

Pihlajalinna Terveys Oy tytäryhtiöineen
Y-tunnus 2303024-5
Kehräsaari B
33200 Tampere

Omavalvontasuunnitelma Yksityiset terveyspalvelut

Laatijat:
Hallintoylilääkäri Helka Hosia, LT
Laatujohtaja Susanna Friman, FT

Hyväksyjä:
Lääketieteellinen johtaja Sari Riihijärvi, LT

Laadittu: 28.6.2024
Hyväksytty: 28.6.2024
Päivitetty: 4.9.2025

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksiköjä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2	Palveluyksiköjen perustiedot	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	4
2.3	Potilaan asema ja oikeudet	5
2.4	Muistutusten käsittely	6
2.5	Henkilöstö	6
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	7
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	7
2.8	Toimitilat ja välineet	7
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	7
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	8
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	8
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	8
3	Omavalvonnan riskienhallinta	9
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	9
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	9
3.3	Ostopalvelut ja alihankinta	10
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	10
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, päivittäminen ja seuranta	10

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköjä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Pihlajalinna Terveys Oy
Y-tunnus 2303024-5
Kehräsaari B
33200 Tampere

Vastuuhenkilöt:

Toimitusjohtaja, Pihlajalinna Terveys Oy ja Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy
Sari Riihijärvi, syöpätautien erikoislääkäri
puh. 0405449361

Pihlajalinna-konsernin terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja
Lääketieteellinen johtaja
Sari Riihijärvi, syöpätautien erikoislääkäri
puh. 0405449361

Johtava lääkäri, Lääkärikeskukset ja diagnostiikka
Sinikka Bots, terveydenhuollon erikoislääkäri
puh. 0403584051

Johtava lääkäri, Sairaalatoiminta
Petteri Kousa, ortopedian ja traumatologian erikoislääkäri
puh. 0400163471

Johtava lääkäri, Työterveys
Henni Hyytiä-Ilmonen, työterveyshuollon erikoislääkäri
puh. 0406589570

Kuvantamisen ylilääkäri
Tiina Ketonen, radiologian erikoislääkäri
puh. 0443700089

1.2 Palveluyksikköjen perustiedot

Pihlajalinna Terveys Oy:n ja sen tytäryhtiöiden tuottamat terveyspalvelut muodostavat toiminnallisesti ja hallinnollisesti yhden johdon alla olevan kokonaisuuden.

Pihlajalinna Terveys Oy:n ja sen suurimman tytäryhtiön Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n toimitusjohtaja on Pihlajalinna-konsernin lääketieteellinen johtaja Sari Riihijärvi. Pihlajalinna-konsernia johtaa KTM Tuomas Hyyryläinen.

Toimipisteet yhteystietoineen löytyvät Pihlajalinnan verkkosivuilta.

<https://www.pihlajalinna.fi/toimipisteet>

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Pihlajalinna Terveys Oy:n ja sen tytäryhtiöiden tuottamat yksityiset terveyspalvelut.

Pihlajalinnan sosiaalihuollon yksiköillä, hyvinvointialueiden järjestämisvastuulla olevia palveluja tuottavilla yhteisyrityksillä ja Pihlajalinnan Punkkibussilla on erilliset omavalvontasuunnitelmat.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tuotamme yksityisiä terveystalouksia yksityisasiakkaille, työterveysasiakkaille ja vakuutusyhtiöille. Terveystalouksiin kuuluvat vastaanottopalvelut, diagnostiikka, sairaala- ja leikkaustoiminta ja työterveyden palvelut. Palveluja tuotetaan läsnä- ja etäpalveluina kaikilla hyvinvointialueilla ja Helsingissä.

Perustehtävämme on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Pihlajalinnan arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Pihlajalinnan strategiset painopisteet on olla vakuutusyhtiöiden, yritysten ja julkisen sektorin onnistumiseen sitoutunein kumppani, asiakaslähtöisten ja tuloksellisten hoitopolkujen uudistaja, kuluttajan ja ammattilaisen ykkösvalinta ja tuottaa toimialan sujuvimmat palvelut.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, vastuullisia, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja.

