

Pihlajalinna Terveys Oy tytäryhtiöineen

Y-tunnus 2303024-5

Kehräsaari B

33200 Tampere

Omavalvontaohjelma

Laadittu: 11.6.2024

Hallintoylilääkäri Helka Hosia, LT

Hyväksytty: 11.6.2024

Lääketieteellinen johtaja Sari Riihijärvi, LT

Päivitetty: 6.3.2025

Hallintoylilääkäri Helka Hosia, LT

Hyväksyjä: Lääketieteellinen johtaja Sari Riihijärvi, LT

Päivitetty: 4.3.2026

Hallintoylilääkäri Helka Hosia, LT

Laatupäällikkö Johanna Lintula, sh YAMK

Hyväksyjä: Lääketieteellinen johtaja Sari Riihijärvi, LT

Sisällysluettelo

1 Sosiaali- ja terveystalveluiden omavalvonta ja valvonta	3
2 Pihlajalinnan organisaatio	4
2.1 Pihlajalinnan omavalvontaohjelma	5
3 Tehtävien lainmukainen hoitaminen	5
4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen	6
5 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	6
5.1 Palvelujen saatavuus	6
5.2 Palvelujen jatkuvuus	7
5.3 Palvelujen laatu ja turvallisuus	7
5.4 Palvelujen yhdenvertaisuus	10
6 Havaittujen puutteiden korjaaminen	10
7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	11

1 Sosiaali- ja terveystalveluiden omavalvonta ja valvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta on osa palveluiden järjestämistä ja tuottamista. Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveystalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus. Viranomaisvalvonta täydentää omavalvontaa ja puuttuu asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Omavalvonta on tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä. Omavalvonta sisältää järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi, palveluiden kehittämiseksi ja johtamisen tueksi.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan

1. tehtävien lainmukainen hoitaminen
2. tehtyjen sopimusten noudattaminen
3. palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
4. havaittujen puutteellisuuden korjaaminen
5. seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelman osia ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja esimerkiksi lääkehoitosuunnitelmat. Omavalvontaohjelma julkaistaan julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontaohjelman liitteiden julkisuus arvioidaan liitteen sisältämien tietojen perusteella. Esimerkiksi tietoturvaan ja muuhun turvallisuuteen liittyvät tiedot eivät välttämättä ole julkaistavissa.

Hyvinvointialue valvojana

Hyvinvointialueen toteuttama valvonta kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun, saatavuuteen ja vaikuttavuuteen, asiakkaan ja potilaan oikeuksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen ja käsittelyyn sekä esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen. Valvonnan piiriin kuuluvat myös tilat, lääkinnälliset laitteet, välineet ja tietojärjestelmät. Valvonta perustuu lainsäädäntöön ja palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimuksiin.

Valvontaan liittyvällä ohjauksella ja neuvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Ohjauksen avulla tuetaan palveluyksikköä lainmukaisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Valvovat viranomaiset

Valvovat viranomaiset Lupa- ja valvontavirasto (LVV), Eduskunnan oikeusasiamies (EOA) toteuttavat sosiaali- ja terveystalvelujen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa ja seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan sekä -järjestäjän kanssa. Lupa- ja valvontaviraston keskeiset

suunnitelmallisen valvonnan painopisteet määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa tai tietyin määraajoin.

Ennakoivaa, suunnitelmallista ja reaktiivista valvontaa

Yksityisiä palveluntuottajia koskeva *ennakoiva valvonta* koostuu rekisteröintimenettelystä, palvelujen tuottajan ja valvojan viranomaisen välisestä vuorovaikutuksesta, ohjauksesta, tiedonvälityksestä, tietojen tarkastamisesta ja lausuntojen antamisesta. Palveluyksiköiden tulee seurata prosessejaan ja palvelujensa laatua, tunnistaa ennalta laatua uhkaavat riskit ja toimia nopeasti niiden poistamiseksi tai mahdollisten haittojen minimoimiseksi. Yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat ja palveluyksiköt on rekisteröity 1.1.2024 alkaen valtakunnalliseen Soteri-rekisteriin.

Suunnitelmallinen valvonta kohdistetaan riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen valvonnan ja valvontaviranomaisten asiantuntemuksen mukaan on suurimmat puutteet palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa. Valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista.

Reaktiivinen valvonta kohdennetaan esimerkiksi epäkohtailmoituksen tai huolenilmauksen perusteella. Valvontaviranomainen käynnistää valvontoja myös oma-aloitteisesti ja muiden viranomaisten yhteydenottojen perusteella.

2 Pihlajalinnan organisaatio

Pihlajalinna on kotimainen terveystalvolyritys, joka tuottaa sosiaali- ja terveystalvolyta koko Suomessa.

