

Pihlajalinna Terveys Oy tytäryhtiöineen

Y-tunnus 2303024-5

Kehräsaari B

33200 Tampere

Omavalvontaohjelma

Laatija:

Hallintoylilääkäri Helka Hosia, LT

Hyväksyjä:

Lääketieteellinen johtaja Sari Riihijärvi, LT

Laadittu: 11.6.2024

Hyväksytty: 11.6.2024

Sisällysluettelo

1 Sosiaali- ja terveystalveluiden omavalvonta ja valvonta.....	3
2 Pihlajalinnan organisaatio.....	4
2.1 Terveystalveluiden omavalvontaohjelma.....	5
3 Tehtävien lainmukainen hoitaminen	6
4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen.....	6
5 Talvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus.....	6
5.1 Talvelujen saatavuus.....	6
5.2 Talvelujen jatkuvuus.....	7
5.3 Talvelujen laatu ja turvallisuus	7
5.4 Talvelujen yhdenvertaisuus.....	10
6 Havaittujen puutteiden korjaaminen.....	10
7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	11

1 Sosiaali- ja terveystalveluiden omavalvonta ja valvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta on osa palveluiden järjestämistä ja tuottamista. Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveystalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus. Viranomaisvalvonta täydentää omavalvontaa ja puuttuu asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Omavalvonta on tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä. Omavalvonta sisältää järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi, palveluiden kehittämiseksi ja johtamisen tueksi.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan

1. tehtävien lainmukainen hoitaminen
2. tehtyjen sopimusten noudattaminen
3. palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
4. havaittujen puutteellisuuden korjaaminen
5. seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelman osia ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja esimerkiksi lääkehoitosuunnitelmat. Omavalvontaohjelma julkaistaan julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontaohjelman liitteiden julkisuus arvioidaan liitteen sisältämien tietojen perusteella. Esimerkiksi tietoturvaan ja muuhun turvallisuuteen liittyvät tiedot eivät välttämättä ole julkaistavissa.

Hyvinvointialue valvojana

Hyvinvointialueen toteuttama valvonta kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun, saatavuuteen ja vaikuttavuuteen, asiakkaan ja potilaan oikeuksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen ja käsittelyyn sekä esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen. Valvonnan piiriin kuuluvat myös tilat, lääkinnälliset laitteet, välineet ja tietojärjestelmät. Valvonta perustuu lainsäädäntöön ja palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimukseen.

Valvontaan liittyvällä ohjauksella ja neuvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Ohjauksen avulla tuetaan palveluyksikköä lainmukaisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Valvovat viranomaiset

Valvovat viranomaiset (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira, Aluehallintovirasto AVI, Eduskunnan oikeusasiamies EOA) toteuttavat sosiaali- ja

terveyspalvelujen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa ja seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan sekä -järjestäjän kanssa. Valviran ja AVlen keskeiset suunnitelmallisen valvonnan painopisteet määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa tai tietyin määräajoin.

Ennakoivaa, suunnitelmallista ja reaktiivista valvontaa

Yksityisiä palveluntuottajia koskeva *ennakoiva valvonta* koostuu rekisteröintimenettelystä, palvelujen tuottajan ja valvojan viranomaisen välisestä vuorovaikutuksesta, ohjauksesta, tiedonvälityksestä, tietojen tarkastamisesta ja lausuntojen antamisesta. Palveluyksiköiden tulee seurata prosessejaan ja palvelujensa laatua, tunnistaa ennalta laatua uhkaavat riskit ja toimia nopeasti niiden poistamiseksi tai mahdollisten haittojen minimoimiseksi. Yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat ja palveluyksiköt on rekisteröity 1.1.2024 alkaen valtakunnalliseen Valviran ylläpitämään Soteri-rekisteriin.

Suunnitelmallinen valvonta kohdistetaan riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen valvonnan ja valvontaviranomaisten asiantuntemuksen mukaan on suurimmat puutteet palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa. Valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista.

Reaktiivinen valvonta kohdennetaan esimerkiksi epäkohtailmoituksen tai huolenilmauksen perusteella. Valvontaviranomainen käynnistää valvontoja myös oma-aloitteisesti ja muiden viranomaisten yhteydenottojen perusteella.

