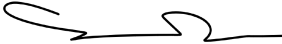


Pihlajalinna Terveys Oy tytäryhtiöineen
Y-tunnus 2303024-5
Kehräsaari B
33200 Tampere

Omavalvontasuunnitelma Terveyspalvelut

Laatija:
Hallintoylilääkäri Helka Hosia, LT

Hyväksyjä:
Lääketieteellinen johtaja Sari Riihijärvi, LT



Laadittu: 28.6.2024
Hyväksytty: 28.6.2024

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköjä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2	Palveluyksikön perustiedot	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	4
2.3	Potilaan asema ja oikeudet	5
2.4	Muistutusten käsittely	6
2.5	Henkilöstö	6
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	7
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	7
2.8	Toimitilat ja välineet.....	7
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	7
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	8
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	8
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	8
3	Omavalvonnan riskienhallinta.....	9
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	9
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	10
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	10
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	10
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	10
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	11
4.1	Toimeenpano	11
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	11

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköjä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Pihlajalinna Terveys Oy
Y-tunnus 2303024-5
Kehräsaari B
33200 Tampere

Vastuuhenkilöt:

Toimitusjohtaja, Pihlajalinna Terveys Oy
Marko Savolainen, varatuomari
puh. 0400195213

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja
Lääketieteellinen johtaja
Sari Riihijärvi, syöpätautien erikoislääkäri
puh. 0405449361

Johtava lääkäri, Lääkärikeskukset ja diagnostiikka
Sinikka Bots, terveydenhuollon erikoislääkäri
puh. 0403584051

Johtava lääkäri, Sairaaloiminta
Petteri Kousa, ortopedian ja traumatologian erikoislääkäri
puh. 0400163471

Johtava lääkäri, Työterveys
Henni Hyytiä-Ilmonen, työterveyshuollon erikoislääkäri
puh. 0406589570

Kuvantamisen ylilääkäri
Tiina Ketonen, radiologian erikoislääkäri
puh. 0443700089

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Pihlajalinna Terveys Oy:n ja sen tytäryhtiöiden tuottamat terveyspalvelut muodostavat toiminnallisesti ja hallinnollisesti yhden johdon alla olevan kokonaisuuden. Pihlajalinna Terveys Oy:n toimitusjohtaja on Pihlajalinnan lakijohtaja Marko Savolainen. Sen suurin tytäryhtiö on Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy, jonka toimitusjohtaja on Pihlajalinnan lääketieteellinen johtaja LT Sari Riihijärvi. Pihlajalinna-konsernia johtaa KTM Tuomas Hyyryläinen.

Toimipisteet yhteystietoineen löytyvät Pihlajalinnan verkkosivuilta.

<https://www.pihlajalinna.fi/toimipisteet>

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Pihlajalinna Terveys Oy:n ja sen tytäryhtiöiden tuottamat terveyspalvelut. Pihlajalinnan sosiaalihuollon yksiköillä ja hyvinvointialueiden järjestämävastuulla olevia palveluja tuottavilla yhteisyrityksillä on omat omavalvontasuunnitelmansa.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pihlajalinna Terveys Oy tytäryhtiöineen tuottaa terveystalvveluita yksityisasiakkaille, työterveysasiakkaille, vakuutusyhtiöille ja ostopalveluna hyvinvointialueille. Terveystalvveluihin kuuluvat vastaanottopalvelut, diagnostiikka, sairaala- ja leikkaustoiminta ja työterveyden palvelut. Palveluja tuotetaan läsnä- ja soveltuvin osin etäpalveluna. Pihlajalinna tuottaa palveluita kaikilla hyvinvointialueilla ja Helsingissä.

Pihlajalinnan perustehtävä on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Pihlajalinnan arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Pihlajalinnan strateginen tavoite on olla kuluttajan ja ammattilaisen ykkösvalinta ja tuottaa toimialan sujuvimmat palvelut.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, vastuullisia, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja.

Pihlajalinna kehittää palveluitaan jatkuvan parantamisen mallilla asiakaslähtöisesti, ammattilaisiaan ja sidosryhmiään kuunnellen. Laatumittarit on integroitu myös liiketoimintaan: Pihlajalinnan rahoitusinstrumentteja on sidottu Pihlajalinnan keskeisimpiin vastuullisuustavoitteisiin: potilastyytyväisyyteen, leikkaushoidon saavutettavuuteen ja henkilöstön tyytyväisyyteen.

Laadunhallintajärjestelmät

Pihlajalinna käyttää laadunhallintastandardeja päivittäisen johtamisen tukena. Pihlajalinnalle on myönnetty seuraavat laatusertifikaatit (tilanne 31.5.2024).

ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmä:

- Lääkärikeskukset, työterveyspalvelut, sairaalatoiminta, vuodeosastot, Ikipihlaja ympärivuorokautinen asumispalvelu, Uniikki erityisasumispalvelu, johtaminen ja konsernipalvelut.

ISO 27001 Tietoturvallisuuden hallintajärjestelmä:

- Pihlajalinna Dextra

ISO 14001 Ympäristöasioiden hallintajärjestelmä:

- Lääkärikeskukset, työterveyspalvelut, sairaalatoiminta, johtaminen ja konsernipalvelut.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Lääketeieteellinen johtaja, tietosuojasta vastaava johtaja
Sari Riihijärvi, syöpätautien erikoislääkäri
puh. 0405449361

Johtava lääkäri, Lääkärikeskukset ja diagnostiikka
Sinikka Bots, terveydenhuollon erikoislääkäri
puh. 0403584051

Johtava lääkäri, Sairaaloiminta
Petteri Kousa, ortopedian ja traumatologian erikoislääkäri
puh. 0400163471

Johtava lääkäri, Työterveys
Henni Hyytiä-Ilmonen, työterveyshuollon erikoislääkäri
puh. 0406589570

Kuvantamisen ylläpitäjä
Tiina Ketonen, radiologian erikoislääkäri
puh. 0443700089

Tietoturvasta vastaava johtaja
Kalle Seppälä, tietoturvapäällikkö
p. 0400371215

Yksittäisen toimipisteen terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii kyseisen toimipisteen vastaava lääkäri.

2.3 Potilaan asema ja oikeudet

Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaslaissa. Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveydenhäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta läheistä on ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä kuultava sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa. Jos tästä ei saada selvitystä, potilasta on hoidettava tavalla, jota voidaan pitää hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisena.

Pihlajalinna ei tuota terveystalvuuja, joissa rajoitetaan potilaan itsemääräämisoikeutta (kuten tahdosta riippumaton hoito).

Asiakkailla ja potilailla on mahdollisuus antaa asiakaspalautetta suoraan hoitavalle ammattilaiselle sekä verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella. Asiakaspalautteen käsittelystä vastaa asiakaskokemuksiimi. Työntekijää koskevan palautteen ja hänen epäasianmukaisen toimintansa käsittelystä hänen kanssaan vastaa työntekijän esihenkilön ja ammatinharjoittajien kohdalla toimipisteen esihenkilö.

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömien potilaiden tekemien muistutusten käsittely on kuvattu kappaleessa 2.4.

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 sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta. Pihlajalinnan verkkosivuilla ja toimipisteissä on tiedotettu asiakaspalautteen antamisesta, muistutuksen ja kantelun tekemisestä sekä potilasvakuutuskeskuksesta.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutuksen voi tehdä Pihlajalinnan verkkosivuilta löytyvällä sähköisellä muistutuslomakkeella tai toimittamalla sen muulla tavoin kirjallisesti. Erityisestä syystä (aistivaje tai muu vastaava syy) muistutuksen voi tehdä myös suullisesti. Jos palveluyksikkö vastaanottaa muistutuksen muutoin kuin verkkolomakkeen kautta, palveluyksikkö toimittaa sen Salesforce-järjestelmään tallentamista varten (yhteystiedot sisäisessä ohjeessa). Salesforce-järjestelmän diaariin tallennetut muistutukset toimitetaan toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle vastattavaksi.

Terveydenhuollosta vastaava johtaja vastaa asianmukaisesta muistutukseen vastaamisesta. Muistutuksesta tai siihen vastaamisesta ei tehdä merkintöjä potilastietojärjestelmään. Muistutusvastaus toimitetaan potilaalle postitse tai salatulla sähköpostilla, jos osoitteen oikeellisuudesta on voitu varmistua. Lisäksi vastaus lähetetään arkistoitavaksi. Jos Valvira tai AVI on kääntänyt sille tehdyn kantelun vastattavaksi terveydenhuollon muistutuksena, tulee muistutuksen vastauksesta lähettää kopio myös kyseiselle viranomaiselle.

Muistutuksista saa arvokasta tietoa yksikön toiminnan kehittämiseen. Kehittämistoimenpiteille määritetään vastuuhenkilöt ja aikataulu. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toiminnassa on potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, on asiaan puututtava heti omavalvonnan keinoin ja korjattava tilanne. Tarvittaessa on tehtävä ilmoitus valvontaviranomaiselle, ellei potilasturvallisuutta voida omilla toimenpiteillä varmistaa. Toimipaikkaa koskevat muistutukset ja kantelut ja niistä opitut asiat käydään läpi vähintään kerran vuodessa johdon katselmuksessa.

