



KUUSIOLINNA TERVEYDEN OMAVALVONTARAPORTTI 5-8/2024

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 velvoittaa palveluntuottajan valvomaan oman toimintansa laatua ja asianmukaisuutta. Palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, joka kuvaa, miten palveluntuottaja järjestää ja toteuttaa omavalvontansa. Lisäksi palveluntuottajan palveluyksiköillä tulee yhteisen omavalvontaohjelman lisäksi olla päivittäistä toimintaa kuvaava omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma, jotka sisältävät kuvauksen asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta ja riskienhallinnasta.

Omavalvontaohjelman ja -suunnitelman toteutumista seurataan ja tehdyt havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan omavalvontaraporttina Kuusiolinna Terveysessä neljän kuukauden välein. Omavalvontaohjelman, -suunnitelman ja omavalvontaraportin sisältämät tiedot ovat julkisia ja ne julkaistaan Kuusiolinna Terveysden verkkosivuilla, sekä toimipisteiden ilmoitustauluilla.

Kuusiolinna Terveysden omavalvontaraportin hyväksyy terveydenhuollon palveluista vastaavat johtajat.

Yksikön / toimipisteen nimi: Kuusiolinna Terveysden sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteet. Tämän dokumentin lisäksi sosiaalihuollon toimipisteet julkaisevat yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmien omavalvontaraportit.

Yksikön vastuhenkilö: Terveysdenhuollosta vastaavana johtaja toimii lääkäri Karoliina Liski ja somaattisen avoerikoissairaanhoidon osalta erikoislääkäri Toni Kulju.

Seuranta-aika: 5-8/2025

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella

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 Terveysden verkkosivuilla tai toimipisteessä. Kuusiolinna Terveysden perusterveydenhuollon puhelinpalvelussa on käytössä asiakaspalautetta varten tekstiviestikysely palvelutapahtuman jälkeen. Lisäksi asiakaspalautetta kerätään sosiaalihuollon asumispalveluyksiköissä säännöllisesti toteutettavalla asiakaspalautekyselyllä. Kuusiolinna Terveysden toimipisteet osallistuvat myös kansallisiin THL:n järjestämiin asiakaspalautekyselyihin. 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. Terveysdenhuollon ja sosiaalihuollon muistutus tehdään Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen johtaville viranhaltijoille. Kuusiolinna Terveys toimittaa hyvinvointialueen viranhaltijoiden pyynnöstä tarvittavat selvitykset muistutuksiin liittyen. Potilasta suositellaan tekemään ilmoitus potilasvakuutuskeskukselle, mikäli esimerkiksi saadun palautteen/muistutuksen perusteella ilmenee, ettei hoito ole ollut kaikilta osin asianmukaista.



Kuusiolinna Terveys

Pihlajalinna

Seurantajakson aikana tulleet asiakaspalautteet ja palveluihin ohjautuneet muistutukset on käsitelty omavalvontasuunnitelmaan kirjatun prosessin mukaisesti. Saatua palautteita ja epäkohtailmoituksia käytetään toiminnan arvioimisessa ja välittömässä parantamisessa sekä kehittämiskohteiden tunnistamisessa. Asiakaspalautteiden ja epäkohtailmoitusten käsittely toteutuu yksiköiden esihenkilöiden ja vastuuhenkilöiden toimesta.

2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella

Palveluiden turvallisuutta seurataan ja mahdollisista toiminnan poikkeamista tehdään poikkeamailmoitukset. Poikkeamailmoitusten avulla korjaamme, kehitämme, seuraamme ja arvioimme toimintaamme. Poikkeamailmoitukset on käsitelty seuranta-aikana omavalvontasuunnitelmaan kirjatun prosessin mukaisesti. Omavalvontaa toteutetaan ja toimintaa arvioidaan kaikissa Kuusiolinna Terveiden toimipisteissä systemaattisesti.

Kuusiolinna Terveudessa toimii asiakas- ja potilasturvallisuuden ohjausryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti. Ohjausryhmän lisäksi toimii eri yksiköiden ammattilaisten yhteistyöryhmiä eri asiakas- ja potilasturvallisuuden osa-alueilla. Asiakas- ja potilasturvallisuuden työryhmät kokoontuvat säännöllisesti.

Kuusiolinna Terveudessa on käytössä muun muassa HaiPro (haitta- ja vaarapahtuma) -ilmoituskanava, jonka avulla voidaan seurata asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa säännöllisesti. HaiPro- ilmoituksien tekemiseen kannustetaan ja ilmoitukset käsitellään avoimesti yksiköissä. Tavoitteena on, että HaiPro-ilmoitusten avulla voidaan kehittää yksikön toimintaa yhä turvallisemmaksi. Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamille on ilmoituskanava. Tietoturva/tietosuojailmoitukset käsitellään tietosuojavastaavan johdolla.

3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella

Kuusiolinna terveyden työhön liittyvää riskinarviointia toteutetaan yksiköissä yhdessä työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon kanssa. Jokaisessa toimipisteessä tehdään esihenkilön johdolla yhdessä henkilöstön kanssa riskienkartoitus, jossa tunnistetaan riskit ja niiden luonne. Työympäristöön ja -tehtäviin liittyvät riskit tunnistetaan työturvallisuuslain mukaisesti. Seurantajakson aikana on pidetty Kuusiolinna Terveiden ja työterveyshuollon yhteistyökokouksia, sisäilmatyöryhmiä on kokoontunut. HSE-Lite- poikkeamailmoitukset ovat käytössä ja ilmoitukset on käsitelty seurantajakson aikana omavalvontasuunnitelmaan kuvatus prosessin mukaisesti.

Seurantajakson aikana on edistetty Kuusiolinna Terveiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteiden varautumista häiriötilanteisiin ja valmiutta poikkeusolosuhteisiin yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa.

Tietosuoja- ja tietoturvatyötä on edistetty ICT-organisaation johtamana. Henkilöstö on suorittanut Pihlajalinnan tietosuoja- ja tietoturvaa käsittelevän koulutuskokonaisuuden.

4. Yksikön oma laadunparantaminen

Seurantajakson aikana on järjestetty henkilöstökysely, jonka tavoitteena on ollut tunnistaa työntekijäkokemuksen kehittymistä ja toimia palautekanavana. Henkilöstökyselyssä on kartoitettu myös



Kuusiolinna Terveys

Pihlajalinna

työntekijöiden kokemusta organisaation turvallisuuskulttuurista (NSS, net safety scale, ”*Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana*”). Lisäksi on toteutettu esihenkilöille

suunnattu kysely omavalvonnan toteutumisen ja kehittämistoimien arvioimiseksi. Kyselyistä saadut tulokset on otettu huomioon toiminnan suunnittelussa.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen valvontayksikön toimittamat ohjaus- ja arviointikäynnit ovat toteutuneet hyvinvointialueen valvontasuunnitelman mukaisesti Kuusiolinna Terveiden toimipisteissä.

Kuusiolinna Terveiden toimipisteisiin on nimetty yksikön henkilökunnasta turvallisuusvastaavat, jotka edistävät turvallisuuskulttuuria yhdessä yksikön esihenkilön kanssa.