



Mäntänvuoren Terveys
Pihlajalinna

OMAVALVONTASUUNNITELMA

VASTAANOTTOPALVELUT

MÄNTTÄ-VILPPULA JA JUUPAJOKI 2025

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	5
3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN	6
3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset ja vastuu palveluiden laadusta	6
3.2 Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen	6
4. HENKILÖSTÖ.....	7
4.1 Kuvaus henkilöstöstä ja sen rakenteesta	7
4.2 Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista.....	7
4.3 Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä.....	8
4.4 Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta...	8
5. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET	9
5.1 Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.....	9
5.2 Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta.....	9
5.3 Kuvaus siivous, jätehuoltoon ja vaarallisten aineiden käsittelyyn liittyvistä menettelyistä	10
5.4 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö	11
5.5 Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista	11
5.6 Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanteiden ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta	11
5.7 Säteilyn käyttö terveydenhuollossa	11
5.8 Kliinisen mikrobiologian laboratoriotointa	12
6. POTILASASIAVASTAAVA	12
6.1 Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	12
6.2 Kuvaus menettelytavoista potilasasiavastaavan tehtävien asianmukaisesta määrittelystä	12
7. LÄÄKEHOITO	12
7.1 Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta	12
7.2 Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa	13
7.3 Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä	13
7.4 Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta.....	13

8. OPIOIDIKORVAUSHOITO	14
8.1 Kuvaus lääkehoidon riskien tunnistamisesta ja niihin varautumisesta.....	14
8.2 Kuvaus lääkehoitoon osallistuvan vastuista, velvollisuuksista ja työnjaosta	15
9. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET	15
9.1 Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti.....	16
9.2 Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään	17
9.3 Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan	17
9.4 Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille	17
10. POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY	18
10.1 Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta.....	18
10.2 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta potilasasiakirjahallintoon ja tietosuojaja-asioihin	18
10.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	18
11. POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY	18
11.1 Kuvaus menettelytavoista, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteesta	18
11.2 Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa	19
11.3 Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä	19
11.4 Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta	19
12. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI	20
12.1 Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta	20
12.2 Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista	20
LIITTEET.....	20

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palvelun tuottaja

Mäntänuoren Terveys Oy
Y-tunnus: 2517663–5
Vastaanottopalvelut
Pakkaajankatu 18 D
35800 Mänttä

1.2 Terveystenhuollon palveluista vastaava johtaja

Johtava 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

Pihlajalinna-konsernin perustehtävänä on tuottaa laadukasta ja vaikuttavaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua kunnille, kuntayhtymille ja maakunnille sekä yksittäisille ihmisille, vakuutusyhtiöille ja työnantajille. Pihlajalinna tekee tiiviisti yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa ja rakentaa vahvan markkinaposition julkiseen terveydenhuoltoon.

Tuotamme sotepalveluja hyvin laaja-alaisesti, jotta pystymme tarjoamaan asiakkaille vaikuttavia hoitoketjuja. Panostamme asiakaslähtöisten palveluiden suunnittelemiseen ja kehittämiseen. Digitaalisten palveluiden kehittäminen toimii henkilöstön, asiakaskokemuksen ja operatiivisen toiminnan keskiössä. Palveluita tarjoamme monikanavaisesti.

Kaikkea Pihlajalinna-konsernin alaista toimintaa ohjaavia arvoja ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Konsernin kaikkien yhtiöiden toimintoja ohjaavana tehtävänä on auttaa suomalaisia elämään parempaa elämää. Konsernin yhtiöt toimivat samojen arvojen ja tehtävän mukaisesti, noudattaen samoja toimintaperiaatteita. Palveluperiaatteitamme ovat:

- Kohtaan asiakkaan aidosti ihmisenä, olen läsnä.
- Palvelen asiakasta ammattitaidolla eettisesti ja vaikuttavasti.
- Viestin selkeästi ja ymmärrettävästi.
- Pidän kollegoistani ja työilmapiiristäni huolta.

