



Mäntänvuoren Terveys
Pihlajalinna

OMAVALVONTASUUNNITELMA

**VASTAANOTTOPALVELUT MÄNTTÄ-VILPPULA JA
JUUPAJOKI 2024**

Sisällys

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
1.1 Palvelun tuottaja.....	4
1.2 Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja	4
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA PERIAATTEET	4
2.1 Arvot ja periaatteet.....	4
2.2 Toiminta-ajatus/perustehtävä	4
3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN	5
3.1 Toimenpiteet ja menettelytavat, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista	5
3.2 Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.....	5
4. HENKILÖSTÖ.....	5
4.1 Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta	5
4.2 Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista.....	6
4.3 Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä.....	6
4.4 Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta	7
5. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET	7
5.1 Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa	7
5.2 Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta	7
5.3 Kuvaus siivous, jätehuoltoon ja vaarallisten aineiden käsittelyyn liittyvistä menettelyistä.....	7
5.4 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö	8
5.5 Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista	8
5.6 Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanteiden ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta	8
5.7 Säteilyn käyttö terveydenhuollossa.....	9
5.8 Kliinisen mikrobiologian laboratoriotointa.....	9
6. POTILASASIAVASTAAVA	9
6.1 Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot	9
6.2 Kuvaus menettelytavoista potilasasiavastaavan tehtävien asianmukaisesta määrittelystä	9
7. LÄÄKEHOITO	9
7.1 Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta.....	9
7.2 Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa.....	10
7.3 Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä	10

7.4 Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta	10
8. OPIOIDIKORVAUSHOITO	11
8.1 Kuvaus lääkehoidon toteuttamisesta	11
8.2 Kuvaus lääkehoidon riskien tunnistamisesta ja niihin varautumisesta	11
8.3 Kuvaus lääkehoitoon osallistuvan vastuista, velvollisuuksista ja työnjaosta.....	12
8.4 Kuvaus lääkehoidon prosessista	12
9. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAA-VAT TOIMENPITEET	13
9.1 Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti	13
9.2 Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään	13
9.3 Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan	14
9.4 Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyö tahoille	14
10. POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY	14
10.1 Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta.....	14
10.2 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin	15
10.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	15
11. POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY	15
11.1 Kuvaus menettelytavoista, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteesta	15
11.2 Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa	15
11.3 Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä	15
11.4 Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta	15
12. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI	17
12.1 Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta	17
12.2 Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista	17
LIITTEET	17

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palvelun tuottaja

Mäntänvuoren Terveys Oy
Y-tunnus: 2517663-5
Vastaanottopalvelut
Pakkaajankatu 18 C
35800 Mänttä

1.2 Terveysthuollon palveluista vastaava johtaja

Vastaava lääkäri Piritta Huuskonen
Pakkaajankatu 18 D
35800 Mänttä
p. 044 466 3370
Piritta.Huuskonen@pihlajalinna.fi

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA PERIAATTEET

2.1 Arvot ja periaatteet

Kaikkea Pihlajalinna-konsernin alaista toimintaa ohjaavia arvoja ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Konsernin kaikkien yhtiöiden toimintoja ohjaavana tehtävänä on auttaa suomalaisia elämään parempaa elämää. Pihlajalinna-konsernin perustehtävänä on tuottaa laadukasta ja vaikuttavaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua kunnille, kuntayhtymille ja maakunnille sekä yksittäisille ihmisille, vakuutusyhtiöille ja työnantajille.

Pihlajalinna tuottaa sotepalveluja hyvin laaja-alaisesti, joten se pystyy tarjoamaan asiakkailleen vaikuttavia hoitoketjuja. Pihlajalinna-konsernissa panostetaan asiakaslähtöisten palveluiden suunnittelemiseen ja kehittämiseen. Digitaalisten palveluiden kehittäminen toimii henkilöstön, asiakaskokemuksen ja operatiivisen toiminnan keskiössä. Palveluita pyritään tarjoamaan monikanavaisesti. Pihlajalinna tekee tiiviisti yhteistyötä tulevien hyvinvointialueiden kanssa ja rakentaa vahvan markkinaposition julkiseen terveydenhuoltoon.

2.2 Toiminta-ajatus/perustehtävä

Mäntänvuoren Terveysthuollon kiireettömien vastaanottojen perustehtävänä on tuottaa perusterveydenhuollon palvelut Mänttä-Vilppulan kaupungin ja Juupajoen kunnan asukkaille. Toiminta-ajatuksena on tuottaa palvelut asiakaslähtöisesti, laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.

Kiireettömät vastaanottopalvelut toimivat Mäntän terveysasemalla ja Juupajoen terveysasemalla arkisin klo 8-16 välisenä aikana. Tarjolla on sekä lääkärin vastaanottoa että hoitajien vastaanottoa. Lisäksi kuntalaisten käytössä on etävastaanottotoiminnot. Lääkärien ja hoitajien vastaanotot toimivat ajanvarauksella. Asiakas varaa ajan ajanvaraus- ja neuvontapuhelimesta.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

3.1 Toimenpiteet ja menettelytavat, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista

Vastaava lääkäri vastaa omavalvonnan toteutumisesta kiireettömissä vastaanottopalveluissa. Vastaava lääkäri vastaa viranomaisille, että toiminnan lääketieteellinen ja muu toiminta (esim. tietoturva) sekä toimintaympäristöt ovat voimassa olevien lakien, asetusten ja muiden säännösten mukaiset. Vastaava lääkäri toimii tiiviissä yhteistyössä Mänttä-Vilppulan kaupungin hallintoylilääkäriin kanssa. Toimintaa koskeva viranomaisvastuu on Mänttä-Vilppulan kaupungilla.

