

Kuusiolinna Terveys Oy

Salmentie 10

63300 Alavus

Omavalvontasuunnitelma

Laatijat: Kuusiolinna Terveiden johtoryhmä

Hyväksyjä: Tiina Määttä

Päivämäärä: 1.8.2024

Palvelun tuottajat

Kuusiolinna Terveys Oy

Y-tunnus

2686559-8

Vastuuhenkilöt:

Toimitusjohtaja, Kuusiolinna Terveys Oy

Seppo Kariniemi p. 050 400 8996

seppo.kariniemi@pihlajalinna.fi

Pihlajalinna Terveiden lääketieteellinen johtaja

Sari Riihijärvi

p. 040 544 9361 sari.riihijarvi@pihlajalinna.fi

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, kehittäjäylilääkäri

Tiina Määttä

p. 040 168 0183

Tiina.maatta@pihlajalinna.fi

Johtava lääkäri

Karoliina Liski
p. 040 352 8162
Karoliina.liski@pihlajalinna.fi

Ylihammaslääkäri

Matias Leppänen p.
040 6630173
Matias.leppanen@pihlajalinna.fi [Sisällysluettelo](#)

1 Johdatus omavalvontaan	4
2 Palveluyksikön perustiedot. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
3 Asiakas ja potilasturvallisuus	5
3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	5
3.2 Vastuu palveluiden laadusta	6
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
Palautteet	8
Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat	9
3.4 Muistutusten käsittely, potilasvahinkoilmoitukset	9
Potilasvahinkoilmoitukset	10
3.5 Henkilöstö	10
3.5.1 Perehdytys ja osaamisen varmistaminen	11
3.5.2 Kuusiolinna Terveyden työntekijöiden hyvinvointi, työsuojelu	12
3.6 Asiakas ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	13
3.7 Toimitilat ja välineet	13
3.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	14
3.9 Lääkitysturvallisuus	15
3.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja	15
3.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	16
4 Omavalvonnan riskienhallinta	18

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	18
Riskienhallinnan vastuut	18
4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	18
Epäkohtien korjaaminen	19
Ilmoitusvelvollisuus	19
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	19
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta	20
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	20
5 Omavalvontasuunnitelman toimenpiano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	20

1 Johdatus omavalvontaan

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 eli valvontalaki astui voimaan 1.1.2024. Valvontalaki säätää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnasta, sekä palveluntuottajan toimintaedellytyksistä, rekisteröinnistä ja omavalvonnasta. Valvira on antanut määräyksensä omavalvontasuunnitelmasta 15.5.2024, siinä täsmennetään, mitä omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja seurannassa on huomioitava.

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

Palveluntuottajan palveluyksiköillä tulee yhteisen omavalvontaohjelman lisäksi olla päivittäistä toimintaa kuvaava omavalvontasuunnitelma ja yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Nämä kattavat palveluyksikön oman ja sen lukuun alihankintana tuotetun palvelun. Kuusiolinna Terveiden omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki Kuusiolinna Terveiden sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palvelupisteet. Tämän suunnitelman lisäksi jokaisella sosiaalihuollon toimipisteellä on oma omavalvontasuunnitelmansa. Omavalvontasuunnitelma sisältää kuvauksen vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Omavalvontaohjelman ja -suunnitelman toteutumista seurataan asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään ja henkilöstöltä kerättävän palautteen perusteella. Seuranta, siihen

perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.

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

Palveluntuottajan omavalvontaohjelma ja palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelma on päivitetty Valviran omavalvontaa koskevan määräyksen mukaiseksi. Omavalvontaohjelma ja -suunnitelma päivitetään jatkossa vuosittain ja tarvittaessa toiminnan muuttuessa. Päivityksessä huomioidaan myös valvontaviranomaisten mahdollisesti antama ohjaus ja päätökset.

2 Palveluyksikön perustiedot. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Julkisia sosiaali- ja terveystaluita tuotetaan alueellisilla kokonais- ja osakkoitusopimuksilla hyvinvointialueille ja yhteisyytöinä hyvinvointialueiden kanssa. Kuusiolinna Terveystal on Pihlajalinnan ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen (Hyva-Ep) yhteisyytö, joka tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon taluita Alavuden, Ähtärin, Soinin ja Kuortaneen kuntien asukkaille. Toimipisteet yhteistietoineen löytyvät Kuusiolinnan verkkosivuilta. <http://www.kuusiolinna.fi>

Kuusiolinna Terveystal perustehtävänä on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia sosiaali- ja terveydenhuollon taluita. Asiakslähtöinen palveluiden suunnittelu, kehittäminen ja tarjonta, sekä työntekijöiden työterveyden ja –turvallisuuden edistäminen, ovat toiminnan lähtökohtia.

Toimintaa ohjaavat Pihlajalinnan arvot: eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Pihlajalinnan strateginen tavoite on olla kuluttajan ja ammattilaisen ykkösvalinta ja tuottaa toimialan sujuvimmat palvelut. Kuusiolinna Terveystal toimintaa ohjaavat myös Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvot: asiakslähtöisyys, avoimuus ja yhdenvertaisuus, vaikuttavuus ja talous yhdessä, sekä uudistumiskyky ja kehitysmuutoseisuus.

3 Asiakas ja potilasturvallisuus

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, vastuullisia, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Pihlajalinnalla on koko konsernin kattava

yhteinen laatupolitiikka, joka ohjaa laatu- ja turvallisuustyötä. Sen tavoitteena on varmistaa, että yhtiön toiminta vastaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä ja että toiminta on toimilupien ja toimialan vaatimusten mukaista. Kuusiolinnassa Terveyden johto on sitoutunut toiminnan ja laadunhallinnan jatkuvaan parantamiseen asiakaslähtöisesti, ammattilaisiaan ja sidosryhmiään kuunnellen, sekä luo edellytyksiä laatutavoitteiden saavuttamiselle.

Laadunhallintajärjestelmää ISO 9001:2015, ympäristöjärjestelmää ISO 14001 ja tietoturvallisuuden hallintajärjestelmää ISO 27001 noudatetaan Pihlajalinnan kaikessa toiminnassa. Kuusiolinnassa Terveydelle on myönnetty myös ISO 9001:2015 laatusertifikaatti vuodeosastolle.