Vaikuttavan johtamisen vahvistamiseksi Pihlajalinna on määrittänyt kaikille yhteiset johtamisperiaatteet, joita ovat:

- Mahdollistan kasvun
- Kannan vastuun
- Otan mukaan
- Välitän
- Olen reilu

2.2 Toiminta-ajatus/perustehtävä

Mäntänvuoren Terveyden vastaanottopalveluiden perustehtävänä on tuottaa perusterveydenhuollon palvelut Mänttä-Vilppulan kaupungin ja Juupajoen kunnan asukkaille. Tavoitteena on tunnistaa ja ennaltaehkäistä asiakkaiden terveysongelmat ja sairaudet varhaisessa vaiheessa sekä hoitaa ja huolehtia asiakkaille tarvitsemansa perusterveydenhuollon palvelut. Toiminnassa on tärkeää kunnioittaa ja vahvistaa potilaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallistumistaan hoitoprosessiinsa ja häntä koskevaan päätöksentekoon. Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Hoitotahdolla potilas voi varmistaa, että hänen hoitonsa toteutetaan jatkossakin tukien hänen elämänarvojaan ja haluamiaan hoitoratkaisuja.

Kiireettömät vastaanottopalvelut toimivat Mäntän terveysasemalla ma-to klo 8–16 ja perjantaina klo 8–15 välisenä aikana. Juupajoen terveysasema avoinna tiistaista torstaihin klo 8–16. Juupajoella laboratoriopalvelut ovat avoinna tiistaisin klo 8–11. 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. Käytössä on osin myös sähköinen ajanvaraus. Asiakkaan on mahdollista asioida myös palvelu- ja asiointipisteellä terveysasemalla. Käytössä on myös Pirkanmaan hyvinvointialueen Digiklinikka ja Pihlajalinnan terveyssovelluksen Chat-yhteydenotto mahdollisuus. Yhteydenotto on ensimmäinen asiakkaan kontakti, jossa terveydenhuollon ammattilainen tekee asiakkaalle hoidon tarpeen arvion. Tämän ja mahdollisen hoitosuunnitelman perusteella ammattilainen ohjaa asiakkaalle omahoito-ohjeet tai ohjeistaa asiakkaan seuraavalle ammattilaiselle ja/tai jatkotutkimuksiin.

Mänttä-Vilppulan kiirevastaanotto sijaitsee Sarapihan terveysasemalla. Kiirevastaanotto on auki arkisin klo 8–18. Kiirevastaanoton tehtävänä on tuottaa kiireellistä hoitoa vaativaa perusterveydenhuollon palvelua Mänttä-Vilppulan kaupungin ja Juupajoen kunnan asukkaille. Lääkehoidon toteuttaminen kuuluu päivittäin yksikön perustehtäviin. Toiminta-ajatuksena vastaanottoillamme on tuottaa palvelut asiakaslähtöisesti, laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.

Kuntoutuspalveluiden fysioterapian tavoitteena on ylläpitää ja parantaa toimintakykyä sekä liikkumista ohjauksen ja neuvonnan keinoin. Kuntoutujaa aktivoidaan ja ohjataan ottamaan itse vastuuta omasta terveydestään, toimintakyvystään ja niiden edistämiseen liittyvistä valinnoista

yhteistyössä kuntoutuksen asiantuntijoiden kanssa. Kuntoutuspalveluihin kuuluvat yksilö- ja ryhmäfyysioterapiat, apuvälinepalvelu, vuode- ja kuntoutusosastofysioterapia, kotikuntoutus sekä lääkinnällinen kuntoutus. Kuntoutuspalvelut toimivat ajanvarauksella.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset ja vastuu palveluiden laadusta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Noudatamme yleisesti hyväksyttyjä hyviä hoitokäytäntöjä ja Pihlajalinnan toimintatapoja. Henkilöstö osallistuu vuosittain Pihlajalinnan pakollisiin koulutuksiin, joita ovat muun muassa lajittelukoulutus, eettiset toimintaperiaatteet ja vuosittaiset tietoturva- ja tietosuojakoulutukset, sekä huolehtii oman osaamisensa ajantasaisuudesta täydennyskoulutuksella. Työn laatua seurataan ja kehitetään aktiivisesti asiakas- ja potilaspalautteiden, poikkeamailmoitusten ja työntekijöiden palautteiden avulla.

Omavalvontasuunnitelman lähtökohtana on tunnistaa riskit, jotka voisivat vaarantaa asiakas-, potilas- ja työturvallisuutta. Riskienhallintaan veloitetaan koko työyhteisöä, jokaisen työntekijän velvollisuutena on jatkuva havainnointi ja turvallisuuteen liittyvien tapahtumien ilmoittaminen.