3.2 Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Henkilöstö perehdytetään Pihlajalinna-konsernin perehdytysuunnitelman sekä yksikkökohtaisen työhönopastuslomakkeen mukaisesti. Jokainen uusi työntekijä (vakituinen, opiskelija, sijainen), tehtävää vaihtava tai pitkän poissaolon jälkeen palaava työntekijä perehdytetään sekä organisaatioon että työtehtävään.

Perehdyttäminen on työnantajan lakisääteinen velvollisuus ja esimies vastaa perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja arvioinnista. Lisäksi esimies on vastuussa perehdytyksestä, vaikka uudelle työntekijälle olisi nimetty toinen perehdyttäjä. Perehtyjän rooli perehdytysprosessissa on myös aktiivinen ja huolehtii omasta taitojensa ja osaamistarpeensa arvioinnista sekä lisäperehdytyksen tarpeen pyytämisestä. Työyhteisön tehtävänä, on tukea uuden työntekijän sitoutumista työtehtävään ja työyhteisöön. Hyvällä perehdytyksellä autetaan työntekijää sitoutumaan työhön ja työyhteisöön sekä sopeutumista uuteen työtehtävään. Omavalvonnan suunnittelun ja toteuttamisen koulutus on osa perehdyttämisprosessia.

4. HENKILÖSTÖ

4.1 Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Kiireettömällä vastaanotolla sekä Mäntän että Juupajoen terveysasemalla työskentelee sairaanhoitajia, perus- ja lähihoitajia sekä lääkäreitä. Hoitajat avustavat lääkäreitä ja pitävät itsenäistä hoitajavastaanottoa. Lisäksi on erilliset diabeteshoitajan, haavahoitajan, muistihoitajan ja jalkahoitajan vastaanotot. Lisäksi kiireettömällä vastaanotolla työskentelee osastonsihtööri ja laskutuksesta ja kassapalvelusta vastaava sihtööri.

Kiireettömien vastaanottopalveluiden lääkäriresurssi vaihtelee päivittäin sekä Mäntän että Juupajoen terveysasemalla, sillä osa lääkäreistä huolehtii myös koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon sekä äitiysneuvolan lääkäripalveluista. Lisäksi päiväaikaan yksi lääkäri toimii kiirevastaanotolla päivystävänä lääkärinä.

4.2 Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu ensisijaisesti kartoittamalla, löytyykö konsernin sisältä työhön sopivaa/halukasta henkilöä. Uutta henkilökuntaa rekrytoitaessa hyödynnetään jo ennalta tunnettuja henkilöitä, kuten sijaisia, sillä heidän soveltuvuutensa työhön on tiedossa. Tarvittaessa työnhakuilmoitus julkaistaan eri rekrytointikanavilla, kuten esim. Pihlajalinnan omilla työnhakusivuilla sekä Työ- ja elinkeinopalveluiden verkkosivustolla mol.fi.

Sopivat työnhakijat haastatellaan henkilökohtaisesti ja kaikilta pyydetään nähtäville cv, opiskelutodistukset sekä työtodistukset. Rekrytoitavien henkilöiden henkilöllisyys, ammatillinen osaaminen ja riittävä kielitaito varmistetaan haastattelutilanteessa sekä alkuperäiset todistukset tarkastamalla. Tämän lisäksi henkilökunnan ammattipätevyys ja sen voimassaolo varmistetaan JulkiTerhikistä.

4.3 Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä

Henkilöstö perehdytetään Pihlajalinna-konsernin perehdytysuunnitelman sekä yksikkökohtaisen työhönopastuslomakkeen mukaisesti. Jokainen uusi työntekijä (vakituinen, opiskelija, sijainen), tehtävää vaihtava tai pitkän poissaolon jälkeen palaava työntekijä perehdytetään sekä organisaatioon että työtehtävään.

Perehdyttäminen on työnantajan lakisääteinen velvollisuus ja esimies vastaa perehdyttämisen ja työhönopastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja arvioinnista. Lisäksi esimies on vastuussa perehdytyksestä, vaikka uudelle työntekijälle olisi nimetty toinen perehdyttäjä. Perehdyttäjän rooli perehdytysprosessissa on myös aktiivinen ja huolehtii omasta taitojensa ja osaamistarpeensa arvioinnista sekä lisäperehdytyksen tarpeen pyytämisestä. Työyhteisön tehtävänä, on tukea uuden työntekijän sitoutumista työtehtävään ja työyhteisöön.

Hyvällä perehdytyksellä autetaan työntekijää sitoutumaan työhön ja työyhteisöön sekä sopeutumista uuteen työtehtävään.