Kuusiolinnassa Terveydessä edistetään asiakas- ja potilasturvallisuutta muun muassa Etelä-Pohjanmaan asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman mukaisesti. Kuusiolinnassa Terveydessä on toiminut vuodesta 2022 alkaen asiakas- ja potilasturvallisuuden ohjausryhmä, joka seuraa, ohjaa ja koordinoi asiakas- ja potilasturvallisuutta. Ohjausryhmän alaisuudessa toimivat lääketurvallisuuden-, laiteturvallisuuden-, hoidon turvallisuuden, digi- ja tietojärjestelmäturvallisuuden, sekä varautumisen turvallisuuden työryhmät, jotka raportoivat asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista Kuusiolinnassa ohjausryhmälle säännöllisesti. Ryhmien toiminta ulottuu kaikkiin Kuusiolinnassa Terveyden toimipisteisiin ja asiakasryhmiin.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden laatumittareina käytetään asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen julkaisemia tarkistuslistaindikaattoreita (<https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi>). Myös henkilöstön turvallisuuskuvaa selvittävä turvallisuusindeksi (Net Safety Score, NSS) on otettu käyttöön keväällä 2024.

Kuusiolinnan laadunhallinta perustuu kattavaan omavalvontaan, jonka avulla laatuun tai turvallisuuteen liittyvät riskit pystytään tunnistamaan ja korjaamaan nopeasti.

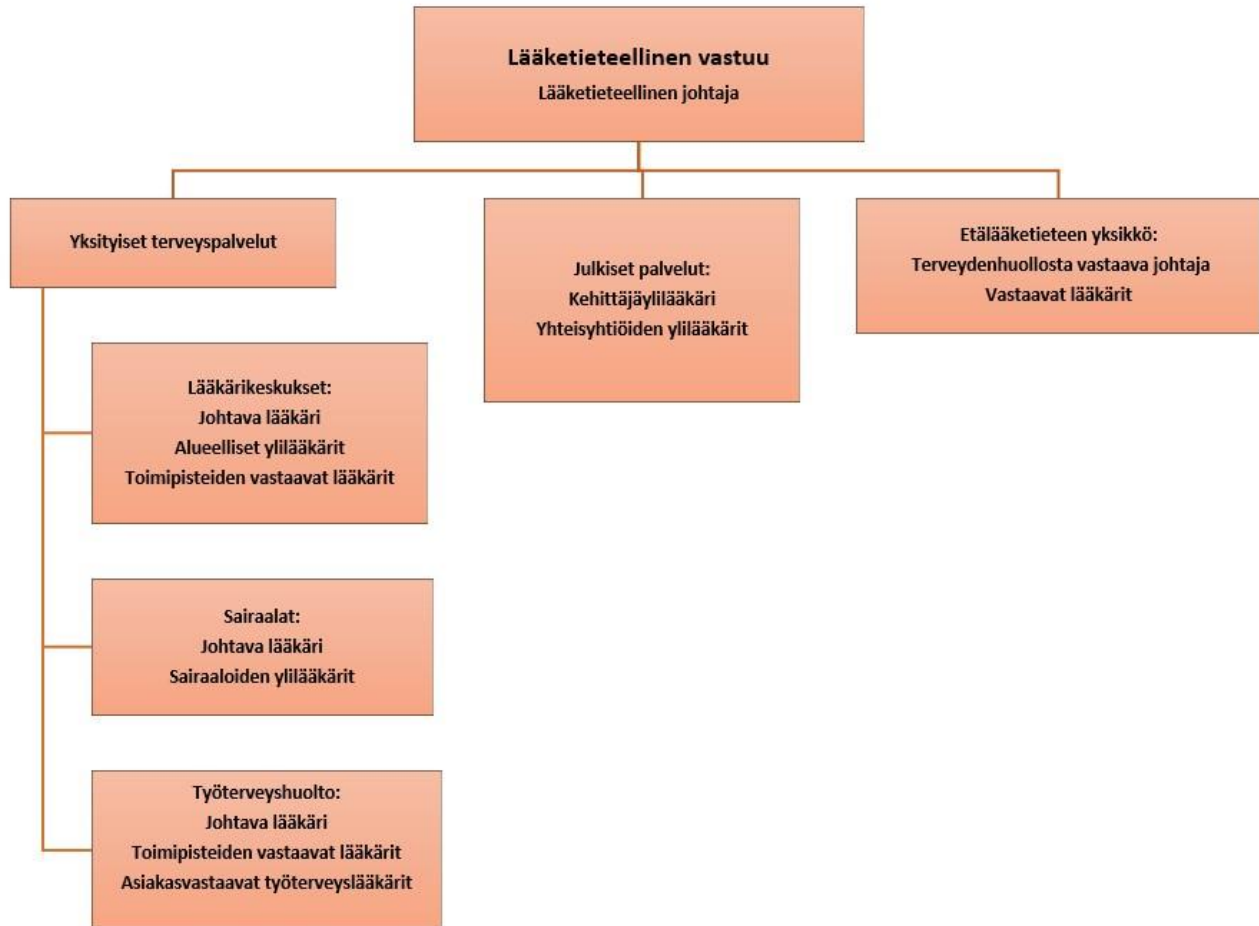
3.2 Vastuu palveluiden laadusta

Omavalvonnan avulla johdetaan palvelujen laatua ja kehittämistä. Omavalvonnassa pyritään tunnistamaan ne palvelun toteuttamiseen liittyvät toimintatavat, joihin sisältyy asiakas- tai potilasturvallisuuden riski. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Omavalvonnan toteutumista seurataan muun muassa päivittäisen työn osana, sekä erikseen toteutettavilla auditoinneilla.

Omavalvontaohjelmassa ja -suunnitelmassa esitetään Kuusiolinnassa Terveyden menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi.