Riskienhallinnalla pyritään ennakoimaan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia. Tärkeänä osana riskienhallintaa on jatkuva seuranta ja tarkka raportointi.

Johtava lääkäri vastaa omavalvonnan toteutumisesta vastaanottopalveluissa. Johtava lääkäri vastaa viranomaisille, että toiminnan lääketieteellinen ja muu toiminta (esim. tietoturva) sekä toimintaympäristöt ovat voimassa olevien lakien, asetusten ja muiden säännösten mukaiset. Toimintaa koskeva viranomaisvastuu on Pirkanmaan hyvinvointialueella.

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

Henkilöstö perehdytetään Pihlajalinn-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 esihenkilö vastaa perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja arvioinnista. Lisäksi esihenkilö 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 henkilöstöstä ja sen rakenteesta

Kiireettömällä vastaanotolla sekä Mäntän että Juupajoen terveysasemalla työskentelee sairaanhoitajia ja lääkäreitä. Perushoitaja käy viikoittain pitämässä kuulohoitajan vastaanottoa, joka sisältää mm. kuulontutkimuksia sekä kuulokojeiden huoltoa. Sairaanhoitajat avustavat lääkäreitä ja pitävät itsenäistä hoitajavastaanottoa. Lisäksi on erilliset diabeteshoitajan, haavahoitajan, muisti- ja jalkahoitajan vastaanotot.

Lisäksi kiireettömällä vastaanotolla työskentelee toimistosihteereitä, jotka vastaavat muun muassa laskutuksesta ja arkistoinnista.

Kiirevastaanotolla työskentelee sairaanhoitajia sekä päivystävä lääkäri työskentelee ja päivystää kiirevastaanotolla aukioloaikojen mukaisesti.

Vastaanottopalveluissa työskentelee myös fysioterapeutteja sekä kuntohoitaja, jotka pitävät itsenäistä avovastaanottoa ja erilaisia kuntouttavia ryhmiä, muun muassa tekonivelryhmä tai neuroryhmä sekä hoitavat apuvälinepalveluita. Fysioterapeutit järjestävät myös asiakkaille kotikuntoutusta tarpeen vaatiessa. Ammattilainen, esimerkiksi sairaanhoitaja tai lääkäri tekee lähetteen kuntoutusyksikköön kotikuntoutuksen tarpeesta, näin tieto saavuttaa fysioterapeutin, joka vastaa kotikuntoutuksen toiminnasta. Pyyntö kuntoutustarpeen arviosta voi tulla myös asiakkaalta itseltään.

Vastaanottopalvelut-yksikössä työskentelee vakituisesti yhteensä 18 sairaanhoitajaa, 0,2 perushoitaja, neljä fysioterapeuttia, kuntohoitaja sekä 6,6 lääkäriä. Poikkeustilanteissa käytössämme on varahenkilöstön sairaanhoitaja sekä keikkalaiset.

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 esihenkilö 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.

Perehtyjälle nimetään henkilökohtainen perehdyttäjä, jonka kanssa edetään perehdytysprosessissa perehdytysuunnitelman mukaisesti. Esihenkilö 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. Esihenkilö huolehtii uudelle työntekijälle kaikki tarvittavat tunnukset eri tietojärjestelmiin ja ohjelmistoihin heti työsuhteen alussa.

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

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

Henkilöstölle tarjotaan kouluttautumismahdollisuuksia säännöllisesti osaamisen ja mielenkiinnon mukaisesti. Henkilöstön käytössä on Pihlajalinna-akatemia ja Duodecimin Oppiportti, joissa on tarjolla monipuolisesti koulutuksia. Isommat koulutukset suunnitellaan seuraavalle vuodelle aina syksyn budjettia laadittaessa. Vuosittain käytävät kehityskeskustelut ovat merkittävä tiedonlähde henkilöstön osaamisen sekä työhyvinvoinnin kartoittamisessa.

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.

Pihlajalinna konsernissa on käytössä aktiivisen välittämisen malli, jonka tavoitteena on työntekijän onnistuminen omassa työssään, työkyvyn ylläpito sekä yhtenäiset toimintatavat työkykyasioissa. Aktiivisen välittämisen toimintamallin avulla pyritään ratkaisemaan työkykyyn ja työstä suoriutumiseen liittyvät mahdolliset haasteet ennakoiden ja suunnitellusti. Aktiivisen välittämisen malli koostuu kolmesta osa-alueesta: varhainen tuki, työhön paluun tuki ja kohdennettu tuki.

5. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

5.1 Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa

Mäntänvuoren Terveys tuottaa palvelut tilaajan osoittamissa tiloissa. Vastaanottotoimintojen toimitilat on tarkastettu palveluntilaajan toimesta ja todettu asianmukaisiksi.

5.2 Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta

Kiireettömien vastaanottopalveluiden toimitilat on pyritty suunnittelemaan palo- ja poistumisturvallisuusmääräysten 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. Yksikön toimitilat mm. kansliat ja vastaanotto- ja tarkkailuhuoneet ovat lukittujen ovien takana yksikön ollessa suljettu.

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. Mäntävuoren Terveudessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Pihlajalinnan jätehuolto-ohjeistusta.

Terveydenhuollon jätteet jaotellaan yhdyskuntajätteeseen, terveydenhuollon 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. Terveydenhuollon 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 esihenkilöt. Hygieniatoimintaan liittyvän ohjeistuksen valmistelusta vastaa Pihlajalinna-konsernin vastaavat hygieniahoitajat, jotka käyttävät apunaan asiantuntijoita eri sairaanhoitopiirien infektioyksiköistä sekä tarvittaessa muita asiantuntijoita. Yksikössä noudatamme myös Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaoheistuksia. Yksiköiden nimetyt hygieniayhdyshenkilöt vastaavat ohjeiden noudattamisesta yksiköissä yhdessä palveluvastaavan kanssa ja laativat oman yksikön hygieniasuunnitelman. Konsernin hygieniaoheistus liitteenä ja löytyy myös Pihlajalinnan Intrasta. Yksikön hygieniasuunnitelman päivityksessä ja ohjeistuksien laadinnassa tarkastelemme myös Pirhan internetsivustoa.

Hygieniakäytännöt huomioidaan muun muassa henkilökunnan perehdytysprosessissa. Henkilökunta noudattaa hygieniaoheistuksia ja ohjaavat potilaita myös hygieniakäytännöissä. Yksikön hygieniayhdyshenkilö välittää ja jalkauttaa hygieniatietoa yksikön sisällä sekä osallistuu muun muassa hygieniayhdyshenkilöiden verkostotapaamiseen.

Yksikön hygieniakäytännöistä pidetään huolta myös säännöllinen ja asianmukaisella siivouksella muun muassa aula- ja vastaanottotiloissa. Hyvä hygienia- ja siivouksen taso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Hygieniaoheistusten noudattamista seurataan muun muassa Pirhan hygieniavastaavan käynneillä. Viimeisin hygieniavastaavan valvontakäynti Mäntän terveysasemalla 10/2024 sekä Juupajoen terveysasemalla 2/2025.

5.4 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö

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

5.5 Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Vastaanottopalveluissa käytetään tavanomaisia lääketieteelliseen käyttöön hyväksytyjä laitteita ja tarvikkeita potilaiden tutkimiseen, hoitoon ja valvontaan. Käytössä on mm. erilaisia diagnosoinnissa käytettäviä laitteita, vierianalyysilaitteisto 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

Johtava lääkäri/yksikön lähiesihenkilö vastaa siitä, että laitteiden kunto on lain edellyttämällä tasolla ja varmistaa, että laitteet huolletaan asianmukaisesti toimintakunnon varmistamiseksi.

Lähiesihenkilö varmistaa johtavan lääkärin valvonnassa, että terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita käyttävillä on käytön vaatima ja riittävä koulutus ja kokemus. Hän valvoo myös, että laitteita ja tarvikkeita käytetään ainoastaan niille ilmoitetun käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteita voi asentaa, huoltaa ja korjata vain henkilö, jolla on tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus. Laitteet lähetetään tarvittaessa valtuutettuun huoltoyhtiöön. Työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa lähiesihenkilölle 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.

Terveydenhuollon 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

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

5.8 Kliinisen mikrobiologian laboratoriotoiminta

Vastaanottopalveluissa ei ole omaa kliinisen mikrobiologian laboratoriotoimintaa, vaan käytössä on Fimlabin laboratoriopalvelut.