Pihlajalinna kehittää palveluitaan jatkuvan parantamisen mallilla asiakaslähtöisesti, ammattilaisiaan ja sidosryhmiään kuunnellen. Laatumittarit on integroitu myös liiketoimintaan: Pihlajalinnan rahoitusinstrumentteja on sidottu Pihlajalinnan keskeisimpiin vastuullisuustavoitteisiin: potilastytytyväisyyteen, leikkaushoidon saavutettavuuteen ja henkilöstön tyytyväisyyteen.

Laadunhallintajärjestelmät

Pihlajalinna käyttää laadunhallintastandardeja päivittäisen johtamisen tukena. Pihlajalinnalle on myönnetty seuraavat laatusertifikaatit (tilanne 4.9.2025).

ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmä:

- Lääkärikeskukset, työterveyspalvelut, sairaalatoiminta, vuodeosastot, Ikkipihlaja ympärivuorokautinen asumispalvelu, johtaminen ja konsernipalvelut

ISO 14001 Ympäristöasioiden hallintajärjestelmä:

- Lääkärikeskukset, työterveyspalvelut, sairaalatoiminta, johtaminen ja konsernipalvelut

ISO 27001 Tietoturvallisuuden hallintajärjestelmä:

- Pihlajalinna Dextra

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Lääketieteellinen johtaja, tietosuojasta vastaava johtaja
Sari Riihijärvi, syöpätautien erikoislääkäri
puh. 0405449361

Johtava lääkäri, Lääkärikeskukset ja diagnostiikka
Sinikka Bots, terveydenhuollon erikoislääkäri
puh. 0403584051

Johtava lääkäri, Sairaaloiminta
Petteri Kousa, ortopedian ja traumatologian erikoislääkäri
puh. 0400163471

Johtava lääkäri, Työterveys
Henni Hyytiä-Ilmonen, työterveyshuollon erikoislääkäri
puh. 0406589570

Kuvantamisen ylilääkäri
Tiina Ketonen, radiologian erikoislääkäri
puh. 0443700089

Tietoturvasta vastaava johtaja
Tero Lainpelto, CISO
puh. 0405378090

Toimipisteen terveydenhuollosta vastaavana johtajana toimii kunkin toimipisteen vastaava lääkäri.

2.3 Potilaan asema ja oikeudet

Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaslaissa. Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveydenhäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta läheistä on ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä kuultava sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa. Jos tästä ei saada selvitystä, potilasta on hoidettava tavalla, jota voidaan pitää hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisena.

Pihlajalinna ei tuota terveystalvaeluja, joissa rajoitetaan potilaan itsemääräämisoikeutta (kuten tahdosta riippumaton hoito).

Asiakkailla ja potilailla on mahdollisuus antaa asiakaspalautetta suoraan hoitavalle ammattilaiselle sekä verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella. Asiakaspalautteen käsittelystä vastaa asiakaskokemuksiimi. Työntekijää koskevan palautteen ja hänen epäasianmukaisen toimintansa käsittelystä hänen kanssaan vastaa työntekijän esihenkilön ja ammatinharjoittajien kohdalla toimipisteen esihenkilö.

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömien potilaiden tekemien muistutusten käsittely on kuvattu kappaleessa 2.4.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa asiakkaita ja potilaita heidän oikeudestaan tehdä muistutus sekä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien palveluista. Pihlajalinnan verkkosivuilla ja toimipisteissä on tiedotettu asiakaspalautteen antamisesta, muistutuksen ja kantelun tekemisestä sekä potilasvakuutuskeskuksesta. Toimipisteissä on saatavissa hyvinvointivointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutuksen voi tehdä Pihlajalinnan verkkosivuilta löytyvällä sähköisellä muistutuslomakkeella tai toimittamalla sen muulla tavoin kirjallisesti. Erityisestä syystä (aistivaje tai muu vastaava syy) muistutuksen voi tehdä myös suullisesti. Jos palveluyksikkö vastaanottaa muistutuksen muutoin kuin verkkolomakkeen kautta, palveluyksikkö toimittaa sen Salesforce-järjestelmään tallentamista varten (yhteystiedot sisäisessä ohjeessa). Salesforce-järjestelmän diaariin tallennetut muistutukset toimitetaan toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle vastattavaksi.

