hallussa. Pihlajalinna seuraa ja valvoo aktiivisesti ja tiukasti potilastietojen käsittelyä lainsäädännön edellyttämällä tavalla mm. lokitietojen avulla. Tietosuojavastaava tarkistaa potilastietojärjestelmän lokitietoja satunnaisotannalla ja saadun epäilyn perusteella.

Potilasrekisteriin merkitään potilaan hoidon suunnittelun, järjestämisen, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset ja laajuudeltaan riittävät tiedot selkeitä ja ymmärrettäviä merkintöjä käyttäen.

Potilastietorekisteriin kerättyjä potilastietoja säilytetään sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirjoista antaman asetuksen (298/2009) mukaisesti. Potilastietojen käsittelyä koskevat lokitiedot säilytetään vähintään 12 vuotta niiden syntymisestä. Muita potilastietorekisteriin sisältyviä tietoja, kuten puhelunauhoitteita, laskutusta ja perintää koskevia tietoja säilytetään niin kauan kuin on niiden käsittelyn kannalta tarpeen tai kuin lainsäädäntö edellyttää.

Henkilöstön tietosuojasaamisen varmistaminen

Jokaisen pihlajalinnalaisen on suoritettava yleinen tietosuojakoulutus ja siihen kuuluva tentti. Potilastietoja käsittelevien on lisäksi suoritettava potilastietoa koskeva tentti. Koulutukset ja tentit ovat Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä Pihlajalinna Akatemiassa.

Uusien työntekijöiden on suoritettava tentti/tentit yhden kuukauden sisällä aloituksestaan. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä ohjeistus on intrassa jokaisen työntekijän saatavilla. Tietosuojavastaavat pitävät lisäksi eri ammattiryhmille ja toimipisteille kohdennettua koulutusta.

Tietoturva

Pihlajalinna-konsernissa on tietoturvaohje eri tietojärjestelmien kanssa työskenteleville. Ohje tiivistää keskeisimmät tietoturvallisuuden perusasiat ja antaa käytännön neuvoja tietoturvallisuuden toteuttamiseen omassa työssä.

Esihenkilö hakee työntekijän tietojärjestelmätunnukset ja lääkäriasiakkuusvastaava hakee ammatinharjoittajan tunnukset. Käyttäjätunnusten tilaamista varten tarvitaan henkilön numero. Esihenkilö ja lääkäriasiakkuusvastaava ovat vastuussa myös tunnusten päättämisestä työsuhteen tai ammatinharjoittajasopimuksen päättyessä.

Asiakasrekisteritietojen käyttö on kuvattu asiakasrekisterin rekisteriselosteessa.

Pihlajalinnan tietoturvaa ja tietosuoja koskevat käytännöt on tarkemmin kuvattu Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmassa.

Pihlajalinnan tietosuojavastaava on kehityspäällikkö Marika Vihervaara, tietosuoja@pihlajalinna.fi, p. 0503736112. Tietoturvavastaava on palvelupäällikkö Pekka Varis, etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi, p. 0505011128.

12 Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Palautteet

Pihlajalinnassa on käytössä asiakaspalautteen tekstiviestikysely palvelutapahtuman jälkeen. Lisäksi kysymme tilaaja-asiakkaiden palautetta kyselyillä.

Potilas tai hänen läheisensä voivat antaa palautetta potilasta hoitaneelle ammattilaiselle suullisesti, sähköpostilla, kirjeellä tai sähköisellä asiakaspalautelomakkeella Pihlajalinnan verkkosivuilla tai toimipisteessä.

Toimipaikan vastuuhenkilö perehtyy annettuun palautteeseen, arvioi toimenpiteiden tarpeen ja käynnistää ne sekä ottaa tarvittaessa yhteyttä palautteen antajaan. Vastuuhenkilö keskustelee asiakkaan kanssa ratkaisusta ja varmistaa asiakkaan tyytyväisyyden ja toteuttaa tarvittavat toimenpiteet. Palautteet käsitellään

soveltuvien osien toimipaikan sisäisissä palavereissa ja dokumentoidaan. Tarvittaessa palaute käsitellään konsernitason tasolla.