2.5 Henkilöstö

Pihlajalinna-konsernissa työskentelee noin 7000 työntekijää ja 2000 ammatinharjoittajaa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ammattipätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-tietokannasta. Haastattelussa arvioidaan henkilön soveltuvuus haettuun tehtävään. Asiakas- ja potilastyössä sekä ruoanvalmistuksessa toimivilta ammattilaisilta edellytetään tartuntatautilain mukaista soveltuvuutta tehtävänsä. Lääkehoitoa toteuttavat ammattilaiset suorittavat koulutuksensa ja tehtävänsä mukaisen lääkeluvan.

Lasten ja iäkkäiden henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriote tarkistetaan työtehtävän sitä edellyttäessä. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikosrekisteriote tarkistetaan vammaispalvelulain voimaantulosta lukien, mikäli työtehtävä sitä edellyttää. Ammatinharjoittajien rikosrekisteriotteiden tarkistamisesta vastaa rekisteröintiviranomainen.

Pihlajalinnan perehdytysmateriaalit ja esihenkilöiden koulutukset tukevat tehtäväkohtaista perehdyttämistä. Työntekijöiden kanssa käydään vuosittain tavoite- ja kehityskeskustelu. Ammatinharjoittajien palautes keskustelu on otettu käyttöön v. 2024 alussa.

Pihlajalinna edellyttää työntekijöiltään ja palveluntuottajiltaan kaikille pakollisten tietoturva- ja tietosuojaja-, etiikka- ja lajittelukoulutusten suorittamista. Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä on tarjolla laaja valikoima kaikille pihlajalinnalaisille ja esihenkilöille suunnattuja kursseja. Pihlajalinnassa järjestetään säännöllisiä toimipaikkakoulutuksia ja infoja esihenkilöille, terveydenhuollon ammattihenkilöille ja hallinnon työntekijöille. Työntekijöiden perehdytys, tavoite- ja kehityskeskustelut, sertifikaatit, lääkeluvat ja koulutukset tallennetaan HR-järjestelmään. Työntekijän esihenkilö seuraa edellytetyjen suoritusten toteutumista. miten laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan sekä miten opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan käytännössä

Pihlajalinnalaisten hyvinvointia seurataan Pihlajalinnan henkilöstökyselyllä. Kyselyn avulla arvioidaan ja seurataan ammattilaisten hyvinvointia, osaamisen kehittämistä, organisaation toimintatapoja sekä esihenkilötyötä. Keväällä 2024 henkilöstökyselyssä pilotoitiin myös yhden kysymyksen mittaria koetusta potilasturvallisuudesta.

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.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Seuraamme palvelukysyntää ja mitoitamme palvelutarjonnan ja palveluiden resursoinnin sen mukaan. Palvelusopimuksella tuotettavissa palveluissa ja ostopalveluissa tilaajan kanssa tehty sopimus määrittää palvelujen saatavuuden ja vasteajat.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Pihlajalinnan potilastietojärjestelmä on osa Kanta-palvelujen potilastietovarantoa, mikä sujuvoittaa tiedonkulkua muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen viranomaisvalvonta kuuluu hyvinvointialueiden vastuulle. Sairaalat, eli yksiköt, joissa on leikkaustoimintaa, yleisanestesiassa tehtäviä toimenpiteitä tai ympärivuorokautista lääketieteellistä hoitotoimintaa, ennakkotarkastetaan. Muun kaltaisiin yksiköihin voidaan tehdä ennalta sovittuja tai reaktiivisia tarkastuksia. Hyvinvointialue toimittaa tarkastuskertomuksen aluehallintovirastolle tiedoksi.

Toimitilojen turvallisuudesta vastaa strategia- ja operatiivinen johtaja Heikki Färkkilä kiinteistöjohtajan tuella. Työntekijöiden ja työympäristön turvallisuuteen liittyvät ilmoitukset tehdään HSE lite - järjestelmään, josta vastaa työsuojelupäällikkö.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisten laitteiden asianmukaisuudesta vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja. Laiterekisteriä ylläpitää Intermed ja käyttäjäosaaminen kirjataan HR-järjestelmään.

Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmassa on kuvattu asiakastietolain ja THL:n määräyksen mukaiset omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset. Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan tietoturvasta vastaava johtaja Kalle Seppälä.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Pihlajalinnan yhteiset lääkehoidon käytännöt kuvataan Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan lääkehoitoverkosto ja sen hyväksyy lääketieteellinen johtaja tai hänen puolestaan hallintoylilääkäri. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja tarvittaessa. Viimeisin päivitys on tehty 13.5.2024.

Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelma toimii mallipohjana toimipisteiden lääkehoitosuunnitelmille. Niissä kuvataan toimipisteessä toteutettavan lääkehoidon prosessit ja vastuut, lääkehoitoon liittyvät riskit ja niiden hallinta sekä lääkehoidon toteuttamisen edellyttämän osaamisen varmistaminen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma on oleellinen osa uuden ja työhönsä palaavan, lääkehoitoa toteuttavan työntekijän perehdytystä.

Kaikki lääkehoitoa toteuttavat ammattilaiset tarvitsevat koulutuksensa ja tehtäviensä mukaisen lääkeluvan. Lääkelupakäytännöt on kuvattu Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelmassa.

Lääkehoitosuunnitelmat sisältävät tietoa mm. lääkkeiden säilytyksestä, joten niitä ei julkaista vapaasti.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuojatiimi:

Tietosuojasta vastaava johtaja Sari Riihijärvi p. 0405449361
Tietosuojajuristi Jani Hovila
Tietosuojavastaava Irene Ojala, julkiset palvelut
Tietosuojavastaava Marika Vihervaara, yksityiset palvelut
Compliance manager Henna Rantanen

Tietoturvatiimi:

Tietoturvasta vastaava johtaja Kalle Seppälä p. 0400371215
Tietoturvavastaava Pekka Varis

Jokaisen pihlajalinnalaisen tulee suorittaa kaikille pakolliset tietoturva- ja tietosuojakoulutukset Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä. Esihenkilöt ja HR seuraavat suoritusten toteutumista seurataan HR-järjestelmässä. Potilastyötä tekevien pihlajalinnalaisten tulee suorittaa myös potilastiedon tietosuojakoulutus. Pihlajalinnan laaja tietoturva- ja -suojamateriaali on koottu Pihlajalinnan toimintakirjastoon ja se on kaikkien pihlajalinnalaisten saatavissa.

Jokainen ammattilainen on vastuussa hyvien tietoturva- ja -suojakäytäntöjen noudattamisesta omassa työssään sekä tekemään havaitsemastaan poikkeamasta tietoturvapoikkeamailmoituksen. Tietoturvapoikkeamien käsittelystä vastaa tietoturvapäivystäjätimi.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaan palaute

Keräämme asiakaspalautetta seuraavin keinoin:

- Verkkosivujen asiakaspalautekanava asiakkaille ja läheisille
- Tekstiviestikyselyt palvelutapahtuman jälkeen (suosittelemme NPS ja joissain palveluissa myös pärjäämisen tunnetta mittaava PEI)
- Palvelukohtaiset asiakaspalautekyselyt

Myös potilaiden tekemät muistutukset, viranomaiskantelut ja potilasvahinkoilmoitukset ovat asiakkaiden antamaa palautetta toiminnasta.

Pihlajalinnan asiakaskokemustiimi vastaa asiakaspalautekanavasta ja tekstiviestikyselyistä. Palvelukohtaisista asiakaspalautekyselyistä vastaa kyseinen palvelu. Potilaiden tekemien muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten käsittelystä vastaa lääketieteellinen tiimi ja niihin vastaamisesta palvelua antaneen yksikön terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Ammattilaisen palaute

Keräämme ammattilaistemme palautetta seuraavin keinoin:

- Aloitteet
- Epäkohta- ja vaaratapahtuma- eli poikkeamailmoitus (sis. säteilyturvapoikkeaman)
- Tietoturvapoikkeama (sis. tietosuojan)
- HSE lite – turvallisuushavainto
- Whistleblow - anonyymi ilmoituskanava
- Toimittajareklamaatio

Ammattilaisten antamien palautteiden käsittely on keskitetty ja ne välitetään vastuuhenkilöille korjaavia toimenpiteitä varten.

Toiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkaiden ja ammattilaisten antaman palautteen lisäksi myös sisäisten ja ulkoisten auditointien löydökset sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut:

Pihlajalinnan hallitus vastaa konsernin riskien katselmoinnista vuosittain ja konsernin riskipolitiikan hyväksymisestä.

Konsernin johtoryhmä vastaa konsernitason riskien hallinnasta ja riskien katselmoinnista puolivuositain ja tarvittaessa.

Toimintojen johto vastaa vastuullaan olevan toiminnon riskienhallinnasta ja riskien katselmoinnista riskienhallintoverkostolaisen tuella vähintään puolivuositain ja tarvittaessa.