2 Pihlajalinnan organisaatio

Pihlajalinna on kotimainen terveyspalveluyritys, joka tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluita koko Suomessa. Yritys jaetaan yksityisiin terveyspalveluihin ja julkisiin palveluihin.

Yksityiset terveyspalvelut ovat hallinnollisesti yksi kokonaisuus, joka jaetaan viiteen maantieteelliseen alueeseen: Länsi-Suomi, Pirkanmaa ja Väli-Suomi, Etelä-Suomi, Itä-Suomi ja Pohjois-Suomi. Yksityisiä terveyspalveluita ovat lääkäriasemapalvelut, sairaalapalvelut (ml. leikkaustoiminta) ja työterveyshuolto. Palveluja tuotetaan paikan päällä ja soveltuvin osin etäpalveluna. Asiakkaita ovat vakuutusyhtiöt, työterveysasiakkaat ja yksityisasiakkaat.

Julkisia sosiaali- ja terveyspalveluja tuotetaan kokonais- ja osaulkoistusopimuksilla hyvinvointialueille ja yhteisyhtiöinä hyvinvointialueiden kanssa. Pihlajalinnalla on lisäksi sosiaalihuollon asumis- ja erityisasumispalveluyksiköitä, vastaanottokeskus- ja lastensuojeluyksikkötoimintaa sekä työvoimanvuokrausta. Julkisista palveluista vastaa julkisten palveluiden johtoryhmä.

Pihlajalinnan arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Pihlajalinnan strateginen tavoite on olla kuluttajan ja ammattilaisen ykkösvalinta ja tuottaa toimialan sujuvimmat palvelut.

Pihlajalinnan lääketieteellinen johtaja vastaa omavalvonnasta ja Pihlajalinnan lääketieteellisen toiminnan säädöstenmukaisuudesta. Lääketieteellinen johtaminen jakautuu palvelulinjoihin. Lääketieteellinen johtaja johtaa lääketieteellistä johtoryhmää, joka vastaa Pihlajalinnan lääketieteellisistä linjauksista.

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

2.1 Pihlajalinnan omavalvontaohjelma

Omavalvonta on jokapäiväistä toimintaa. Omavalvonnan avulla johdetaan palvelujen laatua ja kehittämistä. Pihlajalinnan terveyspalveluiden omavalvontaohjelma on laadittu Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen hyvinvointialueille tekemän omavalvontaohjelman mallipohjan mukaan. Pihlajalinnan omavalvontaohjelma koskee Pihlajalinna Terveys Oy:ä ja sen tytäryhtiöitä. Omavalvontaohjelman hyväksyy Pihlajalinnan lääketieteellinen johtaja. Omavalvontaohjelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontaohjelman avulla varmistetaan, että Pihlajalinnan terveyspalveluiden asiakkaat ja potilaat saavat tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tämä edellyttää hyvää johtamista, riittäviä henkilöstöresursseja, henkilöstön osaamista ja sujuvia prosesseja. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä. Omavalvonnan toteutumista seurataan muun muassa osana laadunhallintajärjestelmän auditointeja.

3 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Yksityisten ja järjestämisvastuun alaisten sosiaali- ja terveystalveluiden tuottamisesta säädetään erityisesti terveydenhuoltolaissa, sosiaali- ja terveysministeriön ohjeeseen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta.

Asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista säättävät laki potilaan oikeuksista ja asemasta ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta.

Palveluntuottajan omavalvonta perustuu 1.1.2024 voimaan astuneeseen lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeeseen sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltamisesta ja Valviran määräykseen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta.

Noudatamme toiminnassamme voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä.

4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Pihlajalinna tuottaa yksityisiä terveystalveluita yksityis-, työterveys- ja vakuutusasiakkaille sekä järjestämisvastuun alaisia palveluita järjestämisvastuussa oleville hyvinvointialueille.