Perehdyttäjälle nimetään henkilökohtainen perehdyttäjä, jonka kanssa edetään perehdytysprosessissa perehdytysuunnitelman mukaisesti. Esimies huolehtii perehdytyksen arviointikeskusteluiden toteutumisesta prosessin eri vaiheissa. Perehdytyksen kesto riippuu työntekijän koulutuksesta sekä osaamisesta ollen muutamista päivistä muutamaa kuukauteen, tyypillisesti perehdytys kestää kokonaisuudessaan joitakin viikkoja.

Potilastietojärjestelmään perehdyttäminen tapahtuu nimetyn perehdyttäjän toimesta tai tietojärjestelmästä vastaavan henkilön toimesta. Esimies hoitaa uudelle työntekijälle kaikki tarvittavat tunnukset eri tietojärjestelmiin ja ohjelmistoihin heti työsuhteen alussa.

Työssä tarvittavien laitteiden ja tarvikkeiden käytönopastamisesta huolehtii nimetty perehdyttäjä yhdessä muiden kollegojen kanssa.

Lääkehoidon perehdytys tapahtuu yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Esimies tarkistaa hoitohenkilökunnalta tehtävänmukaisten lääkehoitolupien (LoVe) voimassa olon ja tarvittaessa järjestää työntekijälle mahdollisuuden suorittaa tarvittavat luvat. Lääkehoidon näytöt työntekijä antaa kollegoilleen, jotka kuittaavat näytön annetuksi. Lääkehoitoluvat vahvistaa vastaava lääkäri.

Yksikön turvallisuusyhdyshenkilö vastaa turvallisuus-, palo- ja pelastusasioiden perehdytyksestä. Opiskelijan perehdytyksestä näiden kaikkien osa-alueiden osalta vastaa opiskelijan nimetty ohjaaja.

4.4 Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta

Henkilökunnan hyvinvointia seurataan mm. Pihliksen Pulssi-työtyytyväisyyskyselyn avulla, jonka tulokset käsitellään yksikössä ja sovitut kehitystoimenpiteet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan. Tulokset käsitellään myös yrityksen ja konsernin johtoryhmissä ja niiden perusteella määritellään henkilöstön kehittämisen ja hyvinvoinnin painopistealueita.

Sairauspoissaoloja seurataan kuukausittain sekä yksikössä että koko organisaatiossa. Työterveyshuolto on lakisääteistä laajempi sisältäen mm. laajan sairaanhoidon.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan tavoitteellisella, osaamistarpeiden arviointiin perustuvalla täydennyskoulutuksella.

Vuosittain käytävät kehityskeskustelut ovat myös merkittävä tiedonlähde henkilöstön osaamisen sekä työhyvinvoinnin kartoittamisessa.

5. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

5.1 Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa

Kiireettömien vastaanotto toimintojen toimitilat on tarkastettu palvelun tilaajien eli Mänttä-Vilppulan kaupungin ja Juupajoen kunnan toimesta ja todettu asianmukaisiksi.

5.2 Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta

Kiireettömien vastaanottopalveluiden toimitilat on pyritty suunnittelemaan palo- ja poistumisturvallisuus määräysten mukaisiksi. Koko terveysaseman tiloissa on sprinklerilaitteisto. Alkusammutusvälineistöä on esillä eri tiloissa.

Huonetilojen lämpötilaa seurataan erityisesti hellejaksojen aikana ja tiloja pyritään jäähdyttämään käytettävissä olevin keinoin.

Lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa, jotka sijaitsevat lukittavissa olevassa tilassa.

5.3 Kuvaus siivous, jätehuoltoon ja vaarallisten aineiden käsittelyyn liittyvistä menettelyistä

Jokaisen terveydenhuollon yksikön tulee noudattaa jätehuoltoa koskevaa lainsäädäntöä, kunnallisia jätehuoltomääräyksiä sekä oman yksikön jätehuolto-ohjeita. Mäntänvuoren Terveudessa noudatetaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirin ja Pihlajalinnan jätehuolto-ohjeistusta.

Terveys huollon jätteet jaotellaan yhdyskuntajätteeseen, terveys huollon erityisjätteeseen sekä vaaralliseen jätteeseen. Yhdyskuntajätettä ovat kaikki se jäte, joka ei ole vaarallista jätettä, eivätkä sisällä infektioriskiä. Tietosuojajäte on myös yhdyskuntajätettä, mutta vaatii oman astiansa reittinsä käsittelylle

mm. henkilötietojen salassa pitämisen turvaamiseksi. Terveystieteiden erityisjätettä ovat mm. viiltävät ja pistävät jätteet, jotka pakataan yksikössä tehdasvalmisteisiin standardisoituihin särmäisjäteastioihin ja ne hävitetään asianmukaisesti. Vaarallista jätettä on mm. tartuntavaarallinen jäte, joka sisältää nopeasti leviävää, helposti tarttuvaa ja yksilölle vaarallista jätettä, joka voi aiheuttaa yksilölle vaarallisen taudin. Näiden käsittelyssä toimitaan tapauskohtaisesti erillisten erityisohjeiden mukaisesti. Yhtiön vastaava laitoshuoltaja ohjeistaa henkilökuntaa tarvittaessa jätteiden käsittelyssä ja siivoamiseen liittyvissä asioissa.