Terveydenhuollosta vastaava johtaja vastaa asianmukaisesta muistutukseen vastaamisesta. Muistutuksesta tai siihen vastaamisesta ei tehdä merkintöjä potilastietojärjestelmään. Muistutusvastaus toimitetaan potilaan toiveen mukaan postitse tai salatulla sähköpostilla, jos osoitteen oikeellisuudesta on voitu varmistua. Lisäksi vastaus lähetetään arkistoitavaksi. Jos Valvira tai AVI on kääntänyt sille tehdyn kantelun vastattavaksi terveydenhuollon muistutuksena, tulee muistutuksen vastauksesta lähettää kopio myös kyseiselle viranomaiselle.

Toimipisteet saavat muistutuksista arvokasta tietoa toimintansa kehittämiseen. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toiminnassa on potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, on asiaan puututtava heti omavalvonnan keinoin ja korjattava tilanne. Tarvittaessa on tehtävä ilmoitus valvontaviranomaiselle, ellei potilasturvallisuutta voida omilla toimenpiteillä varmistaa. Alueelliset laatujohtoryhmät käsittelevät alueensa toimipisteitä koskevat muistutukset kootusti.

2.5 Henkilöstö

Pihlajalinna-konsernissa työskenteli v. 2015 toisen kvartaalin lopussa hieman alle 6500 työntekijää ja yli 2100 ammatinharjoittajaa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ammattipätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-tietokannasta. Haastattelussa arvioidaan henkilön soveltuvuus haettuun tehtävään. Asiakas- ja potilastyössä sekä ruoanvalmistuksessa toimivilta ammattilaisilta edellytetään tartuntatautilain mukaista soveltuvuutta tehtävänsä. Lääkehoitoa toteuttavat ammattilaiset suorittavat koulutuksensa ja tehtävänsä mukaisen lääkeluvan.

Alaikäisten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriote tarkistetaan työtehtävän niin edellyttäessä. Ammatinharjoittajien rikosrekisteriotteiden tarkistamisesta vastaa rekisteröintiviranomainen.

Pihlajalinnan perehdytysmateriaalit ja esihenkilöiden koulutukset tukevat tehtäväkohtaista perehdyttämistä. Työntekijöiden kanssa käydään vuosittain tavoite- ja kehityskeskustelu. Ammatinharjoittajien palautekeskustelu otettiin käyttöön v. 2024 alussa.

Pihlajalinna edellyttää työntekijöiltään ja palveluntuottajiltaan kaikille pakollisten tietoturva- ja tietosuojaj-, etiikka- ja lajittelukoulutusten suorittamista. Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä on tarjolla laaja valikoima kaikille pihlajalinnalaisille ja esihenkilöille suunnattuja kursseja. Pihlajalinnassa järjestetään säännöllisiä toimipaikkakoulutuksia ja infoja esihenkilöille, terveydenhuollon ammattihenkilöille ja hallinnon työntekijöille. Työntekijöiden perehdytys, tavoite- ja kehityskeskustelut, sertifikaatit, lääkeluvat ja koulutukset tallennetaan HR-järjestelmään. Työntekijän esihenkilö seuraa edellytettyjen suoritusten toteutumista.

Opiskelijoiden oikeus toimia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöinä varmistetaan Julkiterhikistä tai opintosuoritusten perusteella. Esihenkilö määrittää opiskelijan tehtävät osaamisen mukaan ja varmistaa asianmukaisen johdon, ohjauksen ja valvonnan.