Pihlajalinna konsernin lääketieteellinen johtaja vastaa koko Pihlajalinnan palvelutuotannon omavalvonnasta ja palvelutuottajiensa ja -yksiköidensä lääketieteellisen toiminnan

säädöstenmukaisuudesta. Lääketieteellisen johtamisen vastuu jakautuu yksityisiin terveyspalveluihin, julkisiin palveluihin sekä etälääketieteeseen. Lääketieteellinen johtaja johtaa lääketieteellistä johtoryhmää, joka vastaa lääketieteellisistä linjauksista ja uusista toimintamalleista lääketieteellisen sisällön osalta. Lääketieteellisestä johtamisesta vastaa Kuusiolinna terveydessä terveydenhuollon johtaja, kehittäjäylilääkäri Tiina Määttä, johtava lääkäri Karoliina Liski ja ylihammaslääkäri Matias Leppänen.



3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan oikeudet ja osallistuminen

Sosiaali- ja terveyspalveluita tarjotaan tasa-arvoisesti asiakkaan iästä, terveydentilasta tai toimintakyvystä riippumatta. Sosiaalipalveluja, kuten vammaisten ja iäkkäiden palveluja, järjestetään asiakkaan palvelutarpeiden mukaisesti. Sosiaalihuollon palvelut perustuvat

hyvinvointialueen viranomaisen tekemään päätökseen, jonka mukaisesti palvelu järjestetään Kuusiolinnan toimesta.

Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaslaissa. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa. Sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden asiakkailla on itsemääräämisoikeus ja oikeus osallistua ja vaikuttaa palveluittensa tai hoitojensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Terveystieteidenhuollossa asiakkaalle kerrotaan ymmärrettävässä muodossa selvitys hänen terveydentilastaan ja olennaiset tiedot hoitovaihtoehdoista, sekä niistä hoitoon liittyvistä asioista, joilla on merkitystä hoidosta päätettäessä. Pitkäaikaissairaille tai muutoin paljon palveluja tarvitseville terveydenhuollon asiakkaalle tehdään asiakkaan ja hoitohenkilökunnan yhteistyönä hoitosuunnitelma, joka kirjataan potilastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelman tekemisestä vastaa asiakkaalle nimetty omatyöntekijä, joka päivittää hoitosuunnitelman säännöllisesti ja hoitosuunnitelman muuttuessa.

Mikäli asiakas on estynyt osallistumaan palvelujensa tai hoitojensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, hänen tahtoansa selvitetään yhteistyössä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa. Alaikäisen ollessa asiakkaana otetaan hänen mielipiteensä huomioon iän ja kehitystason mukaisesti. Tulkkauspalveluja käytetään, mikäli asiakkaalla on käytössä puhetta tukevia tai korvaavia kommunikaatiokeinoja tai asiakkaalla ja ammattihenkilöllä ei ole yhteinen puhuttu kieli käytössä. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa tiedot, jotka hänestä on kirjattu asiakasasiakirjoihin. Tietojen luovutuksessa noudatetaan rekisterinpitäjänä toimivan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia.

Joissain tilanteissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan joutua rajoittamaan hänen oman tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden takaamiseksi tai muun hyväksyttävän syyn vuoksi. Mielen-terveys-, päihdehuolto-, kehitysvamma-, tartuntatauti- sekä lastensuojelulajeissa on säädetty pakkokeinoista ja tilanteista, joissa niitä tarvittaessa voidaan käyttää. Iäkkäiden liikkumisen itsemääräämisoikeutta rajoittavien toimenpiteiden osalta noudatetaan Pihlajalinnan ohjeistusta liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä ikäihmisten sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa. Päätöksen asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tekee lääkäri. Ennen päätöksentekoa on pyrittävä selvittämään potilaan oma kanta asiaan tai mikäli potilas ei pysty päättämään hoidostaan, kuullaan asiassa hänen lähiomaistaan, läheistään tai muuta laillista edustajaa. Päätös kirjataan potilastietojärjestelmään.

Palautteet

Asiakkailla ja potilailla on mahdollisuus antaa asiakaspalautetta suoraan hoitavalle ammattilaiselle. Asiakas, potilas tai hänen läheisensä voivat antaa palautetta suullisesti, sähköpostilla, kirjeellä tai sähköisellä asiakaspalautelomakkeella Kuusiolinna Terveystieteiden verkkosivuilla tai toimipisteessä. Kuusiolinna Terveystieteiden perusterveydenhuollon puhelinpalvelussa on käytössä asiakaspalautetta varten tekstiviestikysely palvelutapahtuman jälkeen.

Toimipisteen esihenkilö perehtyy annettuun palautteeseen, arvioi toimenpiteiden tarpeen ja käynnistää ne sekä ottaa tarvittaessa yhteyttä palautteen antajaan. Kuusiolinna Terveyden asiantuntija tai työntekijä saa omaa työtään koskevat palautteet ja osallistuu ratkaisun tuottamiseen. Esihenkilö vastaa työntekijää koskevan palautteen ja hänen epäasianmukaisen toimintansa käsittelystä yhdessä työntekijän kanssa. Esihenkilö tai hänen valtuuttamansa henkilö keskustelee asiakkaan kanssa ratkaisusta ja varmistaa asiakkaan tyytyväisyyden ja toteuttaa tarvittavat toimenpiteet. Palautteet käsitellään soveltuvin osin toimipaikan sisäisissä palavereissa ja dokumentoidaan. Näissä palavereissa myös yksikön henkilöstö voi antaa palautetta yksikön toiminnasta. Tarvittaessa palaute käsitellään myös palveluyksikön muun johdon kanssa. Kuusiolinna Terveyden johtoryhmä seuraa palautteiden kokonaisuutta, osallistuu tarvittaessa palautteiden käsittelyyn, sekä vastaa tarvittavien kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta ja seurannasta.

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömien asiakkaiden ja potilaiden muistutusten käsittely kuvataan kappaleessa 3.4.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat

Yksityisen palvelutuottajan potilas- ja sosiaaliasiameiostoiminta siirtyi vuodenvaihteessa 2024 voimaan tulleen lakimuutoksen myötä hyvinvointialueille potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnaksi.

Potilasasiavastaava auttaa ja neuvoo potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa potilaan oikeuksista ja asemasta sekä neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Potilasasiavastaava ei voi ottaa kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin eikä siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa sekä tarvittaessa avustaa muistutuksen, kantelun, oikaisuvaatimuksen, valituksen tai vahingonkorvausvaatimuksen laatimisessa.

Kuusiolinnan toimipisteissä, sekä verkkosivuilla on potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot, sekä ohjeet asiakaspalautteen antamisesta, muistutuksen ja kantelun tekemisestä sekä potilasvakuutuskeskuksesta.