Riskienhallintaverkosto tukee toimintonsa johtoa riskienhallinnassa ja tuottaa riskienhallintatietoa toiminnostaan johtoryhmälle koostettavaksi.

Hallintoylilääkäri vastaa riskienhallintaverkoston ohjauksesta ja riskienhallintaverkoston tuottaman riskienhallintatiedon koonnista johtoryhmän käyttöön.

Palvelusta / prosessista / yksiköstä vastaava vastaa oman vastualueensa riskien tunnistamisesta ja riskienhallinnan keinoista.

Riskien tunnistamisessa, arvioinnissa ja hallintakeinojen määrittelyssä hyödynnetään toiminnosta riippuen Pihlajalinnan riskitaulukkoa ja riskimatriisia, jotka ovat saatavilla Pihlajalinnan toimintakirjastosta.

Työympäristöön ja -tehtäviin liittyvät riskit tunnistetaan työturvallisuuslain mukaisesti.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakkailtamme ja ammattilaisiltamme kerättävä palaute on kuvattu kappaleessa 2.12. Kerättävä palaute sisältää myös epäkohta- ja vaaratapahtuma- eli poikkeamailmoitukset (sis. säteilyturvapoikkeaman). Palautteiden käsittely on keskitetty ja ne välitetään vastuuhenkilöille korjaavia toimenpiteitä varten.

Toiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkaiden ja ammattilaisten antaman palautteen lisäksi myös sisäisten ja ulkoisten auditointien löydökset sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Epäkohtien korjaaminen

Henkilö, jonka vastuualueella poikkeama havaitaan, vastaa poikkeaman syyn, sen seurausten ja niiden vähentämisen sekä poikkeaman toistumisen ehkäisemisen selvittämisestä. Selvitys voidaan esimerkiksi työryhmänä tai yksikkökokouksessa. Vastuuhenkilö sopii aikataulusta ja korjaavista toimenpiteistä sekä varaa niihin tarvittavan resurssin. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee.

Ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohta- ja vaaratapahtumista. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Mikäli omavalvonnalliset keinot eivät riitä mahdollisen asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavan tapahtuman, vahingon tai vaaratilanteen tai muun vakavan puutteen korjaamiseksi, tulee myös ilmoittaa hyvinvointialueelle.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Pihlajalinna aloitti loppuvuonna 2023 ISO 9001:2015 – laadunhallintajärjestelmään perustuvan riskienhallinnan kehittämishankkeen. Keväällä 2024 on suunniteltu yksiköiden toimintaan liittyvää tiedonkeruuta ja raportointia uusin käytännöin ja osin uusin järjestelmähankinnoin. Implementointivaihe on syksyllä 2024.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Pihlajalinnan tuottaessa ostopalvelua tai alihankintaa palvelun sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu tilaajan kanssa solmitussa palvelusopimuksessa. Pihlajalinna määrittää omien alihankkijoidensa ja toimittajiensa palvelusisällön ja sopimukseen liittyvät laatuvaatimukset palveluntuottajasopimuksissa ja hankintasopimuksessa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksityisen terveystuottajan jatkuvuudenhallinnan tavoite on ylläpitää palvelutuotantonsa mahdollisimman normaalina häiriötilanteessa ja minimoida häiriön vaikutuksen kesto. Normaalioloissa suurin häiriöriski liittyy tietojärjestelmien toimimattomuuteen tai muuhun häiriöön. Tietohallintojohtaja tiimeineen vastaa tietojärjestelmien toimivuudesta.

Asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin koskee yksityistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajaa sen tuottaessa palveluja hyvinvointialueille.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Omavalvonnan tavoitteiden toteutuminen edellyttää jokaisen pihlajalinnalaisen sitoutumista omavalvonnan tavoitteisiin ja käytäntöihin. Vuonna 2024 kehitämme omavalvonnan dokumentaatiota, seuranta ja raportointia, materiaalien hallintaa sekä omavalvontaan liittyviä työkaluja, ja jalkautamme käytäntöjä sisäisellä viestinnällä ja koulutuksin.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Lääkietieteellinen tiimi laatii Pihlajalinnan yksityisten terveystalveluiden omavalvontasuunnitelman ja sen hyväksyy lääkietieteellinen johtaja. Suunnitelma on laadittu Valviran omavalvontasuunnitelmaa koskevan määräyksen mukaisesti ja se päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Suunnitelma julkaistaan Pihlajalinnan toimintakirjastossa ja ulkoisilla verkkosivuilla.