Terveystalvolyt ovat hallinnollisesti yksi kokonaisuus, joka jaetaan viiteen maantieteelliseen alueeseen: Länsi-Suomi, Pirkanmaa ja Väli-Suomi, Etelä-Suomi, Itä-Suomi ja Pohjois-Suomi, sekä keskitettyihin talvolyihin ja asiointitalvolyihin. Talvolylinjoja ovat lääkärikeskusten terveystalvolyt ja diagnostiikka, leikkaustalvoly ja työterveyshuolto. Talvolyja tuotetaan paikan päällä ja soveltuvin osin etätalvolyuna. Asiakkaita ovat vakuutusyhtiöt, työterveysasiakkaat, hyvinvointialueet ja yksityisasiakkaat. Julkisia sosiaali- ja terveystalvolyja tuotetaan kokonais- ja osaltukoistusopimuksilla hyvinvointialueille ja yhteisyhtiöinä hyvinvointialueiden kanssa.

Pihlajalinnan arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakkolulottomuus. Pihlajalinnan strateginen tavoite on olla kuluttajan ja ammattilaisen ykkösvalinta ja tuottaa toimialan sujuvimmat talvolyt.

Pihlajalinnan lääketieteellinen johtaja vastaa omavalvonnasta ja Pihlajalinnan lääketieteellisen toiminnan säädöstenmukaisuudesta. Lääketieteellinen johtaminen ja kehitys jakautuu neljään toimintoon: lääkärikeskusten terveystalvolyihin ja diagnostiikkaan, leikkaustalvolyntaan, työterveyshuoltoon ja laatu ja omavalvonta -yksikköön. Lääketieteellinen johtaja johtaa lääketieteellistä johtoryhmää, joka vastaa Pihlajalinnan lääketieteellisistä linjauksista.

Lääketieteellinen johtaja

Sari Riihijärvi, syöpätautien erikoislääkäri

puh. 0405449361

Johtava lääkäri, Terveyspalvelut ja diagnostiikka
Nina-Maria Tigerstedt, geriatrian erikoislääkäri
puh. 0447363608

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

Vt. johtava lääkäri, Työterveys
Tuomas Kopperoinen, työterveyshuollon erikoislääkäri
puh. 040 6211566

Kuvantamisen ylläkäri
Tiina Ketonen, radiologian erikoislääkäri
puh. 0443700089

2.1 Pihlajalinnan omavalvontaohjelma

Omavalvonta on osa jokapäiväistä arkea ja sen johtamista. Omavalvonnan avulla johdetaan palvelujen laatua ja tunnistetaan kehittämistarpeita. Pihlajalinnan omavalvontaohjelma on laadittu Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen hyvinvointialueille tekemän omavalvontaohjelman mallipohjan mukaan. Pihlajalinnan omavalvontaohjelma koskee Pihlajalinna Terveys Oy:tä ja sen tytäryhtiöitä. Omavalvontaohjelman hyväksyy Pihlajalinnan lääketieteellinen johtaja. Omavalvontaohjelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä toiminnan muuttuessa.

Omavalvonnan avulla varmistetaan, että Pihlajalinnan terveyspalveluiden asiakkaat ja potilaat saavat tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tämä edellyttää hyvää johtamista, riittäviä henkilöstöresursseja, henkilöstön osaamista ja sujuvia prosesseja. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä. Omavalvonnan toteutumista seurataan muun muassa osana laadunhallintajärjestelmän auditointeja.

3 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Yksityisten ja järjestämisvastuun alaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisesta säädetään erityisesti terveydenhuoltolaissa, sosiaalihuoltolaissa, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta.

Asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista säättävät laki potilaan oikeuksista ja asemasta ja laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta.

Palveluntuottajan omavalvonta perustuu 1.1.2024 voimaan astuneeseen lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeeseen sosiaali- ja

terveydenhuollon valvontalain soveltamisesta ja Valviran määräykseen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta.

Noudatamme toiminnassamme voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä.

4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Pihlajalinna tuottaa yksityisiä terveystalvuita yksityis-, työterveys- ja vakuutusasiakkaille sekä järjestämisvastuun alaisia palveluita järjestämisvastuussa oleville hyvinvointialueille.

Henkilöasiakkaaseen syntyy sopimussuhde hänen käyttäessään palveluita. Muissa tilanteissa palveluista sovitaan palvelusopimuksilla. Hyvinvointialueiden kanssa solmittavia palvelusopimuksia edeltää pääsääntöisesti kilpailutus. Pihlajalinnan osalta palvelusopimuksista vastaavat valmisteluvaiheessa myynti sekä palvelutuotannon aikana palvelun tuottamisesta vastaava liiketoiminta.