Hyvinvointialueiden potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät myös hyvinvointialueiden ja 1.1.2025 alkaen Valviran verkkosivuilta.

3.4 Muistutusten käsittely, potilasvahinkoilmoitukset

Mikäli yhteydenotto hoitaneeseen yksikköön tai asiakaspalautteen antaminen ei riitä, hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla tai jos hän ei itse kykene tekemään sitä, hänen läheisellään,

on oikeus tehdä terveydenhuollon tai sosiaalihuollon muistutus (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785;10§, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000;23§).

Kuusiolinna Terveyden osalta muistutukset ohjataan Etelä- Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti hyvinvointialueen terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (johtajaylilääkäri, lääketieteen professiojohtaja) tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (sosiaalijohtaja, sosiaalihuollon professiojohtaja), [Muistutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](#). Hyvinvointialueen potilasasiavastaavat ja sosiaaliasiavastaava antavat tietoa potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa esimerkiksi muistutuksen tekemisessä. Myös Kuusiolinna Terveyden toimipisteissä ohjeistetaan potilasta/asiakasta, mikäli hän haluaa tehdä muistutuksen; Potilaille/asiakkaalle annetaan muistutuksen tekemiseen tarvittava ohjaus, tarvittaessa kirjallinen lomake ja ohjaus sen käyttöön tai ohjaus sähköisen asiointilomakkeen käyttöön.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue on ohjeistanut, että muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Erityisestä syystä muistutus voidaan tehdä myös suullisesti. Jos potilas tai asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutuksen tekemiselle ei ole määräaika. Asian selvittämisen kannalta on kuitenkin tarkoituksenmukaista tehdä muistutus kohtuullisessa ajassa muistutukseen johtaneista tapahtumista. Muistutuksen ja vaatimuksen perusteista tulee antaa riittävä selvitys. Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

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

Potilasvahinkoilmoitukset

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

3.5 Henkilöstö

Kuusiolinna Terveudessa työskentelee yli 1000 työntekijää. Lisäksi Kuusiolinnassa työskentelee lääkäreitä ja hammaslääkäreitä Pihlajalinnan sisäisen alihankinnan kautta. Kuusiolinna Terveiden ikäihmisten ympärivuorokautisten asumispalveluyksiköiden, sekä kotihoitojen lääkärituki on järjestetty Pihlajalinnan vastuulääkärimallilla. Kuusiolinna Terveudessa toimii varahenkilöstö, jossa toimivat ammattilaiset työskentelevät joustavasti toimipisteiden tarpeiden mukaisesti eri mittaisissa sijaisuuksissa. Varahenkilöstössä toimivien työntekijöiden sijoitus suunnitellaan yhdessä työntekijän, varahenkilöstön palveluvastaavan, sekä yksikön esihenkilöiden kanssa.

Esihenkilö varmistaa uusien ammattihenkilöiden ammattipätevyden JulkiTerhikki/JulkiSuosikkietietokannasta. Haastattelussa arvioidaan henkilön soveltuvuus haettuun tehtävään. Asiakas- ja potilastyössä toimivilta ammattilaisilta edellytetään tartuntatautilain mukainen soveltuvuus tehtävänsä mukaiseen työhön. Rikosrekisteriote tarkistetaan ennen työn alkua, mikäli työtehtävä sisältää laissa kirjatulla tavalla pysyväisluontoisesti ja olennaisesti työskentelyä lasten kanssa. Vuoden 2024 alusta myös vanhusten ja vuoden 2025 alusta vammaisten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteet tarkistetaan työtehtävän sitä edellyttäessä. Yleinen kielitutkinto tulee olla suoritettu työntekijöillä, joiden äidinkieli ei ole suomi. Lääkehoitoa toteuttavat työntekijät perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan ja yksikön lääkehoidon käytäntöihin. Kaikilla lääkehoitoa toteuttavilla ammattilaisilla tulee olla voimassa oleva lääkelupa.

3.5.1 Perehdytys ja osaamisen varmistaminen

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

Henkilöstön osaaminen varmistetaan tavoitteellisella, osaamistarpeiden arviointiin perustuvalla lakisääteisellä täydennyskoulutuksella. Yksikkötasolla tehdään koulutussuunnitelma, joka perustuu yksikön toiminnasta nousseisiin tarpeisiin ja kehityskeskusteluissa esiin tulleisiin työntekijän omiin osaamistarpeisiin. Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä Pihlajalinna Akatemiassa on tarjolla laaja valikoima kaikille pihlajalinnalaisille ja esihenkilöille suunnattuja kursseja. Kaikille pakollisia koulutuksia ovat tietoturva-, etiikka- ja lajittelukoulutukset. Pihlajalinnassa järjestetään säännöllisiä toimipaikkakoulutuksia ja infoja esihenkilöille, terveydenhuollon ammattihenkilöille ja hallinnon työntekijöille. Koulutusten toteutumista seurataan säännöllisesti toimipisteen esihenkilön toimesta. Esihenkilö ottaa huomioon toimipisteeseen kirjatut mahdolliset vaaratapahtuma- ja muut poikkeamailmoitukset sekä ottaa ne tarvittavin osin huomioon työntekijän osaamisen kehittämisessä. Esihenkilön tulee puuttua mahdollisiin epäkohtiin, joita hän havaitsi työntekijän osaamisessa tai työskentelyn asianmukaisuudessa.

Terveydenhuollon laitteiden käyttäjien tulee suorittaa käyttökoulutus niihin terveydenhuollon laitteisiin, jotka voivat aiheuttaa vaaratilanteen potilaan hoidossa ja/tai joihin valmistaja/maahantuoja antaa käyttöönottokoulutuksen. Suoritettu käyttökoulutus kirjataan laitekoulutusrekisteriin. Asiakas- ja potilastietojärjestelmään perehdyttää sovittu henkilö toimipisteessä tai muu järjestelmän asiantuntija. Perehdytys sisältää myös turvallisuus-, palo- ja pelastusasiat. Opiskelijaperehdytyksen ja ohjauksen organisoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Opiskelijan perehdyttämisestä vastaa nimetty ohjaaja. Henkilöstön kouluttaminen omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen on osa perehdytysuunnitelmaa. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua itsearviointiin, omavalvontaan liittyviin toimipaikkakohtaisiin palavereihin sekä henkilöstö voi halutessaan toimittaa suoraan terveydenhuollon palveluista vastaaville johtajille ja vastaaville lääkäreille kysymyksiä, ajatuksia ja ideoita liittyen omavalvontaan.