6. POTILASASIAVASTAAVA

6.1 Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavalle voi ottaa yhteyttä joko puhelimitse soittamalla puh. 040 190 9346 tai sähköpostitse potilasasiavastaavat@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 vastaavat sairaanhoitajat, jotka huolehtivat vuosittain (tarvittaessa useamminkin) lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä ja ylläpidosta yhdessä lähiesihenkilön ja johtavan lääkärin kanssa. Lääkehoitosuunnitelma on kaikkien työntekijöiden nähtävissä ja jokainen on velvollinen tutustumaan lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoidon toteuttamisen seurannasta huolehtii yksikön palveluvastaava yhdessä johtavan lääkärin kanssa. He valvovat, että jokaisella lääkehuoltoa toteuttavalla työntekijällä on asianmukainen koulutus ja voimassa olevat lääkehoitoluvat (LOVe).

Viimeisin lääkehoitosuunnitelman päivitys on tehty 19.2.2025.

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 lähiesihenkilölle 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 Haipro-haittatapahtumailmoituksen. Tärkeää on ilmoittaa sekä Tapahtui potilaalle- että Läheltä piti-tilanteista, jotta näistä voidaan ottaa opiksi. Haittatapahtumailmoitukset käsitellään säännöllisin väliajoin yksikön palaverissa 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 lääke- 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

Opiaattikorvaushoitoa toteutetaan Terveystieteidenhuoltolain 28 §:ssä säädetyn mukaisesti.

Opiaattikorvaushoidosta vastaa vastaava lääkäri (johtava lääkäri Piritta Huuskonen), jolla on riittävä kokemus opiaattikorvaushoidosta, sen aloituksesta, seurannasta ja lopetuksesta.

Opiaattikorvaushoito perustuu sosiaali- ja terveysministeriön asetukseen 642/2023

opiaattikorvaushoidosta. Opiaattikorvaushoitoon osallistuvat asiaan perehtyneet sairaanhoitajat ja päihdetyöntekijä antaa psykososiaalista tukea. Tarvittaessa TAYS:n riippuvuuspoliklinikan päihdepsykiatria voidaan konsultoida ongelmallisissa tilanteissa. Opiaattikorvaushoitoa aloitettaville tai saaville potilaille laaditaan hoitosuunnitelma, joka päivitetään 6–12 kk välein.

Hoitosuunnitelmasta käy ilmi potilaan tavoitteet opiaattikorvaushoidon suhteen ja säännöllisesti muuten annosteltavat lääkkeet. Opiaattikorvaushoitopotilailla on apteekkisopimus heidän valitsemassaan apteekissa. Opiaattikorvaushoidon seuranta tapahtuu Mäntänvuoren Terveystieteiden vastaanottopalveluiden yhteydessä. Lääkitykset määräytyvät Mäntänvuoren Terveystieteiden korvaushoidosta vastaavan lääkärin toimesta.

Opioidikorvaushoitoa toteutettaessa, tulee hoitohenkilökunnan olla tietoinen

opioidimyrkytysoireista ja niiden akuuttihoidosta. Mahdollisia opiaattimyrkytyksiä varten yksikössä on kirjallinen toimintaohje.

8.1 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 opioidlääkkeet ovat riskilääkkeitä.

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

Mikäli epäillään rikosta opiaattikorvaushoidossa olevan potilaan kohdalla ja rikoksella tarkoitetaan

tässä yhteydessä muiden reseptilääkkeiden myyntiä, niin opiaattikorvaushoito lopetetaan välittömästi.

8.2 Kuvaus lääkehoitoon osallistuvan vastuista, velvollisuuksista ja työnjaosta

Sairaalassa, päihdehuollon palveluyksiköissä, kuntoutuslaitoksessa, katkaisuhuitoyksikössä 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 on käytössä kirjalliset ohjeet lääkkeiden säilyttämisestä ja käsittelystä sekä ohjeet yliannostus- ja ensiaputilanteita varten. Omahaohje on jokaiselle korvaushoidossa olevalle tärkeä.

9. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (29 §) velvoittaa ilmoittamaan salassapitosäynnösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat.