Pihlajalinnan työsuhteiset ammatillaiset työskentelevät työopimuksella. Työopimusten yleisistä linjoista vastaa HR ja yksittäisen ammatillaisen työopimuksen ehdoista hänen esihenkilönsä Pihlajalinnan käytäntöjen mukaisesti. Palveluntuottajien (ammatinharjoittajien) ja palveluyritysten kanssa solmitaan palveluntuottajasopimus. Palveluntuottajien sopimusten yleisistä linjoista vastaavat laki- ja lääketieteellinen tiimi ja yksittäisen palveluntuottajan kohdalla yksikön vastuuhenkilö.

Pihlajalinna tekee toimittajiensa kanssa hankintasopimukset, joista vastaa Pihlajalinnan hankinta.

5 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

5.1 Palvelujen saatavuus

Pihlajalinnalla on n. 160 toimipistettä. Tämän lisäksi Pihlajalinnan etäpalvelut ovat saatavilla ympäri Suomen kaikilla paikkakunnilla.

Seuraamme palvelukysyntää ja mitoitamme palvelutarjontaa ja palveluiden resursointia sen mukaan. Palvelusopimuksella tuotettavissa palveluissa palvelusopimus määrittää palvelujen saatavuuden ja vasteajat.

Asiakaspalvelumme palvelee puhelimessa ympäri vuorokauden ja chatissä joka päivä klo 7-20. Verkkoajanvaraus on auki ympäri vuorokauden. Pihlajalinnan hallinto työskentelee lähtökohtaisesti arkisin 8-16. Toimipisteet palvelevat asiakkaita aukioloaikojensa mukaisesti.

5.2 Palvelujen jatkuvuus

Yksityisissä terveystalveissa potilaalla on mahdollisuus valita häntä hoitava ammattilainen ja työterveyden asiakkuuksissa potilaita hoitava asiakkuuden nimetyt ammattilaiset. Kirjaaminen yhteiseen potilastietojärjestelmään tukee hoidon jatkuvuutta ammattilaisen vaihtuessa.

Järjestämisvastuun alaisten palveluiden jatkuvuuden toteuttaminen ja sen seuranta on määritelty hyvinvointialueen kanssa solmitussa palvelusopimuksessa.

Hoitoketjun jatkuvuus parantaa hoidon laatua sekä potilaan ja ammattilaisen kokemusta. Palveluprosessin suunnittelu ja suunnitelman mukainen toteutus varmistavat palvelun jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta hyvinvointialueella varmistetaan sillä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.

Pihlajalinnan varautumissuunnittelu tähtää palvelutuotannon jatkumiseen mahdollisimman normaalisti myös häiriötilanteissa.

5.3 Palvelujen laatu ja turvallisuus

Laadunhallinta

Pihlajalinna käyttää laadunhallintajärjestelmiä johtamisen tukena. Pihlajalinnalle on myönnetty seuraavat laatusertifikaatit (tilanne 4.3.2026).

ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmä:

Lääkärikeskukset, sairaalat, työterveys, vuodeosastot, Ikipihlaja ympärivuorokautinen asumispalvelu ja johtaminen ja konsernipalvelut.

ISO 14001 Ympäristöasioiden hallintajärjestelmä:

Lääkärikeskukset, työterveyspalvelut, sairaalat, johtaminen ja konsernipalvelut.

Tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän ISO 27001 käyttöönottoa valmistellaan 2026.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan ja sen henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta palveluyksiköiden 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 Lupa- ja valvontaviraston (aiemmin Valviran) määräyksessä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta.

Omavalvontasuunnitelma on oltava julkisesti asiakkaiden, potilaiden ja omaisten saatavilla sekä toimipisteessä että sähköisesti. Saadut asiakas- ja potilaspalautteet huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivittämisessä.

Pihlajalinnan ammattilaiset

Pihlajalinnassa työskentelee noin 4000 työntekijää ja yli 2000 palvelutuottajaa (ammattinharjoittajaa ja palveluyritystä).

Uusien ammattihenkilöiden ammattipätevyys varmistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-tietokannasta. Alaikäisten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriote tarkistetaan työtehtävän sitä edellyttäessä. Palveluntuottajien rikosrekisteriotteiden tarkistamisesta vastaa rekisteröintiviranomainen. Asiakas- ja potilastyössä sekä ruoanvalmistuksessa toimivilta ammattilaisilta edellytetään tartuntatautilain mukaista soveltuvuutta tehtäväänsä.

Pihlajalinnalaisten hyvinvointia seurataan Pihlajalinnan henkilöstökyselyllä. Kyselyn avulla arvioidaan ja seurataan ammattilaisten hyvinvointia ja koettua potilasturvallisuutta (NSS). Kyselyllä kehitetään organisaation toimintatapoja sekä esihenkilötyötä.