Pihlajalinnalaisten hyvinvointia seurataan Pihlajalinnan henkilöstökyselyllä. Kyselyn avulla arvioidaan ja seurataan ammattilaisten hyvinvointia, osaamisen kehittämistä, organisaation toimintatapoja sekä esihenkilötyötä. Keväästä 2024 alkaen henkilöstökyselyssä on ollut mukana koetun potilasturvallisuuden mittari NSS. Sen tavoitetasoksi on määritetty Pihlajalinnassa +60 (väli -100 - +100).

Työsuojelu perustuu riskienarviointiin pohjautuvaan työolojen seurantaan ja työterveyshuollon työpaikkaselvityksiin sekä näistä johdettaviin kehittämistoimenpiteisiin. Työympäristöjen riskit arvioidaan Pihlajalinnan yksiköissä vähintään kahden vuoden välein ja aina merkittävien muutosten yhteydessä. Tunnistettujen riskien terveydellistä merkitystä arvioidaan lisäksi työterveyshuollon suorittamissa työpaikkaselvityksissä, joita tehdään vähintään viiden vuoden välein tai merkittävien muutosten yhteydessä.

Työsuojelu on osa jokapäiväistä työntekoa ja työkäytäntöjä. Jokainen on velvollinen noudattamaan turvallisuusohjeita, ottamaan huomioon mahdolliset vaaratekijät ja ilmoittamaan työympäristössään havaitsemistaan puutteista ja työturvallisuuspoikkeamista HSE lite - järjestelmään. Yksikköä koskeva turvallisuushavaintoilmoitus selvitetään yksikössä ja käsitellään yhdessä tiimeissä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Seuraamme palvelukysyntää ja mitoitamme palvelutarjonnan ja palveluiden resursoinnin sen mukaan. Palvelusopimuksella tuotettavissa palveluissa ja ostopalveluissa tilaajan kanssa tehty sopimus määrittää palvelujen saatavuuden ja vasteajat.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Pihlajalinnan potilastietojärjestelmä on osa Kanta-palvelujen potilastietovarantoa, mikä mahdollistaa tiedonkulun muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa potilaan luvalla.

2.8 Toimitilat ja välineet

Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen viranomaisvalvonta kuuluu hyvinvointialueiden vastuulle. Sairaalat, eli yksiköt, joissa on leikkaustoimintaa, yleisanestesiassa tehtäviä toimenpiteitä tai ympärivuorokautista lääketieteellistä hoitotoimintaa, ennakotarkastetaan. Muihin yksiköihin voidaan tehdä ennalta sovittuja tai reaktiivisia tarkastuksia. Hyvinvointialue toimittaa tarkastuskertomuksen aluehallintovirastolle tiedoksi.

Toimitilojen turvallisuudesta vastaa strategia- ja operatiivinen johtaja Heikki Färkkilä kiinteistöjohtaja Matti Kohosen tuella. Työntekijöiden ja työympäristön turvallisuuteen liittyvät ilmoitukset tehdään HSE lite – järjestelmään, josta vastaa työsuojelupäällikkö.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Toimipisteen lääkinällisten laitteiden asianmukaisuudesta vastaa toimipisteen terveydenhuollosta vastaava johtaja. Laiterekisteriä ylläpitää Intermed ja käyttäjäosaaminen kirjataan HR-järjestelmään. Lääkinnällisiä laitteita koskevista ohjeista ja järjestelmistä vastaa hankinta- ja teknologiapäällikkö Laura Likander.

Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmassa on kuvattu asiakastietolain ja THL:n määräyksen mukaiset omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset. Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmasta vastaa CISO Tero Lainpelto.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Pihlajalinnan yhteiset lääkehoidon käytännöt kuvataan Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan lääkehoitoverkosto ja sen hyväksyy lääketieteellinen johtaja tai hänen puolestaan hallintoylilääkäri. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja tarvittaessa. Viimeisin päivitys on tehty elokuussa 2025.

Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelma toimii mallipohjana toimipisteiden lääkehoitosuunnitelmille. Niissä kuvataan toimipisteessä toteutettavan lääkehoidon prosessit ja vastuut, lääkehoitoon liittyvät riskit ja niiden hallinta sekä lääkehoidon toteuttamisen edellyttämän osaamisen varmistaminen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma on oleellinen osa uuden ja työhönsä palaavan, lääkehoitoa toteuttavan työntekijän perehdytystä.

Kaikki lääkehoitoa toteuttavat ammattilaiset tarvitsevat koulutuksensa ja tehtäviensä mukaisen lääkeluvan. Lääkelupakäytännöt on kuvattu Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelmassa.

Lääkehoitosuunnitelmat sisältävät tietoa mm. lääkkeiden säilytyksestä, joten niitä ei julkaista vapaasti.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietoturva- ja tietosuojatiimi:

CISO Tero Lainpelto puh. 0405378090 (tietoturvasta vastaava johtaja)

Tietosuojajuristi Jani Hovila

Tietosuojavastaava Irene Ojala, julkiset palvelut

Tietosuojavastaava Marika Vihervaara, yksityiset palvelut

Compliance manager Henna Rantanen

Tietoturvavastaava Pekka Varis

Lääketieteellinen johtaja Sari Riihijärvi puh. 0405449361 (tietosuojasta vastaava johtaja)

Jokaisen pihlajalinnalaisen tulee suorittaa kaikille pakolliset tietoturva- ja tietosuojakoulutukset Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä. Esihenkilöt ja HR seuraavat suoritusten toteutumista HR-järjestelmästä. Potilastyötä tekevien pihlajalinnalaisten tulee suorittaa myös potilastiedon tietosuojakoulutus. Pihlajalinnan laaja tietoturva- ja -suojamateriaali on koottu Pihlajalinnan toimintakirjastoon ja se on kaikkien pihlajalinnalaisten saatavissa.

Jokainen ammattilainen on vastuussa hyvien tietoturva- ja -suojakäytäntöjen noudattamisesta omassa työssään sekä tekemään havaitsemastaan poikkeamasta tietoturvapoikkeamailmoituksen. Tietoturvapoikkeamien käsittelystä vastaa tietoturva- ja tietosuojapäivystäjien tiimi.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaan palaute

Keräämme asiakaspalautetta seuraavin keinoin:

- Verkkosivujen asiakaspalautekanava asiakkaille ja läheisille
- Tekstiviestikyselyt palvelutapahtuman jälkeen (suositteluhaluukkuus NPS ja joissain palveluissa myös pärjäämisen tunnetta mittaava PEI)
- Palvelukohtaiset asiakaspalautekyselyt

Myös potilaiden tekemät muistutukset, viranomaiskantelut ja potilasvahinkoilmoitukset ovat asiakkaiden antamaa palautetta toiminnasta.

Pihlajalinnan asiakaskokemustiimi vastaa asiakaspalautekanavasta ja tekstiviestikyselyistä. Palvelukohtaisista asiakaspalautekyselyistä vastaa kyseinen palvelu. Potilaiden tekemien muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten käsittelystä vastaa lääketieteellinen tiimi ja niihin vastaamisesta palvelua antaneen yksikön terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Ammattilaisen palaute

Keräämme ammattilaistemme palautetta seuraavin keinoin:

- Aloitteet
- Potilasturvallisuuden vaara- ja läheltä piti-ilmoitukset (HaiPro)
- Säteilyturvallisuuspoikkeamat
- Tietoturvapoikkeama (sis. tietosuojan)
- HSE lite – turvallisuushavainto
- Anonyymi luottamuksellinen ilmoituskanava
- Toimittajareklamaatio

Ammattilaisten antamien palautteiden käsittely on keskitetty ja ne välitetään vastuuhenkilöille korjaavia toimenpiteitä varten.