Hygieniakäytännöistä vastaa Pihlajalinnassa lääketieteellinen johtoryhmä. Johtoryhmän kanssa yhteistyössä toimivat vastaavat hygieniahoitajat ja aluejohtajat sekä yksiköiden esimiehet. Hygieniatoimintaan liittyvän ohjeistuksen valmistelusta vastaa Pihlajalinna-konsernin vastaavat hygieniahoitajat, jotka käyttävät apunaan asiantuntijoita eri sairaanhoitopiirien infektioyksiköistä sekä tarvittaessa muita asiantuntijoita. Yksiköiden nimetyt hygieniayhdyshenkilöt vastaavat ohjeiden noudattamisesta yksiköissä yhdessä palveluvastaavan kanssa ja laativat oman yksikön hygieniasuunnitelman. Konsernin hygieniavoimien liitteenä ja löytyy myös Pihlajalinnan Intrasta.

5.4 Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö

Vastaava lääkäri, yhdessä esimiesten kanssa vastaavat, että yksiköissä on nimetyt henkilöt laiterekisterin päivittämiseksi sekä seuraamaan tarvittavien määräaikaishuoltojen toteutuksesta. Laiterekisteri on nähtävissä yksikön henkilökunnalle Teams-alustalla.

5.5 Kuvaus toimipaikassa olevista terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista

Kiireettömissä vastaanottopalveluissa käytetään tavanomaisia lääketieteelliseen käyttöön hyväksytyjä laitteita ja tarvikkeita potilaiden tutkimiseen, hoitoon ja valvontaan. Käytössä on mm. erilaisia diagnosoinnissa käytettäviä laitteita, vierianalysilaitteisto on käytettävissä kiirevastaanoton tiloissa. Juupajoen terveysasemalla on käytettävissä oma CRP-laite. Käytössä on lisäksi erilaisia potilaan liikkumiseen ja siirtämiseen käytettäviä apuvälineitä kuten mm. pyörätuoleja, rollaattoreita yms.

5.6 Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanteiden ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta

Yksikön vastaava lääkäri/lähiesimies vastaa siitä, että laitteiden kunto on lain edellyttämällä tasolla ja varmistaa, että laitteet huolletaan asianmukaisesti toimintakunnon varmistamiseksi.

Lähiesimies varmistaa vastaavan lääkärin valvonnassa, että terveystieteiden laitteita ja tarvikkeita käytävillä on käytön vaatima ja riittävä koulutus ja kokemus. Hän valvoo myös, että laitteita ja tarvikkeita käytetään ainoastaan niille ilmoitetun käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.

Terveystieteiden laitteita voi asentaa, huoltaa ja korjata vain henkilö, jolla on tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus. Laitteet lähetetään tarvittaessa valtuutettuun huolto-yhtiöön.

Työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa esimiehelle työolosuhteissa, työmenetelmissä, tarvikkeissa ja laitteissa havaitsemistaan vioista ja puutteista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai varaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveydelle tai turvallisuudelle. Jokaisen velvollisuus on poistaa tällainen väline pois käytöstä turvallisuuden varmistamiseksi.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeen ominaisuuksien tai suorituskyvyn muutoksesta tai häiriöstä sekä sellaisista riittämättömistä merkinnöistä tai käyttöohjeista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet

johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveydentilan vakavaan heikkenemiseen tai kuolemaan on tehtävä ilmoitus oman järjestelmän lisäksi myös Fimealle. Ilmoitus on tehtävä myös silloin kun laitteen ja tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Tapahtumasta on ilmoitettava myös valmistajalle tai tämän edustajalle.

5.7 Säteilyn käyttö terveydenhuollossa

Kiireettömissä vastaanottopalveluissa ei ole käytössä ionisoivaa säteilylaitteistoa. Käytettävissä on erilliset Pihlajalinnan kuvantamispalvelut Mäntän terveysasemalla.

5.8 Kliinisen mikrobiologian laboratoriotointa

Kiireettömissä vastaanottopalveluissa ei ole omaa kliinisen mikrobiologian laboratoriotointa, vaan käytössä on Fimlabin laboratoriotointipalvelut.

6. POTILASASIAVASTAAVA

6.1 Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot

Taija Mehtonen, sosiaali- ja potilasasiavastaava (vastuuhenkilö)
puh. 040 800 4186, taija.mehtonen@pirha.fi

Katja Uitus-Mäntylä, palvelupäällikkö, Valvonta ja asiavastaavatehtävät
puh. 044 4722 687, katja.uitus-mantyla@pirha.fi

6.2 Kuvaus menettelytavoista potilasasiavastaavan tehtävien asianmukaisesta määrittelystä

Potilasasiavastaavan tehtävä on auttaa ja neuvoa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hänen tehtävänä on myös tiedottaa potilaan oikeuksista ja asemasta sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Lisäksi potilasasiavastaavan tehtävänä on edistää muilla tavoin potilaan oikeuksien toteutumista.

