

Kuusiolinna Terveys Oy

Salmentie 10

63300 Alavus

Omavalvontaohjelma

Laatijat: Kuusiolinna Terveysten johtoryhmä

Hyväksyjä: Tiina Määttä

Päivämäärä: 11.3.2024

Palvelun tuottajat

Kuusiolinna Terveys Oy

Y-tunnus

2686559-8

Pihlajalinna Terveysten lääketieteellinen johtaja

Sari Riihijärvi

p. 040 544 9361

sari.riihijarvi@pihlajalinna.fi

Terveystuon 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.....	3
2 Organisaatio.....	3
3 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
4 Laadunhallintajärjestelmät.....	4
5 Omavalvonnan johtaminen ja organisointi	4
6 Henkilöstö.....	5
7 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet	7
8 Potilasasiavastaava	8
9 Lääkitysturvallisuus.....	8
10 Poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet	8
11 Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely.....	10
12 Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely.....	11
13 Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi	12

1 Johdatus omavalvontaan

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 eli valvontalaki astuu voimaan 1.1.2024. Valvontalaki säättää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnasta, sekä palveluntuottajan toimintaedellytyksistä, rekisteröinnistä ja omavalvonnasta.

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 hyvinvointialueen yhteisyhtiö.

Palveluntuottajan palveluyksiköillä tulee yhteisen omavalvontaohjelman lisäksi olla yksikkökohtainen, päivittäistä toimintaa kuvaava omavalvontasuunnitelma ja yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Nämä kattavat palveluyksikön oman ja sen lukuun alihankintana tuotetun palvelun. 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 vastuuhenkilö 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.

Kuusiolinna Terveiden omavalvontaohjelma on laadittu vuoden 2024 alussa. Omavalvontaohjelma ja palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat päivitetään Valviran omavalvontaa koskevan määräyksen mukaisiksi sen ilmestyttyä vuonna 2024. Omavalvontaohjelma ja -suunnitelmia päivitetään jatkossa vuosittain ja tarvittaessa. Päivityksessä huomioidaan myös valvontaviranomaisten mahdollisesti antama ohjaus ja päätökset.

Kuusiolinna Terveiden omavalvontaohjelman liitteitä ovat:

- Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelma
- Tietoturvasuunnitelma
- Ympäristösuunnitelma

2 Organisaatio

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

Julkisia sosiaali- ja terveyspalveluja tuotetaan alueellisilla kokonais- ja osaulkoistusopimuksilla hyvinvointialueille ja yhteisyhtiöinä hyvinvointialueiden kanssa. Kuusiolinna Terveys on Pihlajalinnan ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen (Hyva-Ep) yhteisyhtiö, joka tuottaa palvelusopimuksessa sovitut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut Alavuden, Ähtärin, Soinin ja Kuortaneen kuntien asukkaille.

3 Arvot ja toimintaperiaatteet

Kuusiolinnassa Terveyden toimintaa ja palveluiden järjestämistä ohjaavat Pihlajalinnan arvot: eettisyys, energisyys ja ennakoluulottomuus. Pihlajalinna auttaa elämään parempaa elämää. Pihlajalinnan strateginen tavoite on olla kuluttajan ja ammattilaisen ykkösvalinta ja tuottaa toimialan sujuvimmat palvelut.

Kuusiolinnassa Terveyden perustehtävä on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Asiakaslähtöinen palveluiden suunnittelu, kehittäminen ja tarjonta, sekä työntekijöiden työterveyden ja –turvallisuuden edistäminen, ovat toiminnan lähtökohtia.

4 Laadunhallintajärjestelmät

Pihlajalinnalla on koko konsernin kattava yhteinen laatupolitiikka, joka ohjaa laatu- ja turvallisuustyötä. Sen tavoitteena on varmistaa, että yhtiön toiminta vastaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja että toiminta on toimilupien ja toimialan vaatimusten mukaista.

Kuusiolinnassa Terveyden johto on sitoutunut toiminnan ja laadunhallinnan jatkuvaan parantamiseen ja luodellu tykyksiä laatuavoitteiden 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 kattaen Kuusiolinnassa akuutti- ja kuntoutusosaston toiminnan.