Työntekijöiden perehdytys, tavoite- ja kehityskeskustelut, lääkeluvat ja koulutukset tallennetaan HR (henkilöstön johtamis)-järjestelmään.

3.5.2 Kuusiolinna Terveyden työntekijöiden hyvinvointi, työsuojelu

Kuusiolinna Terveydessä noudatetaan Pihlajalinnassa henkilöstön kanssa laadittuja tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmia. Pihlajalinna edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta muun muassa seuraavin keinoin:

- määritämme etukäteen rekrytoitavan tehtävän valintakriteerit
- edistämme tasa-arvoista ja yhdenvertaista sijoittumista erilaisiin tehtäviin ja työuralla etenemistä
- edistämme työehtojen ja työolojen yhdenvertaisuutta
- helpotamme työn ja perhe-elämän yhteen sovittamista kiinnittämällä huomiota työjärjestelyihin
- emme syrji iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Kuusiolinna Terveyden työntekijöiden hyvinvointia seurataan Pihlajalinnan henkilöstökyselyllä, jolla arvioidaan, seurataan ja kehitetään ammattilaisten hyvinvointia ja organisaation toimintatapoja sekä esihenkilötyötä. Pulssi-kyselyn vastaukset käsitellään yksikkö-/tiimikokouksissa.

Pihlajalinnan työntekijöillä on vuotuiset tavoite- ja kehityskeskustelut, jotka käydään tiimikeskusteluna tai yksilökeskusteluna esihenkilön ja työntekijän välillä. Aktiivisen välittämisen mallissa varhaista tukea täydentävät työhön paluun suunnittelu ja kohdennettu tuki, joissa työterveys, työntekijä ja esihenkilö yhdessä tarkastelevat työn riskejä ja etsivät tilanteeseen sopivia ratkaisuja.

Työsuojelua toteutetaan ja kehitetään Kuusiolinnassa työturvallisuuslain, työterveyshuollon ym. työlainsäädännön puitteissa ja työsuojelun toimintaohjelmaa toteuttaen. Työsuojelu on yhteistyötä ja jokainen Kuusiolinnan työntekijä on velvollinen noudattamaan turvallisuusohjeita, ottamaan huomioon mahdolliset vaaratekijät ja ilmoittamaan työympäristössään havaitsemistaan työturvallisuuspuutteista esihenkilölleen ja työturvallisuuspoikkeamista HSE Lite - järjestelmään. Yksikköä koskeva turvallisuushavaintoilmoitus selvitetään yksikössä ja käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa.

Vaarojen tunnistaminen, riskien arviointi ja riskien hallinnan suunnittelu tehdään työyksiköittäin esihenkilön johdolla moniammatillisesti HSE Lite -järjestelmään kaikissa Kuusiolinnan yksiköissä kerran vuodessa ja aina merkittävien muutosten yhteydessä. Tunnistettujen riskien terveydellistä merkitystä arvioidaan lisäksi työterveyshuollon suorittamissa työpaikkaselvityksissä, joita tehdään vähintään viiden vuoden välein tai merkittävien muutosten yhteydessä.

Työsuojelun yhteistoimintaa Pihlajalinna konsernissa toteuttavat alueiden/yritysten yhteistoimintaryhmät (YTR). Kuusiolinnan johdon ja henkilöstön edustajien muodostama yhteistoimintaryhmän keskeisenä tehtävänä on varmistua työolojen turvallisuudesta, terveellisyydestä ja reiluista työoloista sekä edistää työsuojelun toimintaohjelman toteutumista. Kuusiolinnassa säännöllisesti kokoontuva YTR seuraa työsuojelulle asetettujen tavoitteiden toteutumista, käsittelee turvallisuushavaintoilmoitusten, työtapaturmien ja työmatkatapaturmien lukumäärät. Pihlajalinna konsernin tasolla seurataan myös tapaturmataajuuslukua, työkyvyn arviointia ja työilmapiirikartoituksia.

3.6 Asiakas ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Seuraamme palvelukysyntää ja mitoitamme palvelutarjonnan ja palveluiden resurssoinnin sen, sekä yhteisyhtiön palvelusopimuksen määrittelemien palvelujen saatavuuden ja vasteaikojen mukaisesti. Avopalveluissa henkilöstön riittävyyttä arvioidaan hoitoon pääsyn ja jonotilanteen perusteella. Terveystietojärjestelmän avulla terveydenhuollon hoitoon pääsyä hoitajan ja lääkärin vastaanotolle seurataan Kuusiolinna terveydessä viikoittain. Tiedot terveydenhuollon hoitoon pääsystä kirjautuvat Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle käyntikohtaisesti ammattilaisten potilastietojärjestelmään tekemien tilastointien kautta. Kiireettömien vastaanottoaikojen riittävyyttä seurataan T3-aikoja mittaamalla. Kotiin annettavissa palveluissa, kuten kotihoivissa, henkilöstön riittävyyttä seurataan ja arvioidaan Etelä-Pohjanmaan asiakasohjauksen myöntämien palvelutuntien perusteella. Asumispalveluyksiköissä seurataan lainsäädännön määrittämää henkilöstömitoitustasoa. Työkaluna on työvuorosunnitteluun kirjattu henkilöstö ja asiakasmäärä.

Poikkeusolosuhteita varten tehdyissä valmiussuunnitelmissa on kuvattu henkilöstön riittävyyteen varautuminen mahdollisten häiriötilanteiden ja poikkeusolosuhteiden aikana.

3.7 Toimitilat ja välineet

Kuusiolinna Terveys toimii pääosin tilaajan osoittamissa kiinteistöissä. Toimitilamme on tarkastettu asianmukaisesti. Toimitilojemme palo- ja poistumisturvallisuus on suunniteltu määräysten mukaisiksi. Laboratoriotoinnille on myönnetty kliinisen mikrobiologian lupa, lupavastaavana Kuusiolinnassa toimii laboratorion palveluvastaava Marika Hakala. Suun terveydenhuollon säteilyturvallisuusvastaavana (STV) toimii ylihammaslääkäri Matias Leppänen. Lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa ja/tai huoneissa määräysten mukaisesti. Henkilöstöllä on käytössä henkilöturvahälytyspainikkeet.

