

Kuusiolinna Terveys Oy

Salmentie 10

63300 Alavus

Omavalvontaohjelma

Laatijat: Kuusiolinna Terveiden johtoryhmä

Hyväksyjä: Karoliina Liski, Toni Kulju

Päivämäärä: 1.9.2025

Palvelun tuottajat

Kuusiolinna Terveys Oy

Y-tunnus

2686559-8

Pihlajalinna Terveiden lääketieteellinen johtaja

Sari Riihijärvi

p. 040 544 9361

sari.riihijarvi@pihlajalinna.fi

Terveidenhuollon palveluista vastaava johtaja, johtava lääkäri

Karoliina Liski

p. 040 3528162

karoliina.liski@pihlajalinna.fi

Terveidenhuollon palveluista vastaava johtaja, somaattinen erikoissairaanhoito

Toni Kulju

p. 044 7865405

toni.kulju@pihlajalinna.fi

Sisällysluettelo

1 Johdatus omavalvontaan.....	3
2 Organisaatio.....	4
Arvot ja toimintaperiaatteet	4
4 Omavalvonnan johtaminen ja organisointi	4
Lääketieteellinen johtaminen.....	5
5 Palveluiden laatu ja turvallisuus.....	5
Laadunhallintajärjestelmät.....	5
Omavalvontasuunnitelma	6
Henkilöstö.....	6
Lääkehoidon turvallisuus.....	7
Tietoturvasuunnitelma	8
Asiakas- ja potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely	8
Toimitilat.....	9
Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet	9
Riskienhallinta	9
Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat.....	10
6 Palvelujen yhdenvertaisuus.....	10
7 Havaittujen puutteiden korjaaminen	10
Poikkeama	11
Asiakkaan palaute.....	11
Ammattilaisten palaute	12
Ilmoitusvelvollisuus	12
Epäkohtien korjaaminen	12
8 Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi	13

2 Organisaatio

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

Julkisia sosiaali- ja terveystaluita tuotetaan alueellisilla kokonais- ja osatkoistussopimuksilla hyvinvointialueille ja yhteistyöinä hyvinvointialueiden kanssa. Loppuvuoteen 2024 saakka Kuusio linna oli Pihlajalinnan ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen (Hyva-Ep) yhteistyö. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen luopuessa Kuusio linnan omistuksistaan on Kuusio linna ollut Pihlajalinnan yhtiö. Kuusio linna Terveys tuottaa palvelusopimuksessa sovitut talut Alavuden, Ähtärin, Soinin ja Kuortaneen kuntien asukkaille. Etelä-Pohjanmaan aluehallituksen/-valtuuston Kuusio linna Terveysten palvelusopimuksesta tehtyjen päätösten mukaisesti osa Kuusio linna Terveysten taluista on siirtynyt Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tuottamiksi vuosien 2024-2025 aikana. Kuusio linna Terveys tuottaa 31.12.2025 saakka alueen avovastaanotto-, kuntoutus-, laboratorio-, osasto-, kotisairaala-, laitoshuollon, sekä välinehuollon talut palvelusopimuksen mukaisesti. Nämä edellä mainitut talut siirtyvät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tuottamiksi 1.1.2025.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kuusio linna Terveysten 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 talut.

Kuusio linna Terveysten perustehtävä on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia taluita. Asiakaslähtöinen palveluiden suunnittelu, kehittäminen ja tarjonta, sekä työntekijöiden työterveyden ja –turvallisuuden edistäminen, ovat toiminnan lähtökohtia.