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

5 Omavalvonnan johtaminen ja organisointi

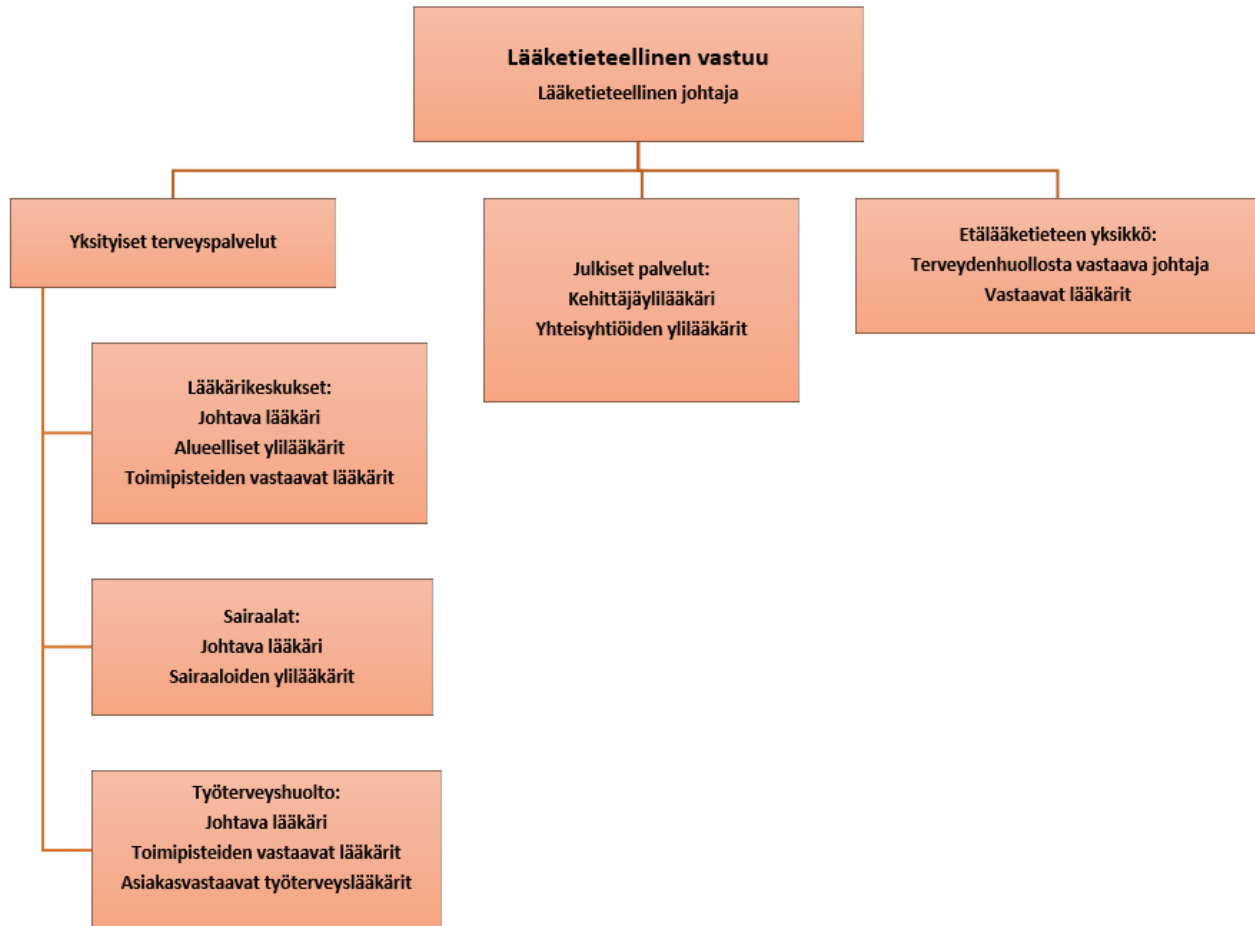
Omavalvonnan avulla johdetaan palvelujen laatua ja kehittämistä. Omavalvonnassa pyritään tunnistamaan ne palvelun toteuttamiseen liittyvät toimintatavat, joihin sisältyy asiakas- tai potilasturvallisuuden riski. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita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

Omavalvontaohjelmassa esitetään Kuusiolinnassa Terveyden menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Omavalvontaohjelma koskee kaikkia Kuusiolinnassa Terveyden palveluyksiköitä ja toimipisteitä.