Potilasasiavastaavan tehtävään ei kuulu ottaa kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin eikä siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko. Potilasasiavastaava ei toimi potilaan oikeusavustajana, mutta voi toimia sovittelijana potilaan ja henkilöstön välillä.

7. LÄÄKEHOITO

7.1 Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta

Yksikössä on määriteltynä lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, joka huolehtii vuosittain (tarvittaessa useamminkin) lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä ja ylläpidosta yhdessä esimiehen ja vastaavan lääkärin kanssa. Lääkehoitosuunnitelma on kaikkien työntekijöiden nähtävissä ja jokainen on velvollinen tutustumaan lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoidon toteuttamisen seurannasta huolehtii vastaava lääkäri yhdessä yksikön palveluvastaavan sekä palvelupäällikön kanssa. He valvovat, että jokaisella lääkehuoltoon toteuttavalla työntekijällä on asianmukainen koulutus ja voimassa olevat lääkehoitoluvat (LOVe).

7.2 Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa

Havaittaessa poikkeamatilanne lääkehoidossa, on työntekijöiden välittömästi pyrittävä minimoimaan potilaalle aiheutuva haitta sekä huolehtimaan potilaan turvallisuudesta. Poikkeamatilanteesta raportoidaan heti suullisesti lääkärille ja esimiehelle sekä poikkeamasta tehdään merkintä potilaan sairauskertomukseen, mikäli lääkitys on ehditty jo antamaan potilaalle. Lisäksi potilasta informoidaan poikkeamasta.

Lääkehoidossa tapahtuneista poikkeamatilanteista on jokainen tilanteen havainnut henkilö velvollinen tekemään haittatapahtumailmoituksen, johon löytyy oma lomakkeensa Pihlajalinnan intranetistä. Tärkeää on ilmoittaa sekä Tapahtui potilaalle- että Läheltä piti-tilanteista, jotta näistä voidaan ottaa opiksi. Haittatapahtumailmoitukset käsitellään säännöllisin väliajoin yksikön palavereissa ja tapahtumista pyritään ottamaan opiksi tarvittaessa käytäntöjä muuttaen. Rokotteita koskevat poikkeamasta tehdään lisäksi myös haittavaikutusilmoitus THL:lle.

7.3 Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä

Kiireettömissä vastaanottopalveluissa käsitellään jonkin verran potilaan omia lääkkeitä, mm. erilaisia lääkeinjektioita, jotka potilas tuo mukanaan vastaanotolle. Mikäli potilas palauttaa tai häneltä jää käyttämättömiä lääkkeitä, palautetaan ne asianmukaisesti sairaala-apteekkiin. Tarpeettomien lääkkeiden palautuksessa potilasta kuitenkin ohjataan ensisijaisesti käyttämään paikallista apteekkia.

Toiminnasta yli jäävä lääkejäte (ylimääräinen annos tms.) kerätään asianmukaiseen lääkejätteen keräysastiaan, joita on sekä tableteille että nestemäiselle lääkejätteelle omansa. Lääkejäteastiat sijaitsevat kiirevastaanotolla, Juupajoen terveysasemalla on omat lääkejäteastiat. Infuusionesteet, joissa ei ole lääkettä tai elektrolyyttisäyksiä, voidaan hävittää yksikössä viemäriin kaataen laimentaen samalla vedellä.

Lääkejätteet palautetaan sairaala-apteekkiin sinetöidyssä lääkkeidenkuljetuslaatikossa. Huumausaineiksi luokiteltavat lääkkeet pakataan erikseen muista palautuksista ja mukaan liitetään kulutuskortti. Rokote- ja solunsalpaajajäte palautetaan erikseen omassa lääkelaatikossaan sekä merkitään hyvin laatikon sisältö esiin.

7.4 Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta

Vastaanottopalveluissa lääkehoitoa toteuttavat kaikki asianmukaisen koulutuksen ja asianmukaiset lääkehoitoluvat omaavat työntekijät oman koulutuksensa mukaisella vastuualueella. Opiskelijat voivat toteuttaa lääkehoitoa ohjaavan hoitajan valvonnassa omalla vastuualueellaan.

Yksikön lääkkeiden tilaamisesta huolehtii yksikön lääkevastaava sairaanhoitaja. Tarvittaessa he pyytävät lääketilaukselle hyväksynnän oikeudet omaavilta lääkäreiltä. Tällaisia hyväksynnän vaativia lääkkeitä ovat muun muassa huumaavat lääkkeet ja alkoholit.

Lääkkeiden kulutusta seurataan säännöllisesti eri tavoin. Huumaavien lääkkeiden antaminen potilaalle merkitään ohjeistusten mukaisesti kulutuskortille, joka toimitetaan lääkepakkauksen mukana sairaala-apteekista.

8. OPIOIDIKORVAUSHOITO

Korvaushoito saadaan aloittaa sellaiselle opioidiriippuvaiselle potilaalle/asiakkaalle, joka ei ole vieroitushoidon avulla vieroittunut opioideista. Korvaushoidon tavoitteena on joko kuntouttaminen ja päihitteettömyys tai haittojen vähentäminen ja potilaan elämänlaadun parantaminen.