Henkilöasiakkaaseen syntyy sopimussuhde hänen käyttäessään palveluita. Muissa tilanteissa palveluista sovitaan palvelusopimuksilla. Hyvinvointialueiden kanssa solmittavia palvelusopimuksia edeltää pääsääntöisesti kilpailutus. Pihlajalinnan osalta palvelusopimuksista vastaavat valmisteluvaiheessa myynti sekä palvelutuotannon aikana palvelun tuottamisesta vastaava liiketoiminta.

Pihlajalinnan työsuhteiset ammattilaiset työskentelevät työ- ja sopimuksella. Työ- ja sopimusten yleisistä linjoista vastaa HR ja yksittäisen ammattilaisen työ- ja sopimuksen ehtoista hänen esihenkilönsä Pihlajalinnan käytäntöjen mukaisesti. Ammatinharjoittajien ja palveluyritysten kanssa solmitaan palveluntuottajasopimus. Palveluntuottajien sopimusten yleisistä linjoista vastaavat laki- ja lääketieteellinen tiimi ja yksittäisen palveluntuottajan kohdalla yksikön vastuhenkilö.

Pihlajalinna tekee toimittajiensa kanssa hankintasopimukset, joista vastaa Pihlajalinnan hankinta.

5 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

5.1 Palvelujen saatavuus

Pihlajalinnalla on 160 toimipistettä. Tämän lisäksi Pihlajalinnan etäpalvelut ovat saatavilla ympäri Suomen kaikilla paikkakunnilla.

Seuraamme palvelukysyntää ja mitoitamme palvelutarjontaa ja palveluiden resursointia sen mukaan. Palvelusopimuksella tuotettavissa palveluissa palvelusopimus määrittää palvelujen saatavuuden ja vasteajat.

Asiakaspalvelumme palvelee puhelimesta ympäri vuorokauden ja chatissä arkisin 8–16. Verkkoajanvaraus on auki ympäri vuorokauden. Pihlajalinnan hallinto työskentelee lähtökohtaisesti arkisin 8–16. Toimipisteet palvelevat asiakkaita aukioloaikojensa mukaisesti.

5.2 Palvelujen jatkuvuus

Yksityisissä terveystalouksissa potilaalla on mahdollisuus valita häntä hoitava ammattilainen ja työterveyden asiakkuuksissa potilaita hoitava asiakkuuden nimetyt ammattilaiset. Kirjaaminen yhteiseen potilastietojärjestelmään tukee hoidon jatkuvuutta ammattilaisen vaihtuessa.

Järjestämisvastuun alaisten palveluiden jatkuvuuden toteuttaminen ja sen seuranta on määritetty hyvinvointialueen kanssa solmitussa palvelusopimuksessa.

Hoitoketjun jatkuvuus parantaa hoidon laatua sekä potilaan ja ammattilaisen kokemusta. Palveluprosessin suunnittelu ja suunnitelman mukainen toteutus varmistavat palvelun jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta hyvinvointialueella varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.

Pihlajalinnan varautumissuunnittelu tähtää palvelutuotannon jatkumiseen mahdollisimman normaalisti myös häiriötilanteissa.

5.3 Palvelujen laatu ja turvallisuus

Laadunhallinta

Pihlajalinna käyttää laadunhallintajärjestelmiä 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.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan ja sen henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta palveluyksiköiden päivittäisessä toiminnassa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten sosiaali- ja

terveydenhuollon palvelujen asianmukaisuutta, turvallisuutta ja laatua seurataan. Omavalvontasuunnitelmassa esitetään menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelman sisällöstä säädetään Valviran määräyksessä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta.

Pihlajalinnan ammattilaiset

Pihlajalinnassa työskentelee noin 7000 työntekijää ja yli 2000 ammatinharjoittajaa.

Uusien ammattihenkilöiden ammattipätevyys varmistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-tietokannasta. 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. Palveluntuottajien rikosrekisteriotteiden tarkistamisesta vastaa rekisteröintiviranomainen. Asiakas- ja potilastyössä sekä ruoanvalmistuksessa toimivilta ammattilaisilta edellytetään tartuntatautilain mukaista soveltuvuutta tehtävänsä.