Lääketieteellinen johtaminen

Pihlajalinna konsernin lääketieteellinen johtaja vastaa koko Pihlajalinnassa 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 edelleen Kuusiolinnassa terveydessä terveydenhuollon johtaja, kehittäjäylilääkäri Tiina Määttä, johtava lääkäri Karoliina Liski ja yliherraslääkäri Matias Leppänen.



6 Henkilöstö

Kuusiolinnassa Terveydessä työskentelee yli 1000 työntekijää. Esihenkilö varmistaa uusien ammattihenkilöiden ammattipätevyyden JulkiTerhikki/Suosikki-tietokannasta. Lasten kanssa laissa kirjatulla tavalla työskentelevien rikosrekisteriotteet tarkistetaan ennen työn alkua. Vuoden 2024 alusta vanhusten ja vuoden 2025 alusta vammaisten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteet tarkistetaan. Lisäksi tarkistetaan tartuntatautilain mukainen soveltuvuus tehtävän mukaiseen potilastyöhön. Haastattelussa arvioidaan henkilön soveltuvuus haettuun tehtävään.

Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttäminen

Uudet, tehtävää vaihtavat ja töihin palaavat työntekijät sekä esihenkilötehtävissä aloittavat työntekijät perehdytetään tehtävään ja organisaatioon. Vakituisten työntekijöiden lisäksi perehdytetään myös

määräaikaiset työntekijät, vuokratyöntekijät, ammatinharjoittajat ja opiskelijat. Perehdytys toteutetaan henkilökohtaisesti ja opiskeluna verkko-oppimisympäristössä Pihlajalinnan mallin mukaisesti.

Lääkehoitoa toteuttavat työntekijät perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan ja yksikön lääkehoidon käytäntöihin. Kaikilla lääkehoitoa toteuttavilla ammattilaisilla tulee olla voimassa oleva lääkelupa.

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. Opiskelijaperehdytyksen ja ohjauksen organisoinnista vastaa yksikön esihenkilö.

Opiskelijan perehdyttämisestä vastaa nimetty ohjaaja.

Kuusiolinnassa Terveyden työntekijöiden hyvinvointi ja osaaminen

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

Pihlajalinnan työsuhteiset työntekijät ovat lakisääteisen työterveyshuollon, työtapaturma- ja ammattitautivakuutusten piirissä. Päätoimiselle työsuhteiselle henkilöstölle tarjotaan lisäksi laajat työterveyspalvelut, laaja vapaa-ajan tapaturvavakuutus, hyvinvointi-, liikunta- ja kulttuurietu sekä rahallista tukea ulkopuolisiin koulutuksiin osallistumiseen.

Pihlajalinnan työntekijöillä on vuotuiset tavoite- ja kehityskeskustelut, jotka käydään tiimikeskusteluna tai yksikkökeskusteluna 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.

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.

Työsuojelu

Työsuojelua toteutetaan ja kehitetään Kuusiolinnassa työturvallisuuslain, työterveyshuollon ym. työlainsäädännön puitteissa ja työsuojelun toimintaohjelmaa toteuttaen.

Työsuojelu on yhteistyötä ja jokainen Kuusiolinnassa 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 Kuusiolinnassa 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.

Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus

Kuusiolinna Terveudessa 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.

7 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Toimitilat

Kuusiolinna Terveys toimii pääosin tilaajan osoittamissa kiinteistöissä. Toimitilamme on tarkastettu asianmukaisesti. Toimitilojemme palo- ja poistumisturvallisuus on suunniteltu määräysten mukaisiksi. Lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa ja/tai huoneissa määräysten mukaisesti.

Toimipisteissä kiinnitetään huomioita erityisesti siivousohjeiden noudattamiseen, aseptiseen työjärjestykseen ja siivousvälineiden puhtauteen. Mikäli siivous on ulkoistettu, tulee asiat käydä ilmi palvelukuvauksesta. Palveluntuottaja toteuttaa osassa toimipisteitä erikseen sovitusti puhtaudenlaadun seurantaa.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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 käytön osaaminen varmistetaan kaikilta niitä käyttäviltä ammattilaisilta lainsäädännön mukaisesti. 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.

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 tulee varmistaa, että yksikön vastuuhenkilöt ovat tietoisia vaaratapahtumasta ja sen uusiutuminen on estetty.