Pihlajalinnan työntekijät ovat lakisääteisen työterveyshuollon sekä työtapaturma- ja ammattitautivakuutusten piirissä. Päätoimiselle työsuhteiselle henkilöstölle tarjotaan lisäksi laajemmat työterveyspalvelut, laaja vapaa-ajan tapaturvavakuutus, hyvinvointi-, liikunta- ja kulttuurietu sekä tukea ulkopuolisiin koulutuksiin osallistumiseen. Työntekijöiden kanssa käydään vuosittain tavoite- ja kehityskeskustelu. Palveluntuottajien kanssa käytetään palveluntuottajan palautekeskustelun pohjaa.

Pihlajalinna edellyttää työntekijöiltään ja palveluntuottajiltaan kaikille pakollisten tietoturva- ja tietosuoja-, etiikka- ja lajittelukoulutusten suorittamista. Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä on tarjolla laaja valikoima kaikille pihlajalinnalaisille ja esihenkilöille suunnattuja kursseja. Pihlajalinnassa järjestetään säännöllisiä koulutuksia ja infoja esihenkilöille, terveydenhuollon ammattihenkilöille ja hallinnon työntekijöille.

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.

Lääkehoitosuunnitelma ja lääkeluvat

Pihlajalinna-konsernin lääkehoidon käytännöt kuvataan Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelmassa. Pihlajalinnan yksiköt laativat sen pohjalta oman lääkehoitosuunnitelmansa. Julkisissa palveluissa pohjana käytetään myös hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelmat ovat sisäisiä ohjeita, jotka julkaistaan Pihlajalinnan Toimintakirjastossa.

Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikössä toteutettavan lääkehoidon prosessit ja vastuut, lääkehoitoon liittyvät riskit ja niiden hallinta sekä lääkehoidon toteuttamisen edellyttämän osaamisen varmistaminen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina olosuhteiden muuttuessa. 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.

Tietoturvasuunnitelma

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

Tietoturvasuunnitelman tiivistelmä on sisäinen ohje. Varsinainen tietoturvasuunnitelma on tietoluokiteltu salaiseksi.

Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa toiminnan päivittäistä johtamista. Riskihallinta voi koskea yksittäistä prosessia, palvelua, yksikköä, toimintoa, aluetta tai koko organisaatiota. Riskienhallintaan kuuluu riskien tunnistaminen ja niiden juurisyyanalyysi, 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.

Johdon ja/tai esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle. Pihlajalinnan riskienhallintaa kuvataan Pihlajalinnan riskienhallintapolitiikassa. Yhtiön hallitus käsittelee Pihlajalinnan riskit kerran vuodessa.

Hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Palveluntuottajien sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta siirtyi vuoden 2024 alussa hyvinvointialueiden vastuulle sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnaksi. Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa asiakkaita ja potilaita heidän oikeudestaan tehdä muistutus sekä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta. Pihlajalinnan verkkosivuilla ja toimipisteissä on tiedotettu asiakaspalautteen antamisesta, muistutuksen ja kantelun

tekemisestä, hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavista sekä potilasvahinkoilmoituksista.

5.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Pihlajalinnalla on tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat. 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 määritteli ensimmäisen DEI-toimintaohjelmansa vuosille 2024–2025. DEI-ohjelma perustuu keväällä 2024 tehtyyn monimuotoisuusjohtamisen itsearviointiin ja henkilöstölle toteutettuun DEI-kyselyyn, jonka pohjalta luotiin nykytila-analyysi. Vuosien 2024–2025 painopisteenä oli monimuotoisuusjohtamisen perusteiden rakentaminen ja oman henkilöstön osaamisen vahvistaminen.

Vuonna 2026 valmistellaan tulevaa tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaa vuosille 2027–2028 ja toteutetaan henkilöstölle DEI-kysely, jota hyödynnetään suunnitelman valmistelussa.

6 Havaittujen puutteiden korjaaminen

Poikkeama

Poikkeama on tilanne, jossa toiminta poikkeaa sovitusta käytännöstä tai lainsäädännöstä. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä. Tunnistamalla poikkeamat voimme korjata, kehittää, seurata ja arvioida toimintaamme. Pihlajalinna kannustaa ammattilaisiaan ilmoittamaan havaituista poikkeamista. Niistä oppiminen on keskeinen osa jatkuvan parantamisen toimintamallia.

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 läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoitus HaiPro (sis. säteilyturvapoikkeaman)
- Tietoturvapoikkeama (sis. tietosuojan)
- HSE lite – turvallisuushavainto
- Whistleblow - anonymi 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.

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 jokaista, jota muutos koskee.

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.

7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvonnan julkiset materiaalit julkaistaan Pihlajalinnan verkkosivuilla.