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

Pihlajalinnan työntekijät ovat lakisääteisen työterveyshuollon sekä työtapaturma- ja ammattitautivakuutusten piirissä. Päätoimiselle työsuhteiselle henkilöstölle tarjotaan lisäksi laajat työterveyspalvelut, laaja vapaa-ajan tapaturvavakuutus, hyvinvointi-, liikunta- ja kulttuurietu sekä tukea ulkopuolisiin koulutuksiin osallistumiseen. Työntekijöiden kanssa käydään vuosittain tavoite- ja kehityskeskustelu. Ammatinharjoittajien palautekeskustelu on otettu käyttöön v. 2024 alussa.

Pihlajalinna edellyttää työntekijöiltään ja palveluntuottajiltaan kaikille pakollisten tietoturva- ja tietosuoja-, 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.

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.

Lääkehoitosuunnitelma

Pihlajalinnan yhteiset lääkehoidon käytännöt kuvataan Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelmassa. Pihlajalinnan yksiköt laativat sen pohjalta oman lääkehoitosuunnitelmansa. Julkisissa palveluissa pohjana käytetään myös hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikössä toteutettavan lääkehoidon prosessit ja vastuut, lääkehoitoon liittyvät riskit ja niiden hallinta sekä lääkehoidon toteuttamisen edellyttämän osaamisen varmistaminen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina olosuhteiden muuttuessa. 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.

Tietoturvasuunnitelma

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

Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa toiminnan päivittäistä johtamista. Pihlajalinna käyttää riskienhallinnan tukena ISO 9001:2015 laadunhallintajärjestelmää. Riskienhallinta voi koskea yksittäistä prosessia, palvelua, yksikköä, toimintoa, aluetta tai koko organisaatiota. Riskienhallintaan kuuluu riskien tunnistaminen ja niiden juurisyynanalyysi, riskin todennäköisyyden ja vakavuuden määrittäminen sekä riskienhallintakeinojen määrittely ja arviointi. Riskien arkisia hallintakeinoja ovat mm. yhteisesti sovitut toimintatavat, annettujen ohjeiden ja sääntöjen noudattaminen, turvallisen työympäristön kehittäminen, perehdytys sekä laitteiden huolto.

Johdon ja/tai esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle. Pihlajalinnan riskienhallintaa kuvataan Pihlajalinnan riskienhallintapolitiikassa. Yhtiön hallitus käsittelee Pihlajalinnan riskit kerran vuodessa.

Hyvinvointialueiden 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, hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavista sekä potilasvahinkoilmoituksista.

5.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Pihlajalinnalla on tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat. Pihlajalinnna edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta muun muassa seuraavin keinoin:

- Määritämme etukäteen rekrytoitavan tehtävän valintakriteerit
- Edistämme työehtojen ja työolojen yhdenvertaisuutta
- Helpotamme työn ja perhe-elämän yhteen sovittamista työjärjestelyihin
- Emme syrji iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Pihlajalinnna teki ammattilaisilleen keväällä 2024 monimuotoisuutta, yhdenvertaisuutta ja osallisuutta kartoittavan kyselyn (DEI). Yli 80 % vastaajista koki, että kaikilla sukupuolilla on tasavertaiset mahdollisuudet. Vastaajat kokivat pääsääntöisesti, että yhdenvertaisuus toteutuu organisaatiossamme hyvin niin rekrytoinneissa, palkkauksessa, sosiaalisessa kanssakäymisessä, johtamisessa kuin uralla etenemisessä. Yli 70 % vastaajista koki, että työ joustaa elämäntilanteen vaatiessa.

6 Havaittujen puutteiden korjaaminen

Poikkeama

Poikkeama on tilanne, jossa toiminta poikkeaa sovitusta käytännöstä tai lainsäädännöstä. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä. Tunnistamalla poikkeamat voimme korjata, kehittää, seurata ja arvioida toimintaamme. Pihlajalinnna kannustaa ammattilaisiaan ilmoittamaan havaituista poikkeamista. Niistä oppiminen on keskeinen osa jatkuvan parantamisen toimintamallia.

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.

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.

7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelma ja sen seurantaraportti julkaistaan Pihlajalinnan verkkosivuilla.