8 Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat

Yksityisen palvelutuottajan potilas- ja sosiaaliasiameiostoiminta siirtyi vuodenvaihteessa 2024 voimaan tulevan lakimuutoksen myötä hyvinvointialueille, ja tehtävänimike vaihtui potilasasiavastaavaksi.

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.

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

9 Lääkitysturvallisuus

Kuusiolinnassa Terveyden lääkitysturvallisuuskäytännöt kuvataan Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelmassa. Kuusiolinnassa Terveyden palveluyksiköt noudattavat oman yksikkönsä lääkehoitosuunnitelmaa, joka laaditaan huomioiden Pihlajalinnan ja hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmat ja päivitetään vuosittain ja aina olosuhteiden muuttuessa. 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 on kuvattu hyvinvointialueen ja Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelmassa.

10 Poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet

Poikkeama on tilanne, jossa toiminta poikkeaa sovitusta käytännöstä tai lainsäädännöstä. Poikkeama voi joutua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä. Poikkeamailmoitusten avulla korjaamme, kehitämme, seuraamme ja arvioimme toimintaamme.

Kuusiolinnassa Terveydessä on käytössä seuraavat palautekanavat:

- Poikkeamailmoitus, HaiPro

- Tietoturvapoikkeama
- Asiakaspalautteiden ja heidän läheisilleen
- Terveysturvallisuuden muistutus
- Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus
- Toimittajareklamaatio
- HSE lite – turvallisuushavainto
- Whistleblowing- anonyymi ilmoituskanava

Omaohjelmiaan liittyvät ohjeistukset ja siihen liittyvien kirjausten ja ilmoitusten tekeminen on keskeinen osa uuden työntekijän perehdyttämistä. Ilmoitusten tekemisen lisäksi henkilöstö voi osallistua itsearviointiin, omaohjelmiaan liittyviin toimipaikkakohtaisiin palavereihin sekä halutessaan toimittaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista vastaaville johtajille ja vastaaville lääkäreille omaohjelmiaan liittyviä kysymyksiä, ajatuksia ja ideoita.

Toiminnan suunnitelmallisella kehittämisellä sekä riskien arvioimisella vähennetään ei-toivottujen tapahtumien esiintymistä. Yksikkötasolla työhön liittyvää riskinarviointia toteutetaan yhdessä työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon kanssa. 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.

Kuusiolinna Terveysturvallisuudessa edistetään asiakas- ja potilasturvallisuutta muun muassa Etelä-Pohjanmaan asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman mukaisesti. Kuusiolinna Terveysturvallisuudessa 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. Ryhmien toiminta ulottuu kaikkiin Kuusiolinna Terveysturvallisuuden toimipisteisiin ja asiakasryhmiin.

Poikkeamasta ilmoittaminen

Poikkeavuuden ilmetessä sen havaitsija raportoi siitä välittömästi esihenkilölleen ja/tai prosessin omistajalle sekä täyttää poikkeamailmoituksen/turvallisuushavaintoilmoituksen/tietoturvailmoituksen. Asiakkaat ilmoittavat poikkeamista asiakaspalautteella. Tapahtuneet poikkeamat käsitellään henkilökunnan palaverissa ja kirjataan pöytäkirjaan.

Työturvallisuuteen liittyvien poikkeamien osalta kts.yst. Omaohjelmiaohjelman luku 6 Työsuojelu.

Poikkeaman korjaaminen

Henkilö, jonka vastualueella poikkeama havaitaan, pyrkii löytämään syyn, selvittää jo aiheutuneet ja myös mahdolliset tulevat seuraamukset, sekä keinot ja menetelmät estää ne sekä päättää mitä keinoja kussakin tilanteessa käytetään. Myös poikkeaman toistuminen pyritään estämään.

Korjaavien toimenpiteiden suunnittelussa päätetään vastuunjaosta, toteutukseen tarvittavista resursseista ja sovitaan valmistumisaikataulusta. Poikkeamien korjaustoimenpiteiden toteutumisen seurannasta ja

toimenpiteiden vaikuttavuuden arvioinnista vastaa lähiesihenkilö/palvelupäällikkö/palvelujohtaja/johtava lääkäri/ylihammaslääkäri/vastaava lääkäri/prosessinomistaja.