Toimipisteissä kiinnitetään huomioita erityisesti siivousohjeiden noudattamiseen, aseptiseen työjärjestykseen, siivousvälineiden puhtauteen ja jätehuoltoon. Mikäli siivous on ulkoistettu, tulee asiat käydä ilmi palvelukuvauksesta. Palveluntuottaja toteuttaa osassa toimipisteitä erikseen sovitusti puhtaudenlaadun seurantaa. Välinehuoltoa toteutetaan Ähtärin terveysaseman välinehuollon tiloissa. Suun terveydenhuollon välinehuoltoa toteutetaan lisäksi suun terveydenhuollon toimipisteissä.

Työntekijöiden ja työympäristön turvallisuuteen liittyvät ilmoitukset tehdään HSE-lite-järjestelmään, josta vastaa työsuojelupäällikkö. Kuusiolinna terveydestä ilmoitetaan kiinteistön omistajalle, sekä tarvittaessa EP-hyvinvointialueen kiinteistöpäällikölle mahdolliset kiinteistöjen ylläpitoon ja huoltoon liittyvät ilmoitukset tai epäkohtailmoitukset.

3.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisiä laitteita eli terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat instrumentit, laitteistot ja vastaavat tarvikkeet, joita valmistaja tarkoittaa käytettäväksi esimerkiksi ihmisten sairauden diagnosoinnissa, ehkäisyssä, tarkkailussa, hoidossa tai lievityksessä. Lääkinnällisten laitteiden asianmukaisuudesta vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, johtava lääkäri ja ylihammaslääkäri.

Lääkinnällisten laitteiden käytön osaaminen varmistetaan kaikilta niiltä käyttäviltä ammattilaisilta lainsäädännön mukaisesti ja osallisen varmistaminen kirjataan HR-järjestelmään. Kuusiolinna Terveys terveydenhuollon laitteiden huolloista ja laiterekisteristä vastaa puitesopimustoimittaja Intermed Oy. Intermedillä on huoltojen, vikakorjausten, kalibrointien ja validointien kokonaisvastuu ja se toimii myös näiden yhteystahona. Intermed toteuttaa ne toimenpiteet, joihin sen työntekijöillä on oikeus ja pätevyys. Jos Intermed ei suorita huoltoa tai korjausta jollekin laitteelle, yksikössä on toimintaohjeet näiden laitteiden osalta. Intermed tekee myös laitteiden vuosihuoltosuunnitelman, jotta toimipisteillä on etukäteen tiedossa aikataulut ja toimipisteen laitteistojen vuosihuoltoja voidaan keskittää tehtäväksi samoihin aikoihin. Toimipisteiden sydäniskurien akkujen latauksesta huolehtii toimipisteen laitevastaava. Sosiaalihuollon toimipisteissä laiterekisterinä on muu dokumentointijärjestelmä, kuten säännöllisesti päivitettävä excel-tietokanta, joka sisältää lain vaatimat tiedot. Yksiköiden lähiesihenkilö vastaa, että laitteiden kunto on lain edellyttämällä tasolla ja varmistaa, että laitteet huolletaan asianmukaisesti toimintakuntoisuuden varmistamiseksi.

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

Kuusiolinnassa noudatetaan Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmaa, johon on kuvattu asiakastietolain ja THL:n määräyksen mukaiset omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset. Pihlajalinnan tietoturvasta vastaavana johtajana on Kalle Seppälä.

Tietoturvasuunnitelma on ei-julkinen asiakirja.

3.9 Lääkitysturvallisuus

Kuusiolinnassa terveyden lääkitysturvallisuuskäytännöt kuvataan Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelmassa. Kuusiolinnassa terveyden palveluyksiköt noudattavat oman yksikkönsä lääkehoitosuunnitelmaa, joka laaditaan huomioiden Pihlajalinnan ja hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmat. Lääkehoitosuunnitelmat hyväksyy johtava lääkäri, suun terveydenhuollon suunnitelman ylihammaslääkäri. Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään vuosittain ja aina olosuhteiden muuttuessa. Toimipisteen esihenkilöllä on vastuu turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksikössään. Esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelmien laadinnasta ja päivittämisestä. Henkilöstö osallistuu lääkehoitosuunnitelman laadintaan/päivittämiseen. Lääkäri vastaa asiakkaan/potilaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Toimipisteen esihenkilö vastaa myös lääkehoitosuunnitelman toteuttamisen ja seurannan organisoimisesta. Lääkehoitosuunnitelmassa tunnistetaan lääkehoitoon liittyvät riskit ja ennaltaehkäistään niitä. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa uuden ja työhönsä palaavan, lääkehoitoa toteuttavan työntekijän perehdytystä.

Kaikki lääkehoitoa toteuttavat työntekijät tarvitsevat voimassa olevan, koulutuksensa ja tehtäviensä mukaisen lääkeluvan. Lääkelupakäytännöt perustuvat hyvinvointialueen linjauksiin ja Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoitosuunnitelmat ovat ei-julkisia asiakirjoja.

3.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Potilastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Potilas/asiakastiedot tallennetaan sähköiseen asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen omistama potilastietojärjestelmä Lifecare on käytössä myös Kuusiolinnassa terveydessä. Hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakastietojärjestelmän rekisterinpitäjänä. Sosiaalihuollon asiakastietoja kirjataan Fastroi Oy:n asiakastietojärjestelmään.

Nappulaan Kuusiolinna noudattaa rekisteripitäjän ohjetta asiakas- ja potilastietojen käyttöoikeuksista ja niiden laajuudesta. Lisäksi Kuusiolinna Terveyden toimipisteissä on paperiarkistoja, joita hallinnoi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. Kuusiolinna Terveyden henkilöstö koulutetaan asiakastietojärjestelmien käyttöön rekisteripitäjän koulutusohjelman mukaisesti.