Pihlajalinnan asiantuntija tai työntekijä saa omaa työtään koskevat palautteet ja osallistuu ratkaisun tuottamiseen. Pihlajalinnan liiketoiminta-alueet, toimipaikat ja tiimit käsittelevät palautteita johtamismallin mukaisesti kuukausittain. Pihlajalinnan johtoryhmä seuraa palautteiden kokonaisuutta, osallistuu tarvittaessa palautteiden käsittelyyn ja vastaa kehittämistoimenpiteistä.

Terveydenhuollon muistutukset

Mikäli yhteydenotto hoitaneeseen yksikköön tai asiakaspalautteen antaminen ei riitä, hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla tai jos hän ei itse kykene tekemään sitä, hänen läheisellään, on oikeus tehdä terveydenhuollon muistutus. Potilas voi tehdä muistutuksen Pihlajalinnan verkkosivuilta löytyvällä sähköisellä lomakkeella tai toimittaa sen muulla tavoin kirjallisesti. Erityisestä syystä (aistivaje tmv.) muistutuksen voi tehdä myös suullisesti. Jos muistutuksen on tehnyt joku muu kuin potilas itse, tulee muistutukseen vastatessa huomioida potilaan terveystietojen salassapito.

Terveydenhuollosta vastaava johtaja huolehtii asianmukaisesta muistutukseen vastaamisesta. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Kohtuullisena aikana voidaan yleensä pitää 1–4 viikon vastausaikaa, jollei ole erityisiä perusteita pidempään käsittelyaikaan.

Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti. Vastauksessa on käytävä ilmi mihin toimenpiteisiin muistutus on johtanut. Jos muistutuksen tekijä on joku muu kuin potilas itse, potilaan salassa pidettäviä terveystietoja ei voida luovuttaa muistutuksen tekijälle, mikäli hän ei ole niihin terveydellisen edunvalvonnan tai valtakirjan perusteella oikeutettu.

Mikäli terveydenhuollon muistutus ei ole asian käsittelemiseksi riittävä, asiakas voi tehdä asiasta kantelun valvontaviranomaiselle. Valvontaviranomaiset aluehallintovirastot AVIt ja Valvira voivat puolestaan kääntää niille tehdyn kantelun käsiteltäväksi terveydenhuollon muistutuksena.

Terveydenhuollosta vastaavien johtajien ohje muistutusten käsittelystä ja niihin vastaamisesta on Pihlajalinnan toimintakirjastossa. Hyvinvointialueiden potilasasiavastaavat neuvovat potilaita palautteen antamisessa ja muistutuksen tekemisessä.

Potilasvahinkoilmoitukset

Potilasvakuutuskeskus (PVK) toimii potilaiden ja hoitohenkilöstön turvana. Potilasta suositellaan tekemään ilmoitus PVK:lle, mikäli saadun palautteen/muistutuksen perusteella ilmenee, ettei hoito ole ollut kaikilta osin asianmukaista. Potilasasiamies neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. PVK ratkaisee potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön perusteella, onko kyseessä hoidon yhteydessä syntynyt korvattava potilasvahinko. PVK korvaa vahingon, jos kokenut ammattilainen olisi voinut välttää vahingon tekemällä jotain toisin ja jos muut potilasvahingon edellytykset täyttyvät.

13 Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvontaohjelma ja -suunnitelmat tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Omavalvontaohjelman laatimisesta ja päivityksestä vastaa lääketieteellinen johtaja ja omavalvontasuunnitelmien laatimisesta ja päivityksestä vastaavat yksiköiden esihenkilöt. Omavalvonnan materiaalit ja seurantamittarit päivitetään alkuvuonna 2024 viranomaismääräysten mukaan.