Palveluntuottajan on myös ilmoitettava palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisilla toimin.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (29 § ja 30 §) velvoittaa henkilöstöön kuuluvan ilmoittamaan viipymättä yksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun

lainvastaisuuden. Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

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

Toiminnan suunnitelmallisella kehittämisellä sekä riskien arvioimisella vähennetään ei-toivottujen tapahtumien esiintymistä. Vastaanottopalveluissa tehdään vuosittain, ja lisäksi tarvittaessa, riskien arviointi (HSElite), missä kartoitetaan merkittävät riskit eri osa-alueilta. Riskien arviointiin ja vaaratilanteiden tunnistamiseen osallistuu koko työyhteisö. Lisäksi työhön liittyvää riskien arviointia toteutetaan yhdessä työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon kanssa. Riskienhallintakeinoja ovat mm. yhteisesti sovitut toimintatavat, annettujen ohjeiden ja sääntöjen noudattaminen, turvallisen työympäristön kehittäminen, perehdytys sekä laitteiden huolto.

Vaarat ja haitat työmaalla pyritään tunnistamaan ennalta perehtymällä yksikössä tehtävään työhön, havainnoimalla työntekoa ja työntekijöitä haastatteleamalla. 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. Nämä kaikki riskiarviot viedään vuosittain HSE Lite järjestelmään ja ovat osa riskiarvioprosessia.

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 ennakkoinnilla 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 sovituilla toimintatavoilla sekä ohjeistuksilla ennaltaehkäistään poikkeamien syntymistä. Riskien arvioinnin perusteella voidaan muuttaa työtiloja, -ympäristöä ja -prosesseja.

Esihenkilön ja johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja toteutumisesta. Esihenkilön vastuulla on, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen

kohdistuviin riskeihin. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Vastuuhenkilöinä vastaanottopalveluissa ovat palveluvastaava, palvelupäällikkö sekä johtava lääkäri.

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

Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan havaitsemastaan epäkohdasta, vaaratilanteesta tai läheltä piti -tilanteesta. Havaittaja raportoi välittömästi lähiesihenkilölleen asiasta ja tekee ilmoituksen kirjallisena erillisellä lomakkeella tai erilliseen palveluun ohjeistuksen mukaisesti. HSE Lite -järjestelmään ilmoitetaan työturvallisuuteen ja -terveyteen liittyvät uhkaavat havainnot, läheltä piti -tilanteet sekä työ- ja vapaa-ajan tapaturmat. Hairo-järjestelmään ilmoitetaan puolestaan asiakkaisiin ja potilaisiin koskevat poikkeamat esimerkiksi hoidossa, lääkehoidossa ja laitteissa sekä läheltä piti-tilanteet. Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamista ja -epäilyistä tehdään ilmoitus tietosuojalomakkeelle.

Ilmoituksista menee tieto lähiesihenkilöille, jotka ottavat asian käsittelyyn. Esihenkilö 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 esihenkilökokouksissa.

9.3 Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Ilmoitusten kautta käsittelyyn tulevat poikkeamatilanteet menevät tiedoksi esihenkilölle, 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 yhteistyötahoille

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 lähiesihenkilöllä. 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 Omni-potilastietojärjestelmä, johon kirjataan potilastiedot. Lisäksi kiirevastaanotolla on käytössä hoitosuunnitelma -lomake, mihin kirjataan manuaalisesti potilaan tarkkailuseurannan toimenpiteet ja havainnot.

Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä.

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 henkilöstö suorittaa Pihlajalinna-konsernin työntekijöille pakollisen tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen Pihlajalinnan verkkoympäristössä vuosittain.

10.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava

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 esihenkilö 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 palaverissa.

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 tarvittaessa myös tilaajatahoa eli Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

11.4 Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta

Mikäli potilas, hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, on hänellä oikeus tehdä muistutus. Ammattilaisen pitää tiedottaa potilasta hänen oikeudestaan tehdä muistutus. Muistutus tulee tehdä kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä suullisesti. Muistutus toimitetaan palveluiden tilaajalle, eli Pirkanmaan hyvinvointialueelle, josta siihen pyydetään selvitys asianomaiselta yksiköltä.

Muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus 28 vuorokauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja vastaa muistutusten asianmukaisesta ja huolellisesta käsittelystä. Muistutuksessa asia tutkitaan puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta muistutuksen tekijä voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa käy ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen vuoksi on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta keskitetysti konsernin laadunhallinnasta vastaavan organisaation toimesta. Tarvittaessa muistutus käsitellään yksikössä.

12. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

12.1 Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Terveystieteiden johtava lääkäri vastaa omavalvonnasta ja myös toteutumisen seurannasta ja arvioinnista. Omavalvontaraportti laaditaan kolme kertaa vuodessa, joka on nähtävillä julkisesti Mäntävuoren Terveystieteiden internet-sivuilla.

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

Mäntä-Vilppulassa

11.6.2025



**Piritta Huuskonen
Johtava lääkäri**

**Piritta Huuskonen SV398065
Nimen selvitys**

LIITTEET

Konsernin hygieniaohjeistus

<https://intra.pihlajalinna.fi/download.php?file=/2021/04/hygieniaohjeisto-paivitetty-26.4.2021.pdf>

Terveystieteiden laitteet ja vaaratilanneilmoitus

<https://intra.pihlajalinna.fi/download.php?file=/2022/05/4.-terveydenhuollon-laitteet-ja-vaaratilanneilmoitus.pdf>

Konsernin tietoturvaohje

https://intra.pihlajalinna.fi/download.php?file=/2022/09/pihlajalinna_tietoturvaohje-2022_2.pdf

Pihlajalinna-konsernin tietosuoja- ja tietoturvapoliittika

Tietosuojasitoutus (kuvaliite, 3 sivua)

Konsernin jätehuoltosuunnitelma

<https://intra.pihlajalinna.fi/download.php?file=/2019/03/jatehuoltosuunnitelma-pdf.pdf>

Tietosuoja- ja vaitiolositoumus

Sitoudun noudattamaan seuraavia tietosuojaperiaatteita tietojärjestelmän käyttäjänä:

1. Käyttöoikeus

Pihlajalinna konsernissa tietoverkon käyttöoikeus on henkilökunnalla ja ammatinharjoittajilla, joilla on voimassaoleva työsuhde/ammatin-harjoittamisoikeus Pihlajalinna konsernissa. Poissaolojen aikana (pidempi kuin 3 kk) käyttäjätunnukset ja niihin liittyvät palvelut eivät ole käytettävissä.

2. Yleinen tietoturva ja vastuut

Kaikilla käyttäjillä on osaltaan vastuu järjestelmän kokonaisturvallisuudesta. Käyttäjätunnukset ja niihin liittyvät salasanat ovat henkilökohtaisia. En luovuta niitä muiden käyttöön. Vastaan kaikilla tunnuksillani tapahtuvasta käytöstä ja tehdyistä merkinnöistä.

Käytän järjestelmää huolella ja hyvän tavan mukaisesti. Kirjaudun tietojärjestelmästä ulos välittömästi käytön jälkeen, ellei työasemani ole jatkuvasti henkilökohtaisessa valvonnassani.

Hyväksyn sen, että Pihlajalinna konsernissa on estetty joillekin www-sivustoille pääsy sekä mahdollisesti vaarallisia tiedostoja sisältävien sähköpostien pääseminen palomuurin läpi.

Työsähköpostia käytän lähinnä työtehtäviin liittyvien viestien välittämiseen ja www-sivuilta haen vain työhön liittyvää tietoa. Ketjukirjeiden, nimettömien sähköpostien, massapostitusten (spam) ja tietokonevirusten levittäminen on kiellettyä. Myös siveettömien, rasististen tai muuten loukkaavien tiedotteiden välittäminen on kiellettyä.

Hyväksyn sen, että työnantajalla on tietyissä lain (Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 6 luku 18–20§) sallimissa tilanteissa oikeus lukea työtä koskevat sähköpostiviestini.

Käyttäjänä huomioin sen, että lainsäädännössä on tietojärjestelmien käyttöä sääteleviä määräyksiä ja että näiden määräyksien rikkojaan voidaan kohdistaa vahingonkorvausvaatimuksia. Näiden ohjeiden ja/tai lainsäädännöstä johtuvien velvoitteiden noudattamatta jättäminen (esimerkiksi potilastietojen luvaton katselu) voi johtaa myös rikosoikeudelliseen vastuuseen ja/tai taloudellisiin korvausvelvoitteisiin tai olla työsuhteeni / vuokrasuhteeni irtisanomis-/purkuperuste. (Laki potilaan asemasta ja oikeudesta 13§, Rikoslaki 38 luku 1-2§, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä).