Asiakastietojen käsittelyä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Laki yhdenmukaistaa asiakastietojen käsittelyä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaali- ja terveystalvueluita järjestettäessä ja toteutettaessa. Kuusiolinna Terveys noudattaa potilastietoja käsitellessään tiukasti lainsäädännön asettamia huolellisuus- ja suojaamisvelvoitteita sekä hyvää tiedonhallintatapaa. Kuusiolinna Terveys varmistaa asiakas- ja potilastietoja käsitellessään, että tietojen käsittely on asiallisesti perusteltua ja tarpeellista kuvattuihin käyttötarkoituksiin nähden. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä ja niiden käsittelyyn osallistuvat henkilöt ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Tämä salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen päätyttyä.

Luovutus- ja käyttölokiteiot sekä luovutusilmoitukset säilytetään 12 vuotta niiden syntymisestä. Muita kertyviä tietoja, kuten puhelunauhoitteita, laskutusta ja perintää koskevia tietoja säilytetään niin kauan kuin on niiden käsittelyn kannalta tarpeen tai kuin lainsäädäntö edellyttää.

Sähköisenä tehdyt terveydenhuollon potilasasiakirjamerkinnet siirtyvät Kanta-arkistoon ja tarvittaessa asiakas- ja potilastietoja voidaan toimittaa myös tulosteena asiakkaan tai potilaan luvalla, mikäli hänen hoitonsa tai palvelunsa siirtyvät muulle hoitavalle/palveluja tuottavalle taholle. Potilaan toimittamat/ Potilaan hoitoon osallistuvien yhteistyötahojen Kuusiolinnalle toimittamat asiakirjat tallennetaan osaksi potilaan muita potilastietoja.

Jokainen ammattilainen on vastuussa hyvien tietoturva- ja -suojakäytäntöjen noudattamisesta omassa työssään sekä tekemään havaitsemastaan poikkeamasta tietoturvapoikkeamailmoituksen. Jokaisen Kuusiolinna Terveyden työntekijän on suoritettava yleinen tietosuojakoulutus ja siihen kuuluva tentti. Potilastietoja käsittelevien on lisäksi suoritettava potilastietoa koskeva tentti. Koulutukset ja tentit ovat Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä Pihlajalinna Akatemiassa. Uusien työntekijöiden on suoritettava tentti/tentit yhden kuukauden sisällä aloituksestaan. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä ohjeistus on intrassa jokaisen työntekijän saatavilla. Tietosuojavastaavat pitävät lisäksi eri ammattiryhmille ja toimipisteille kohdennettua koulutusta.

Kuusiolinna Terveys noudattaa Pihlajalinna-konsernin tietoturvaohjetta eri tietojärjestelmistä. Ohje tiivistää keskeisimmät tietoturvallisuuden perusasiat ja antaa käytännön neuvoja tietoturvallisuuden toteuttamiseen omassa työssä.

Esihenkilö hakee työntekijän tietojärjestelmätunnukset ja on vastuussa tunnusten päättämisestä työsuhteen päättyessä.

Kuusiolinna Terveyden tietoturvaa ja tietosuojaa koskevat käytännöt on tarkemmin kuvattu Pihlajalinnan tietosuoja ja tietoturvapoliitikassa ja tietoturvasuunnitelmassa. Suunnitelmat ovat arkaluonteisten tietojensa vuoksi ei-julkisia.

Pihlajalinnan tietosuojavastaava on Irene Ojala, irene.ojala@pihlajalinna.fi, p. 0447865302 ja Tietoturvvastaava on Pekka Varis, etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi, p. 0505011128.

3.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Katso kohta 3.3 asiakaspalautteiden osalta.

Poikkeama on tilanne, jossa toiminta poikkeaa sovitusta käytännöstä tai lainsäädännöstä. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä.

Poikkeamailmoitusten avulla korjaamme, kehitämme, seuraamme ja arvioimme toimintaamme. Ammattilaistemme palautetta kerätään seuraavien palautekanavien kautta:

- Aloitteet
- Poikkeamailmoitus, HaiPro
- Fimean vaaratilanneilmoitus (Haipro-järjestelmän kautta)
- THL (rokotteiden haittatapahtumailmoitukset)
- Tietoturvapoikkeama (sis. tietosuojan)
- Toimittajareklamaatio
- HSE lite – turvallisuushavainto
- Whistleblowing- anonyymi ilmoituskanava

Ammattilaisten palautekanavien osalta on sovittu käsittelyvastuut ja ne välitetään vastuuhenkilöille korjaavia toimenpiteitä varten. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan myös auditointien löydökset sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset. Tapahuneet poikkeamat käsitellään henkilökunnan palaverissa ja kirjataan pöytäkirjaan.

Poikkeavuuden ilmetessä sen havaitsija raportoi siitä välittömästi esihenkilölleen ja/tai prosessin omistajalle sekä täyttää poikkeamailmoituksen/turvallisuushavaintoilmoituksen/tietoturvailmoituksen. Tietojärjestelmiin tai tietoverkkoihin liittyvistä mahdollisista häiriöistä ilmoitetaan myös Kuusiolinnan tietojärjestelmäsuunnittelijalle, joka ilmoittaa asiasta edelleen rekisterin pitäjälle ja tietojärjestelmän toimittajalle. Mahdollisten tietoverkkojen/tietojärjestelmien häiriöiden aikana toimitaan rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Asiakkaat ilmoittavat poikkeamista asiakaspalautteella.

Mahdolliset poikkeamat lääkehoitoprosessissa ilmoitetaan HaiPro-ohjelmalla. Merkintä lääkepoikkeamasta tehdään myös hoitokertomukseen ja asiakasta informoidaan poikkeamasta. Rokotteiden osalta haittavaikutus ilmoitus tehdään THL:lle.

Henkilö, jonka vastuualueella poikkeama todetaan, vastaa poikkeaman syyn, sen seurausten ja niiden vähentämisen sekä poikkeaman toistumisen ehkäisemisen selvittämisestä. Selvitys voidaan tehdä esimerkiksi työryhmässä tai yksikkökokouksessa. Vastuuhenkilö sopii aikataulusta ja korjaavista toimenpiteistä sekä varaa niihin tarvittavan resurssin. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee. Esihenkilö tai poikkeaman vastuualueesta vastuussa oleva henkilö vastaa tiedottamisesta.