Poikkeaman tunnistamisen jälkeen sen aiheuttaneet syyt selvitetään yhdessä henkilökunnan kanssa osastokokouksissa ja mietitään, miten sen uudelleen esiintyminen pystytään estämään. Usein riittävä tapa laadun parantamiseksi on nopea puuttuminen asiaan sen korjaamiseksi. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee. Tiedottamisesta huolehtii esihenkilö/prosessin omistaja.

11 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Potilastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Potilastiedot tallennetaan sähköiseen asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen omistama potilastietojärjestelmä Lifecare on käytössä myös Kuusiolinna Terveudessa. Hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakastietojärjestelmän rekisterinpitäjänä. Sosiaalihuollon asiakastietoja kirjataan Fastroi Oy:n asiakastietojärjestelmä Nappulaan. Kuusiolinna noudattaa rekisterinpitäjän ohjetta asiakas- ja potilastietojen käyttöoikeuksista ja niiden laajuudesta. Lisäksi Kuusiolinna Terveiden toimipisteissä on paperiarkistoja, joita hallinnoi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue.

Asiakastietojen käsittelyä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Laki yhdenmukaistaa asiakastietojen käsittelyä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä sosiaali- ja terveystalouksia 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 käyttölokiteidot 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.

Henkilöstön tietosuojasaamisen varmistaminen

Jokaisen Kuusiolinna Terveiden 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. Tietosuojavaikuttajat pitävät lisäksi eri ammattiryhmille ja toimipisteille kohdennettua koulutusta.

Tietoturva

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

Esihenkilö hakee työntekijän tietojärjestelmätunnukset. Käyttäjätunnusten tilaamista varten tarvitaan henkilönnumero. Esihenkilö on vastuussa myös tunnusten päättämisestä työsuhteen päättyessä.

Kuusiolinna Terveyden tietoturvaa ja tietosuojaa koskevat käytännöt on tarkemmin kuvattu Pihlajalinnan tietosuoja ja tietoturvaluokassa ja tietoturvasuunnitelmassa.

Pihlajalinnan tietosuojavastaava on kehityspäällikkö Marika Vihervaara, tietosuoja@pihlajalinna.fi, p. 0503736112. Tietoturvavastaava on palvelupäällikkö Pekka Varis, etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi, p. 0505011128, Kuusiolinnan tietosuojavastaava Irene Ojala, irene.ojala@pihlajalinna.fi, p. 0447865302

12 Asiakkaan ja potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Palautteet

Kuusiolinna Terveydessä on käytössä asiakaspalautteen tekstiviestikysely perusterveydenhuollon puhelinpalvelussa tapahtuvan palvelutapahtuman jälkeen.

Asiakas, potilas tai hänen läheisensä voivat antaa palautetta potilasta hoitaneelle ammattilaiselle suullisesti, sähköpostilla, kirjeellä tai sähköisellä asiakaspalautelomakkeella Kuusiolinna Terveyden verkkosivuilla tai toimipisteessä.

Toimipaikan esihenkilö perehtyy annettuun palautteeseen, arvioi toimenpiteiden tarpeen ja käynnistää ne sekä ottaa tarvittaessa yhteyttä palautteen antajaan. 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. Tarvittaessa palaute käsitellään myös palveluyksikön muun johdon kanssa.

Kuusiolinna Terveyden asiantuntija tai työntekijä saa omaa työtään koskevat palautteet ja osallistuu ratkaisun tuottamiseen. Kuusiolinna Terveyden johtoryhmä seuraa palautteiden kokonaisuutta, osallistuu tarvittaessa palautteiden käsittelyyn ja vastaa kehittämistoimenpiteistä.

Muistutukset

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 profes-siojohtaja) 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; Potilaalle/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 määräaikaa. 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.

13 Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvontaohjelma ja -suunnitelmat tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Omavalvontaohjelman laatimisesta ja päivityksestä vastaa Kuusiolinna Terveyden johtoryhmä ja omavalvontasuunnitelmien laatimisesta ja päivityksestä vastaavat yksiköiden esihenkilöt yhdessä Kuusiolinna Terveyden johtoryhmän kanssa. Omavalvonnan materiaalit päivitetään vuonna 2024 viranomaismääräysten mukaan.