8.1 Kuvaus lääkehoidon toteuttamisesta

Opioidiriippuvaisen potilaan hoidon tarve tulee arvioida ja hoito toteuttaa sellaisessa terveyskeskuksessa, päihdehuollon palveluysiköissä tai vankeinhoitolaitoksen terveydenhuollon palveluysiköissä, jossa on hoidon antamiseen perehtynyt ja hoidosta vastaava lääkäri ja toiminnan edellyttämä muu henkilökunta sekä muut edellytykset hoidon antamiseen. Mäntänvuoren Terveyden vastaanottopalvelut toimivat tiloissa, joissa toimii myös kiirevastaanotto ja kiiretön lääkärin ja hoitajien vastaanotto toiminta.

Yksikössä annettava lääkehoito on korvaushoitoa. Asiakkaan alkuarviosta ja selvittelystä vastaa psykiatrian poliklinikka, joka tekee lähetteen riippuvuuspoliklinikalle. Opioidi korvaushoidon aloituksen arvio tehdään Tays riippuvuuspoliklinikalla. Korvaushoito aloitetaan Tays:ssa. Kun hoitajakso on ohi Tays APS5 osastolla, asiakkaan korvaushoito siirtyy kotikunnan avohuollon palveluiden piiriin, jossa opioidikorvaushoitoa toteutetaan.

Lääkitykset määräytyvät riippuvuuspoliklinikan ja APS5 lääkärin arvion mukaan.

Korvaushoitoon tuleva asiakas saapuu sovitusti ja asiakkaan tulee puhalttaa nollat sekä oltava muutoinkin selvä.

Asiakkaan kanssa tehdään hoitosopimus, jossa sovitaan mm. pelisäännöistä ja kirjataan annettava lääkitys. Apteekkisopimus tehdään aina asiakkaan kanssa, sen allekirjoittaa korvaushoidosta vastaava lääkäri.

Opioidikorvaushoitoa toteutettaessa, tulee hoitohenkilökunnan olla tietoinen opioidimyrkytysoireista ja niiden akuuttihoitosta.

Mahdollisia opiaattimyrkytyksiä varten yksikössä on kirjallinen toimintaohje.

8.2 Kuvaus lääkehoidon riskien tunnistamisesta ja niihin varautumisesta

Riskeiksi tunnistetaan korvaushoidossa annosteluun liittyvät riskit, kirjaamisen puutteellisuus, allergiset reaktiot, mahdolliset väärinkäytökset sekä apteekkisopimuksen ajan tasottomuus ja sen huomiotta jättäminen muussa hoidossa.

Kaikki opioidilääkkeet ovat riskilääkkeitä.

Lääkehoidon vaaratapahtumissa kirjaamisen merkitys on tärkeä, asiakkaalle annetaan tilanteen vaatima ensihoito.

Uhkaavissa tilanteissa ennakointi ensisijaisen tärkeää, tarvittaessa ennakoivasti käytetään vartijapalvelua ja tiedotetaan yksikössä muita asiakkaan saapumisesta.

Lääkehoidon tilan tulee olla rauhallinen ja hoidon toteutukselle tulee olla selkeät ohjeistukset ja hoitosuunnitelmaa tulee noudattaa. Hoitosuunnitelmat tulee olla hoitoa toteuttavien saatavilla, jotta hoito on turvallista.

8.3 Kuvaus lääkehoitoon osallistuvan vastuista, velvollisuuksista ja työnjaosta

Sairaalassa, päihdehuollon palveluyksiköissä, kuntoutuslaitoksessa, katkaisuhuoltoyksikössä tai avohoitona toteutetussa vieroitus- ja korvaushoidossa lääkkeen voi antaa terveydenhuollon ammattihenkilö tai opioidiriippuvaisten henkilöiden lääkkeelliseen hoitoon riittävästi koulutettu sosiaalialan työntekijä.

Opioidikorvaushoidosta vastaa laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, yhteistyössä korvaushoidosta vastaavan lääkärin kanssa.

He vastaavat lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja siten vastaavat, että lääkehoito on potilaalle turvallista.

Korvaushoidosta vastaavalla ja lääkkeitä antavalla hoitajalla tulee olla yksikön normaalit lääkehoitoluvat voimassa (LOP, PKV, S.C, I.M.)

Täydennyskoulutusta hoitoon osallistuville nimikesuojatuille terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä sosiaalialan työntekijöille järjestetään tarvittaessa.

Yksikössä lääkehoitoa toteuttaville järjestetään perehdytys. Henkilökunnalla käytössä kirjalliset ohjeet lääkkeiden säilyttämisestä ja käsittelystä sekä ohjeet yliannostus- ja ensiaputilanteita varten.

Omahoitaja suhde on jokaiselle korvaushoidossa olevalle tärkeä.

8.4 Kuvaus lääkehoidon prosessista

Lääkemääräykset ja arvio on tehty osasto olosuhteissa edeltävästi (ASP5). Lääkkeet tilataan OSTI-järjestelmän kautta, tilauksen kuittaa korvaushoidosta vastaava lääkäri. Lääkkeitä säilytetään kahden lukon takana samoissa tiloissa kuin muitakin PKV lääkkeitä.