4.0 Omavalvonnan riskienhallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Palveluntuottajan ja sen eri toimipisteiden riskienhallinta on johdettua ja koordinoitua. Toiminnan suunnitelmallisella kehittämisellä sekä riskien arvioimisella vähennetään ei-toivottujen tapahtumien esiintymistä. Yksikkötasolla työhön liittyvää riskinarviointia toteutetaan yhdessä työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon kanssa. Jokaisessa toimipisteessä tehdään esihenkilön johdolla yhdessä henkilöstön kanssa riskienkartoitus, jossa tunnistetaan riskit ja niiden luonne. Riskienkartoituksessa hyödynnetään Pihlajalinnan riskitaulukkoa ja riskimatriisia, jotka ovat saatavissa Pihlajalinnan ammattilaisten sisäisestä toimintakirjastosta. Riskienhallinta on osa turvallisuuden edistämistä. Toimipisteen esihenkilöllä on vastuu yksikkönsä riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä yhdessä Kuusiolinnan muun johdon kanssa. Jokainen työntekijä raportoi huomaamistaan riskeistä ja vaikuttaa toiminnallaan niiden estämiseksi ja vähentämiseksi. Työympäristöön ja -tehtäviin liittyvät riskit tunnistetaan työturvallisuuslain mukaisesti.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Asiakkailtamme ja ammattilaisilta kerättävä palaute on kuvattu kappaleissa 3.3 ja 3.11. Kerättävä palaute sisältää myös epäkohta- ja vaaratapahtuma- eli poikkeamailmoitukset (sis. säteilyturvapoikkeaman). Palautteiden käsittelyvastuut on sovittu ja palautteet välitetään

vastuuhenkilölle toimenpiteitä varten. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan myös auditoinneilla esille tulleet asiat ja valvontaviranomaisten ohjeistukset ja päätökset. Mahdolliset valvovan viranomaisen selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset osoitetaan Kuusiolinnan johtoryhmälle. Johtoryhmän vastuulla on huomioida yhteydenottoon liittyvien toimenpiteiden käynnistäminen ja raportointi selvityksen pyytäjälle asian edellyttämällä tavalla.

Epäkohtien korjaaminen

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

Ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain mukaisesti palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle, jos palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia tai tapahtumia. Ilmoitus palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle tulee tehdä varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan epäkohtia omavalvonnan keinoin.

Palveluntuottajan henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos he tehtävissään huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua, toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia tai palvelujen saatavuutta, järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista. Jos ilmoituksen jälkeen epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle on ilmoituksen vastaanottaneella henkilöllä, koska ilmoituksen tehneellä henkilöllä ei välttämättä ole mahdollisuuksia arvioida, mitä toimenpiteitä on tehty tai ovatko tehdyt korjaustoimenpiteet. Ilmoituksen alun perin tehneellä henkilöllä on kuitenkin aina oikeus ilmoituksen tekoon. Palveluntuottaja tiedottaa henkilöstöään heidän ilmoitusvelvollisuudestaan perehdytyksen yhteydessä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Pihlajalinnan riskienhallinta on liiketoiminnan johtamista. Riskienhallintapolitiikka kattaa kaikki konserniin kuuluvat yhtiöt mukaan lukien Kuusiolinnassa terveyden. Pihlajalinna konsernin

johtoryhmä arvioi riskejä säännöllisesti ja tarkentaa tarvittaessa riskiraportointia, sekä raportoi hallitukselle keskeisimmät riskit. Pihlajalinna on aloittanut loppuvuodesta 2023 ISO 9001:2015-laadunhallintajärjestelmään perustuvan riskienhallinnan kehittämishankkeen. Keväällä 2024 on suunniteltu tiedonkeruuta ja raportointia uusin käytännöin ja osin uusin järjestelmin. Implementointivaihe on syksyllä 2024.

Kuusiolinna Terveiden riskienhallinta huomioi Pihlajalinnan laadunhallinnan toimintaohjeet, sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman linjaukset.

Kuusiolinna Terveiden johtoryhmä seuraa riskienhallinnan prosesseja, arvioi riskejä ja tarkentaa tarvittaessa riskiraportointia. Toimipisteiden esihenkilöt vastaavat riskienhallintatoimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta, sekä raportoivat riskeistä ohjeiden mukaisesti. Esihenkilöt vastaavat työntekijöidensä riskienhallinnan osaamisesta ja vastaavat, että riskejä ennaltaehkäisevät ja minimoivat ohjeistukset huomioidaan työyksikön toiminnassa (esim. hygieniaohjeet).

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kuusiolinna Terveys määrittää omien alihankkijoidensa ja toimittajiensa palvelusisällön ja sopimukseen liittyvät laatuvaatimukset palveluntuottajasopimuksissa ja hankintasopimuksissa.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Kuusiolinna terveyden jatkuvuudenhallinnan tavoite on ylläpitää palvelutuotantonsa mahdollisimman normaalina häiriötilanteessa ja minimoida häiriön vaikutuksen kesto. Normaalioloissa suurin häiriöriski liittyy tietojärjestelmiin.

Kuusiolinna Terveiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteiden varautuminen häiriötilanteisiin ja valmius poikkeusolosuhteissa suunnitellaan toimipisteen esihenkilön ja muun johdon toimesta hyvinvointialueen koordinoimana. Kuusiolinna Terveiden toimipisteillä on toimenpideohjeet myös esimerkiksi sähkökatkojen aiheuttamia poikkeustilanteita varten.

5 Omavalvontasuunnitelman toimenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvonnan tavoitteiden toteutuminen edellyttää jokaisen Kuusiolinna Terveiden työntekijän sitoutumista omavalvonnan tavoitteisiin ja käytäntöihin. Kuusiolinna Terveiden omavalvontaohjelma ja -suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Omavalvontaohjelman ja -suunnitelman laatimisesta ja päivityksestä vastaa Kuusiolinna Terveiden johtoryhmä ja ne hyväksyvät terveydenhuollosta vastaava johtaja. Suunnitelma on laadittu Valviran omavalvontasuunnitelmaa koskevan määräyksen mukaisesti. Suunnitelma julkaistaan Kuusiolinna Terveiden verkkosivuilla.