4 Omavalvonnan johtaminen ja organisointi

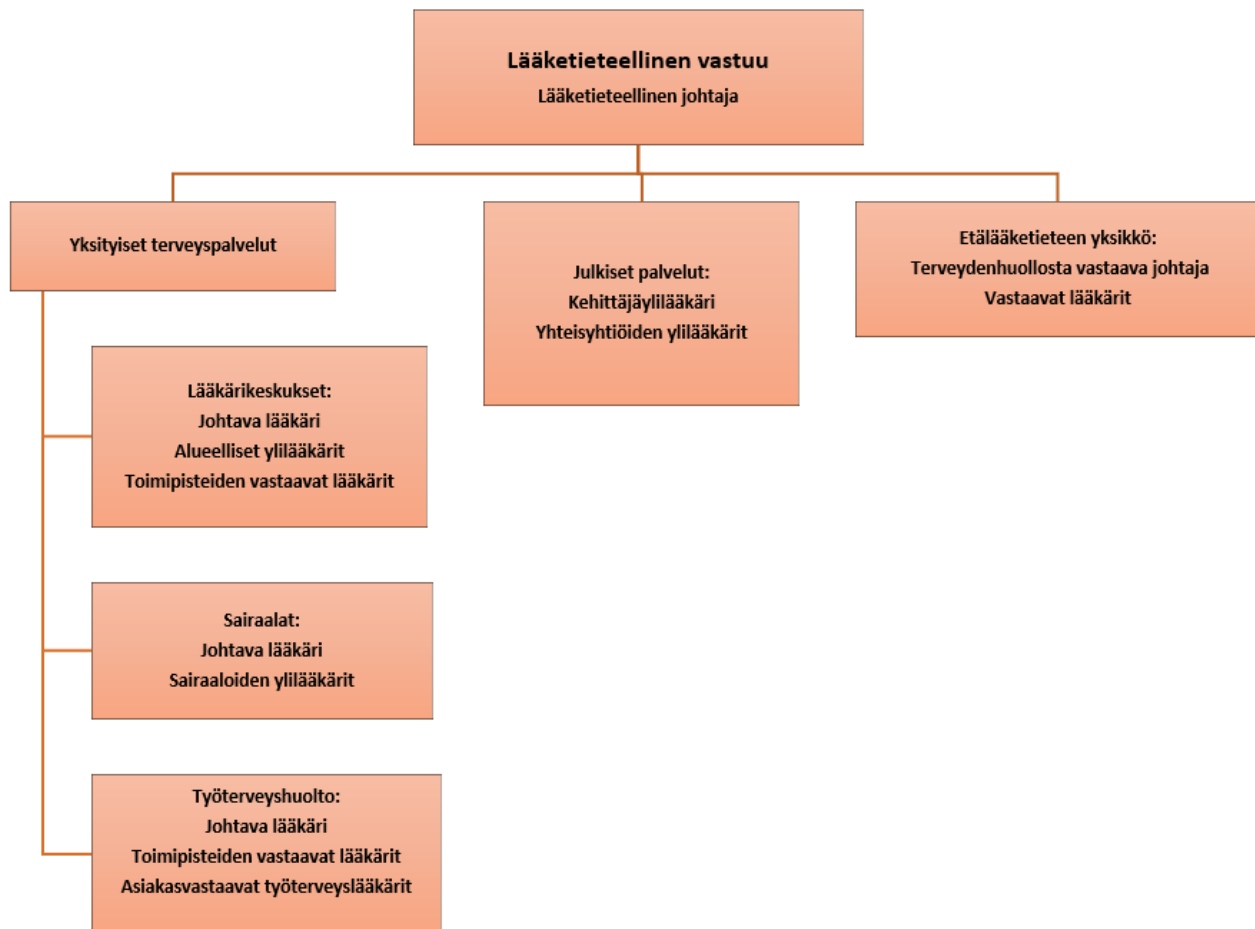
Omavalvonnan avulla johdetaan palvelujen laatua ja kehittämistä. Omavalvonnassa pyritään tunnistamaan ne palvelun toteuttamiseen liittyvät toimintatavat, joihin sisältyy asiakas- tai potilasturvallisuuden riski. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita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

Omavalvontaohjelmassa esitetään Kuusio linna Terveysten menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveystenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Omavalvontaohjelma koskee kaikkia Kuusio linna Terveysten palveluyksiköitä ja toimipisteitä.

Kuusio linna Terveystessä edistetään asiakas- ja potilasturvallisuutta muun muassa Etelä-Pohjanmaan asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman mukaisesti. Kuusio linna terveystessä on toiminut vuodesta 2022 alkaen asiakas- ja potilasturvallisuuden ohjausryhmä, joka seuraa, ohjaa ja koordinoi asiakas- ja potilasturvallisuutta. Ohjausryhmän lisäksi toimivat lääketurvallisuuden-, laiteturvallisuuden-, hoidon turvallisuuden, digi- ja tietojärjestelmäturvallisuuden, sekä varautumisen turvallisuuden työryhmät. Ryhmien toiminta ulottuu kaikkiin Kuusio linna Terveysten toimipisteisiin ja asiakasryhmiin.