Annostelu toteutetaan määräysten mukaisesti ja kirjataan Mediatri potilastietojärjestelmään ja kirjataan N-korttiin (huumausaineiden kulutuskortti). Huumausaineiden kulutuskorttiin kuittaa antanut hoitaja, kortin lopuksi kuittaa korvaushoidosta vastaava lääkäri, kun kortti täynnä.

Vanhentuneet lääkkeet sekä käyttämättömät lääkkeet palautetaan kulutuskortin kanssa sairaala-apteekkiin.

Viikonloppuisin ja virka-ajan ulkopuolella, lääkehoito toteutetaan yhteistyössä kiirevastaanoton kanssa. Kiirevastaanoton hoitajat informoidaan tulevasta asiakkaasta, kirjataan tieto Mediatriin annettavasta hoidosta sekä lääkkeet toimitetaan kiirevastaanotolle valmiiksi lääkehoitoa varten.

Opioidikorvaushoitoon tulee liittää yksilöllisesti suunniteltua psykososiaalista hoitoa. Opioidikorvaushoitoon yhdistetty psykososiaalinen hoito vähentää oheiskäyttöä ja lisää raittiutta. Psykososiaalisen hoidon sisältö tulee arvioida moniammatillisesti.

9. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

9.1 Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Vaarat ja haitat työmaalla pyritään tunnistamaan ennalta perehtymällä yksikössä tehtävään työhön, havainnoimalla työntekoa ja työntekijöitä haastattelemalla. Vaarojen ja haittojen tunnistamiseksi tehtävä työ tulee olla järjestelmällistä ja säännöllistä. Vaaratekijöitä arvioitaessa tulee huomioida normaalin toiminnan lisäksi myös poikkeustilanteet kuten loma-ajat, sijaisten käyttö sekä mahdolliset huolto- ja korjaustyöt yksikössä.

Työpaikan vaaratekijät selvittämällä ja riskit arvioimalla varmistetaan turvalliset ja terveelliset työympäristö ja työolot. Työympäristöstä ja työolosuhteista vaaratekijät tulee arvioida, mikäli vaara ei ole poistettavissa, tulee toteuttaa sellaisia toimenpiteitä, joilla riski voidaan pienentää hallittavalle tasolle. Vaaratekijöiden ja riskien ennakoinnilla pyritään ehkäisemään mahdollisten ongelmien esiintyminen, vaaratilanteiden ja onnettomuuksien tapahtuminen.

Päätös riskinarvioinnin toteuttamisesta tehdään yrityksen johdon toimesta. Johdon sitoutumista tarvitaan riittävien resurssien varmistamiseen, päätöksentekoon arvioinnin perusteella tehtävistä toimenpiteistä ja seurantaan arvioinnin jatkuvuuden varmistamiseksi.

Riskien arviointi on jatkuvaa toimintaa, joka on tarpeen muutostilanteiden yhteydessä, toiminnan luonteen muuttuessa, organisaation uudelleenjärjestelyjen yhteydessä, toimintaympäristön – ja henkilöstömuutosten yhteydessä. Työn vaarojen tunnistamiseen ja arviointiin on jokaisen työntekijän osallistuttava päivittäisessä työssä tehden turvallisuushavaintoja ja raportoiden niistä.

Henkilöstön opastuksella, työhön perehdyttämisellä, yhteisesti sovitulla toimintatavoilla sekä ohjeistuksilla ennaltaehkäistään poikkeamien syntymistä. Riskien arvioinnin perusteella voidaan muuttaa työtiloja, -ympäristöä ja -prosesseja.

9.2 Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan havaitsemastaan epäkohdasta, vaaratilanteesta tai läheltä piti -tilanteesta. Havaintoja raportoi välittömästi esimiehelleen asiasta ja tekee ilmoituksen kirjallisena erillisellä lomakkeella tai erilliseen palveluun ohjeistuksen mukaisesti.

Turvallinen yritys.fi -palveluun ilmoitetaan työturvallisuuteen ja -terveyteen liittyvät uhkaavat havainnot, läheltä piti -tilanteet sekä työ- ja vapaa-ajan tapaturmat. Yksikön kirjautumistunnukset palveluun löytyvät kansilian seinältä.

Pihlajalinnan intrasta löytyvällä poikkeamailmoituslomakkeella ilmoitetaan puolestaan poikkeamat hoidossa, lääkehoidossa ja laitteissa.

Ilmoituksista menee tieto esimiehille, jotka ottavat asian käsittelyyn. Esimies ryhtyy tilanteen edellyttämiin korjaaviin toimenpiteisiin. Korjaavista toimista tulee palauteraportti ilmoittajalle. Ilmoitukset käsitellään myös osastopalavereissa säännöllisin väliajoin ja yhdessä pohditaan, miten voitaisiin jatkossa toimia vastaava tilanne välttääksemme ja otetaan tilanteista opiksi. Lisäksi tilanteita voidaan käsitellä henkilökohtaisissa keskusteluissa.

Poikkeamista tehtyjä ilmoituksia käsitellään myös esimieskokouksissa.