3. Potilastietoihin liittyvä tietoturva

Palvelussuhteeni tai muun työtehtävän aikana tai sen päätyttyä sivulliselle ei saa ilmaista työssä tietoon saatuja toimintayksikön tai sen asiakkaita, sopimuskumppaneita tai muita yhteistyötahoja koskevia salassa pidettäviä tietoja. Potilaiden tietojen lisäksi tällaisia ovat myös mm. liike- ja ammattisalaisuudet.

Hoitosuhteessa sivullisella tarkoitetaan muita kuin potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä.

Sitoudun olemaan katsomatta muita Pihlajalinna-konsernin potilastietoja kuin niitä, joita työtehtäväni tai potilaan hoito edellyttävät. Minulla ei ole rekisterin katseluoikeutta muihin kuin työtehtäväni edellyttämiin tietoihin, esimerkiksi ei omiin eikä lähiomaisen potilastietoihin. Olen tietoinen siitä, että luvattomat potilastietojen katselutapaukset ilmoitetaan poliisille.

Sitoudun olemaan siirtämättä potilastietoja työni ulkopuolelle. Ilman rekisteristä vastaavan kirjallista lupaa ei saa luovuttaa, siirtää salassa pidettäviä asiakastietoja tai muuta salassa pidettävää tietoa, eikä tallentaa niitä toisiin rekistereihin, työaseman kiintolevyille, levykkeelle tai muille tallennuslaitteille.

Sitoudun siihen, että lähetän kirjallisia potilastietoja ainoastaan suljetussa kirjeessä. Sähköpostilla potilastietojen lähettäminen on mahdollista ainoastaan salatulla sähköpostilla silloin, kun siihen on joko lakisääteinen peruste (esim. vakuutuslainsäädäntöön liittyen) tai potilaan suostumus (esim. asiakkaan allekirjoittama arkistomateriaalitilauslomake skannattuna tai kertomuksessa merkintä potilaan suostumuksesta).

Sitoudun siihen ja olen tietoinen siitä, että potilastietojärjestelmän käyttöä valvotaan säännöllisesti kaikkien käyttäjien osalta.

(Laki 9.2.2007/159 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä)

4. Vaitiolositoumus

Sitoudun pitämään salassa palvelusuhteen tai muun työtehtävän aikana saamani potilaiden henkilöllisyyden, sairauden laadun, mahdolliset muut potilashoitoon liittyvät seikat sekä Pihlajalinna konsernin liikesalaisuudet työsuhteeni aikana ja sen päättymisen jälkeen. Salassapito koskee myös sopimuskumppaneiden tai muiden yhteistyötahojen salassa pidettäviä tietoja.

Palvelussuhteeni tai muun työtehtävän aikana tai sen päätyttyä sivulliselle ei saa ilmaista työssä tietoon saatuja toimintayksikön tai sen asiakkaita, sopimuskumppaneita tai muita yhteistyötahoja koskevia salassa pidettäviä tietoja. Potilaiden tietojen lisäksi tällaisia ovat myös mm. liike- ja ammattisalaisuudet.

Hoitosuhteessa sivullisella tarkoitetaan muita kuin potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä.

Sitoudun olemaan luovuttamatta potilaita koskevia tietoja kolmansille henkilöille ilman potilaan suostumusta. Tietojen luovuttamisesta vastaa hoitava lääkäri / yksikön vastaava



lääkäri. Vaitiolovelvollisuus ei pääty, vaikka työ- / vuokrasuhteeni Pihlajalinna konsernissa päättyy.

Vaitiolovelvollisuuden rikkominen ja potilastietojen aiheeton katsominen ovat rangaistavia tekoja ja voivat aiheuttaa vahingonkorvausvelvollisuuden ja rikoslain mukaisen rangaistuksen ((Laki potilaan asemasta ja oikeudesta 13§, Rikoslaki 38 luku 1-2§, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä).

Tämä sitoumus on tehty kahtena kappaleena, toinen sitoumuksen antajalle ja toinen Pihlajalinna konsernille. Kanssani on käyty läpi edellä mainitut kohdat ja ymmärrän niiden sisällön.

Paikka _____

Aika: ____ / ____ 202_____

Allekirjoitus

Nimen selvennys ja henkilötunnus