Lääketieteellinen johtaminen

Pihlajalinna konsernin lääketieteellinen johtaja vastaa koko Pihlajalinnan palvelutuotannon omavalvonnasta ja palvelutuottajiensa ja -yksiköidensä lääketieteellisen toiminnan säästönmukaisuudesta. 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 Kuusiolinna terveydessä terveydenhuollon johtaja, johtava lääkäri Karoliina Liski ja terveydenhuollon johtaja (somaattinen erikoissairaanhoito) Toni Kulju.



5 Palveluiden laatu ja turvallisuus

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.

Kuusiolinna Terveiden johto on sitoutunut toiminnan ja laadunhallinnan jatkuvaan parantamiseen ja luoda edellytyksiä laatuavoitteiden saavuttamiselle

Laadunhallintajärjestelmää ISO 9001:2015, ympäristöjärjestelmää ISO 14001 ja tietoturvallisuuden hallintajärjestelmää ISO 27001 noudatetaan Pihlajalinnan kaikessa toiminnassa. Kuusiolinna Terveydelle on myönnetty myös ISO 9001:2015 laatusertifikaatti kattaa Kuusiolinnan akuutti- ja kuntoutusosaston toiminnan.

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

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan ja sen henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta palveluysiköiden päivittäisessä toiminnassa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen asianmukaisuutta, turvallisuutta ja laatua seurataan. Omavalvontasuunnitelmassa esitetään menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelman sisällöstä säädetään Valviran määräyksessä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluysikkokohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta.

Henkilöstö

Kuusiolinna Terveudessa työskentelee yli 200 työntekijää. Esihenkilö varmistaa uusien ammattihenkilöiden ammattipätevyyden JulkiTerhikki/Suosikki-tietokannasta. Lasten kanssa laissa kirjatulla tavalla työskentelevien rikosrekisteriotte tarkistetaan ennen työn alkua. Vuoden 2024 alusta iäkkäiden ja vuoden 2025 alusta vammaisten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteet tarkistetaan. Palveluntuottajien rikosrekisteriotteiden tarkistamisesta vastaa rekisteröintiviranomainen. Lisäksi tarkistetaan tartuntatautilain mukainen soveltuvuus tehtävän mukaiseen potilastyöhön. Asiakas- ja potilastyössä sekä ruoanvalmistuksessa toimivilta ammatilaisilta edellytetään tartuntatautilain mukaista soveltuvuutta tehtäväänsä. Haastattelussa arvioidaan henkilön soveltuvuus haettuun tehtävään.

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 ammatilaisilla 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.

Kuusiolinna 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.

Työsuojelua toteutetaan ja kehitetään Kuusiolinnassa työturvallisuuslain, työterveyshuollon ym. työläinsäädännön 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.

Lääkehoidon turvallisuus

Kuusiolinna Terveyden lääkitysturvallisuuskäytännöt kuvataan Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelmassa. Kuusiolinna 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.

Tietoturvasuunnitelma

Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmassa on kuvattu asiakastietolain ja THL:n määräyksen mukaiset omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset. Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan tietoturvasta vastaava johtaja.

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. Käyttäjätunnusten tilaamista varten tarvitaan henkilönumero. Esihenkilö on vastuussa myös tunnusten päättämisestä työsuhteen päättyessä.

Kuusiolinna Terveiden tietoturvaa ja tietosuojaa koskevat käytännöt on tarkemmin kuvattu Pihlajalinnan tietosuoja ja tietoturvapoliitikassa 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

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 potilastietojärjestelmän rekisterinpitäjänä. 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 terveystalouksien 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 päättyttyä.

Luovutus- ja käyttölokitiedot 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.

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 seuranta.

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. Kuusiolinna Terveysteen on nimetty laiteturvallisuuden vastuuhenkilö. Lääkinnällisten laitteiden käytön osaaminen varmistetaan kaikilta niitä käyttäviltä ammattilaisilta lainsäädännön mukaisesti. Kuusiolinna Terveysteen toimipisteissä on asianmukaiset laiterekisterit ja toimipisteissä on toimintaohjeet laitteiden huollon ja korjausten osalta.

Fimea valvoo lääkitinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Lääkitinnällisiä 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.

Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa toiminnan päivittäistä johtamista. Pihlajalinna käyttää riskienhallinnan tukena ISO 9001:2015 laadunhallintajärjestelmää. Riskienhallinta voi koskea yksittäistä prosessia, palvelua, yksikköä, toimintaa, aluetta tai koko organisaatiota. Riskienhallintaan kuuluu riskien tunnistaminen ja niiden juurisyysanalyysi, riskin todennäköisyyden ja vakavuuden määrittäminen sekä riskienhallintakeinojen määrittely ja arviointi. Riskien arkisia hallintakeinoja ovat mm. yhteisesti sovitut toimintatavat, annettujen ohjeiden ja sääntöjen noudattaminen, turvallisen työympäristön kehittäminen, perehdytys sekä laitteiden huolto. Pihlajalinnan riskienhallintaa kuvataan Pihlajalinnan riskienhallintapolitiikassa. Yhtiön hallitus käsittelee Pihlajalinnan riskit kerran vuodessa.

Kuusiolinna Terveysteen toimipisteissä tehtävässä 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. Johdon ja/tai esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle. Jokainen työntekijä raportoi huomaamistaan riskeistä ja vaikuttaa toiminnallaan niiden estämiseksi ja vähentämiseksi. Työympäristöön ja -tehtäviin liittyvät riskit tunnistetaan työturvallisuuslain mukaisesti.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat

Yksityisen palvelutuottajan potilas- ja sosiaaliasiamestointi 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 Kuusiolinna Terveiden toimipisteistä ja verkkosivuilta, sekä hyvinvointialueiden ja 1.1.2025 alkaen Valviran verkkosivuilta.

6 Palvelujen 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 työehtojen ja työolojen yhdenvertaisuutta
- Helpotamme työn ja perhe-elämän yhteen sovittamista työjärjestelyihin
- Emme syrji iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Pihlajalinna teki ammatillisilleen keväällä 2024 monimuotoisuutta, yhdenvertaisuutta ja osallisuutta kartoittavan kyselyn (DEI). Yli 80 % vastaajista koki, että kaikilla sukupuolilla on tasavertaiset mahdollisuudet. Vastaajat kokivat pääsääntöisesti, että yhdenvertaisuus toteutuu organisaatiossamme hyvin niin rekrytoinneissa, palkkauksessa, sosiaalisessa kanssakäymisessä, johtamisessa kuin uralla etenemisessä. Yli 70 % vastaajista koki, että työ joustaa elämäntilanteen vaatiessa.

7 Havaittujen puutteiden korjaaminen

Poikkeama

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.

Toiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkaiden ja ammattilaisten antaman palautteen lisäksi myös sisäisten ja ulkoisten auditointien löydökset sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Asiakkaan palaute

Kuusiolinna Terveudessa 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 Terveiden 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 palaverissa ja dokumentoidaan. Tarvittaessa palaute käsitellään myös palveluyksikön muun johdon kanssa.

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

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 Terveiden osalta muistutukset ohjataan Etelä- Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti hyvinvointialueen terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (johtajaylilääkäri, lääketieteen professorijohtaja) [Muistutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](https://www.hyvaep.fi). Hyvinvointialueen potilasasiavastaavat ja sosiaaliasiavastaava antavat tietoa potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa esimerkiksi muistutuksen tekemisessä. Myös Kuusiolinna Terveiden 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.

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 neuvoa 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.

Ammattilaisten palaute

Kuusiolinna Terveudessa on käytössä seuraavat palautekanavat:

- Aloitteet
- Poikkeamailmoitus, HaiPro
- Tietoturvapoikkeama
- Toimittajareklamaatio
- HSE lite – turvallisuushavainto
- Whistleblowing- anonymi ilmoituskanava

Ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohta- ja vaaratapahtumista. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle, mikäli omavalvonnalliset keinot eivät riitä mahdollisen asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavan tapahtuman, vahingon tai vaaratilanteen tai muun vakavan puutteen korjaamiseksi. Poikkeavuuden ilmetessä sen havaittaja raportoi siitä välittömästi esihenkilölleen ja/tai prosessin vastuuhenkilölle sekä täyttää poikkeamailmoituksen/turvallisuushavaintoilmoituksen/tietoturvailmoituksen. Asiakkaat ilmoittavat poikkeamista asiakaspalautteella. Tapahtuneet poikkeamat käsitellään henkilökunnan palaverissa ja kirjataan pöytäkirjaan.

Epäkohtien korjaaminen

Henkilö, jonka vastuualueella 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.

8 Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvontaohjelma ja -suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Omavalvontaohjelman laatimisesta ja päivityksestä vastaa Kuusiolinna Terveiden johtoryhmä. Omavalvontaohjelma ja sen seurantaraportti julkaistaan Kuusiolinna Terveiden verkkosivuilla.