9.3 Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Ilmoitusten kautta käsittelyyn tulevat poikkeamatilanteet menevät tiedoksi esimiehelle, joka selvittää aiheutuneet tai mahdollisesti tulevat seuraamukset. Hän pyrkii löytämään, tarvittaessa yhdessä työntekijöiden kanssa, keinot vahinkojen korjaamiseen tai estämiseen. Lisäksi laaditaan (toiminta)suunnitelma vastaavien tilanteiden estämiseksi jatkossa. Mahdollisten korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan ja lopuksi varmistetaan, että epäkohdat on tulleet korjatuksi.

9.4 Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyö tahoille

Poikkeaman tunnistamisen jälkeen sen aiheuttaneet syyt selvitetään yhdessä henkilökunnan kanssa osastokokouksissa ja pohditaan, miten poikkeaman uudelleen esiintyminen voitaisiin jatkossa estää. Asioihin pyritään puuttumaan nopeasti.

Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee. Tiedottamisvastuu on esimiehellä. Tiedottaminen tapahtuu suullisesti, kirjallisesti tai sähköpostitse siten, että viesti tavoittaa kaikki tarvittavat henkilöt ja tahot.

10. POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

10.1 Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Mäntänvuoren Terveudessa on käytössä sähköinen Mediatri -potilastietojärjestelmä, johon kirjataan potilastiedot. Lisäksi kiirevastaanotolla on käytössä hoitosuunnitelma -lomake, mihin kirjataan manuaalisesti potilaan tarkkailuseurannan toimenpiteet ja havainnot.

Potilastietoja saa käsitellä vain hoitosuhteeseen liittyen.

Jokainen työntekijä on työsuhteen alussa allekirjoittanut tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen, joka on heidän kanssaan käyty läpi. Myös opiskelijat allekirjoittavat sitoumuksen.

10.2 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin

Hoitoon osallistuva henkilökunta on suorittanut eResepti ja eArkiston käyttöönoton yhteydessä KanTa-sivustolla olevan verkkokurssin tietoturva-asioista. Lisäksi he ovat suorittaneet Pihlajalinna-konsernin tietosuojakoulutuksen verkkoympäristössä.

10.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Irene Ojala, Irene.Ojala@pihlajalinna.fi

11. POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

11.1 Kuvaus menettelytavoista, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteesta

Potilaalla ja hänen läheisellään on mahdollisuus antaa palautetta suullisesti, sähköpostitse, kirjeellä sekä Mäntänvuoren Terveiden -internetsivulla olevan palautelinkin kautta. Lisäksi potilasasiavastaavan kautta voi antaa palautetta.

Ajanvarausasiakkaalle, joka on antanut tekstiviestiluvan, lähtee palautekysely tekstiviestillä. Asiakas saa viestissä linkin, jonka kautta hän voi vastata palautekyselyyn.

11.2 Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa

Palautteen vastaanottanut palveluvastaava arvioi palautteen perusteella välittömien toimenpiteiden tarpeen ja ottaa tarvittaessa yhteyttä palautteen antajaan. Hän käynnistää palautteen vaatimat toimenpiteet ja ratkaisun etsimisen. Hän käy keskustelun palautteen antajan kanssa ratkaisusta ja varmistaa palautteen antajan tyytyväisyyden ratkaisuun.

Saatu palaute käsitellään sen työntekijän/työntekijöiden kanssa, jota palaute koskee. Palautteet käsitellään soveltuvin osin myös yksikön sisäisissä palavereissa.

11.3 Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute käsitellään soveltuvin osin osastokokouksessa ja toimintaa kehitetään saadun palautteen pohjalta. Työntekijä saa omaa työtään koskevat palautteet ja osallistuu ratkaisun tuottamiseen.

Palaute menee myös johtoryhmän tiedoksi ja niistä raportoidaan myös tilaajatahoja eli Mänttä-Vilppulan kaupunkia ja Juupajoen kuntaa.

11.4 Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta

Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus 28 vuorokauden kuluessa muistutuksen saamisesta. Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja vastaa muistutusten asianmukaisesta ja huolellisesta

käsittelystä. Muistutuksessa asia tutkitaan puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesta, jotta muistutuksen tekijä voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa käy ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu.

Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta keskitetysti konsernin laadunhallinnasta vastaavan organisaation toimesta.

12. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

12.1 Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Terveysthuollossa vastaava johtaja vastaa omavalvonnasta ja myös toteutumisen seurannasta ja arvioinnista.

12.2 Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei olisi tehtykään. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökuntaa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja

Paikka ja päiväys

16.1.24

Mänttä-Vilppulassa

Nimen selvennys

Piirita Huuskonen



Piritta Huuskonen

Johtava lääkäri

LIITTEET

Valviran yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma -lomake
 Vastaanottopalveluiden lääkehoitosuunnitelma
 Konsernin hygieniaohjeisto
 Terveysthuollon laitteet ja vaaratilanneilmoitus
 Konsernin tietoturvaohje
 Pihlajalinna-konsernin tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka
 Tietosuojasitoumus
 Konsernin jätehuoltosuunnitelma