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

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Pihlajalinnan hallitus vastaa johtoryhmän esittämien riskien katselmoinnista vuosittain. Konsernin johtoryhmä vastaa konsernin riskien hallinnasta. Kehitysjohtaja Katri Kennedy vastaa riskienhallinnan ohjauksesta. Toimintojen ja palveluiden vastuuhenkilöt vastaavat vastuullaan olevan toiminnon riskienhallinnasta.

Riskien tunnistamisessa, arvioinnissa ja hallintakeinojen määrittelyssä hyödynnetään Pihlajalinnan riskitaulukkoa ja riskimatriisia, jotka ovat saatavilla Pihlajalinnan toimintakirjastosta.

Työympäristöön ja -tehtäviin liittyvät riskit tunnistetaan työturvallisuuslain mukaisesti.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakkailtamme ja ammattilaisiltamme kerättävä palaute on kuvattu kappaleessa 2.12. Kerättävä palaute sisältää myös potilasturvallisuuden vaara- ja läheltä piti – ilmoitukset.

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

Epäkohtien korjaaminen

Henkilö, jonka vastuualueella poikkeama havaitaan, vastaa poikkeaman syyn, sen seurausten ja niiden vähentämisen sekä poikkeaman toistumisen ehkäisemisen selvittämisestä. Selvitys voidaan esimerkiksi työryhmänä tai yksikkökokouksessa. Vastuuhenkilö sopii aikataulusta ja korjaavista toimenpiteistä sekä varaa niihin tarvittavan resurssin. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan niitä, jota toimenpiteet koskevat.

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. Mikäli omavalvonnalliset keinot eivät riitä mahdollisen asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavan tapahtuman, vahingon tai vaaratilanteen tai muun vakavan puutteen korjaamiseksi, tulee myös ilmoittaa hyvinvointialueelle.

3.3 Ostopalvelut ja alihankinta

Pihlajalinnan tuottaessa ostopalvelua tai alihankintaa palvelun sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu tilaajan kanssa solmitussa palvelusopimuksessa. Pihlajalinna määrittää omien alihankkijoidensa ja toimittajiensa palvelusisällön ja sopimukseen liittyvät laatuvaatimukset palveluntuottajasopimuksissa ja hankintasopimuksessa.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksityisen terveystalouden palveluntuottajan jatkuvuudenhallinnan tavoite on ylläpitää palvelutuotantonsa mahdollisimman normaalina häiriötilanteessa ja minimoida häiriön vaikutuksen kesto. Normaalioloissa suurin häiriöriski liittyy tietojärjestelmiin. Tietohallintojohtaja tiimeineen vastaa tietojärjestelmien toimivuudesta.

Asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin koskee yksityistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajaa sen tuottaessa palveluja hyvinvointialueille.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, päivittäminen ja seuranta

Omavalvonnan tavoitteiden toteutuminen edellyttää jokaisen pihlajalinnalaisen sitoutumista omavalvonnan tavoitteisiin ja käytäntöihin. Kehitämme jatkuvasti omavalvonnan dokumentaatiota, seurantaa ja raportointia, materiaalien hallintaa sekä omavalvontaan liittyviä työkaluja, ja jalkautamme käytäntöjä sisäisellä viestinnällä ja koulutuksin.

Pihlajalinnan yksityisten terveystalouden omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaavat Pihlajalinnan hallintoylilääkäri ja laatujohtaja. Suunnitelman hyväksyy Pihlajalinnan lääketieteellinen johtaja. Suunnitelma laaditaan Valviran omavalvontasuunnitelmaa koskevan määräyksen mukaisesti ja se päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Suunnitelma julkaistaan Pihlajalinnan toimintakirjastossa ja ulkoisilla verkkosivuilla. Omavalvontaraportti julkaistaan neljän kuukauden välein Pihlajalinnan verkkosivuilla.