

Pihlajalinna lääkärikeskukset Oy
Y-tunnus 2452505-5
Kehräsaari B
33200 Tampere

Omavalvontasuunnitelma 2026

Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy 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

Päivitetty: 30.1.2026

Muutoshistoria

Päivämäärä	Tekijä	Hyväksyjä	Muutoksen kuvaus
4.9.2025	Hosia	Riihijärvi	Päivitetty vastuuhenkilöitä
30.1.2026	Hosia	Riihijärvi	Otettu käyttöön Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen mallipohja. Päivitetty vastuuhenkilöitä, uusi organisaatiorakenne ja vakavien vaaratapahtumien selvitysprosessi.

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1	Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2	Palveluyksiköiden perustiedot	5
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
2	Omavalvontasuunnitelma	7
2.1	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	7
2.3	Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen	8
2.4	Omavalvontasuunnitelman vastuunjako	8
3	Palveluiden laadun ja turvallisuuden varmistaminen	9
3.1	Palvelujen saatavuuden varmistaminen	10
3.2	Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	10
3.3	Asiakkaiden ja potilaiden yhdenvertaisuuden ja osallisuuden varmistaminen	10
3.4	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	10
3.5	Toimitilat ja välineet	12
3.6	Lääkinnälliset laitteet	12
3.7	Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	13
3.8	Lääkehoitosuunnitelma	14
3.9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	14
3.10	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
3.11	Asiakkaan ja potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	15
4	Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	18
4.1	Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja poikkeamien käsittely	18
4.2	Vakavan vaaratapahtuman selvitys	19
4.3	Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	20
4.4	Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	20
5	Omavalvonnan seuranta ja raportointi	21
5.1	Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	21
5.2	Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	21

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Pihlajalinna lääkärikeskukset Oy
Y-tunnus 2452505–5
Kehräsaari B
33200 Tampere

Terveyspalveluiden liiketoiminnan johto:

Liiketoimintajohtaja
Seppo Kariniemi, KTM

Lääketieteellinen johto:

Lääketieteellinen johtaja
Sari Riihijärvi LT, syöpätautien erikoislääkäri
puh. 0405449361

Hallintoylilääkäri
Helka Hosia LT, geriatrian ja terveydenhuollon erikoislääkäri
puh. 0409210106

Terveyspalvelut ja diagnostiikka:

Johtava lääkäri, terveyspalvelut ja diagnostiikka
Keskitettyjen palveluiden ja asiointipalveluiden ylilääkäri
Nina-Maria Tigerstedt LT, geriatrian erikoislääkäri
puh. 0447363608

Kuvantamisen ylilääkäri
Tiina Ketonen, radiologian erikoislääkäri
puh. 0443700089

Alueylilääkäri Kajsa Järvinen, Etelä-Suomi (pl. Munkkivuori ja Pikku-Huopalahti)
Alueylilääkäri Tatu Mäkinen, Munkkivuori
Alueylilääkäri Markus Parkkinen, Pikku-Huopalahti
Alueylilääkäri Sami Salminen, Länsi-Suomi
Alueylilääkäri Juha-Matti Laaksonen, Väli-Suomi
Alueylilääkäri Ritva Vitri, Itä-Suomi
Alueylilääkäri Juho Kurtti, Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu

Alueylilääkäri Hanna-Lena Sammela-Paasimaa, Lappi

Työterveys:

Va. johtava lääkäri, työterveys

Tuomas Kopperoinen, työterveyshuollon erikoislääkäri

puh. 0406211566

Alueylilääkäri Heidi Wiklund, Etelä-Suomi

Alueylilääkäri Susan Martin, Länsi-Suomi

Alueylilääkäri Mika Huhtanen, Väli-Suomi

Alueylilääkäri Minna Harri-Mikkonen, Itä-Suomi

Alueylilääkäri Hanna-Lena Sammela-Paasimaa, Lappi

Alueylilääkäri Salla Keskitalo, Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu

Leikkaustoiminta:

Johtava lääkäri, leikkaustoiminta

Petteri Kousa, ortopedian ja traumatologian erikoislääkäri

puh. 0400163471

Alueylilääkäri Markus Parkkinen, Etelä-Suomi

Alueylilääkäri Sami Elamo, Länsi-Suomi

Alueylilääkäri Petri Sillanpää, Väli-Suomi

Alueylilääkäri Janne Sahlman, Itä-Suomi

Alueylilääkäri Ari-Pekka Puhto, Pohjois-Suomi

1.2 Palveluyksikköjen perustiedot

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n terveystalvveluja.

Palveluita tuotetaan aluemallin mukaisesti viidellä maantieteellisellä alueella ja valtakunnallisesti keskittyissä terveystalvveluissa sekä näitä tukevissa asiointipalveluissa.

Pihlajalinnan lääkärikeskukset Oy:n toimipisteet yhteystietoineen löytyvät Pihlajalinnan verkkosivuilta: <https://www.pihlajalinna.fi/toimipisteet>. Henkilöstön sisäiseen käyttöön tarkoitetut toimipistetiedot yhteystietoineen ja palveluvalikoimatietoineen löytyvät Pihlajalinnan Toimintakirjaston Toimipisteinfosta.

Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:ssä toimivien ammatinharjoittajien ja palveluyritysten tulee noudattaa Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n omavalvontasuunnitelmaa. Heidän tulee myös laatia omaa toimintaansa koskeva omavalvontasuunnitelmansa.

Pihlajalinnan sosiaalihuollon yksiköillä, hyvinvointialueiden järjestämisvastuulla olevia kokonaisulkoistuksia tuottavilla yhteisyrityksillä ja Pihlajalinnan Punkkibussilla on erilliset omavalvontasuunnitelmansa.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy tuottaa terveystalvaeluita yksityisasiakkaille, työterveysasiakkaille, vakuutusyhtiöille ja hyvinvointialueille. Terveystalvaeluihin 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, jotka tuottavat terveyttä ja toimintakykyä potilaillemme ja asiakkaillemme.

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, sekä kuluttajan ja ammattilaisen ykkösvalinta.

2 Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:ssä tuotettavat palvelut. Niihin kuuluvat työntekijöidemme tuottamat palvelut sekä itsenäisten ammatinharjoittajien ja palveluyritysten kautta työskentelevin ammattilaisten tuottamat palvelut. Itsenäisten ammatinharjoittajien ja palveluyritysten tulee laatia omasta toiminnastaan myös palveluntuottajan oma omavalvontasuunnitelma. Mikäli Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n ja palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmissa on ristiriitaa, noudatetaan Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n omavalvontasuunnitelmaa.

Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n omavalvontasuunnitelmassa kuvataan omavalvonnalliset menetelmät ja keinot, joita Pihlajalinna käyttää tuottamiensa palveluiden laadun ja turvallisuuden varmistamiseen ja seurantaan. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan myös, miten toimitaan, jos omavalvonnassa havaitaan puutteita tai poikkeamia.

Omavalvontasuunnitelma on ohjaa Pihlajalinnassa toimivien ammattilaisten työtä. Omavalvontasuunnitelman tavoitteiden toteutuminen edellyttää, että jokainen ammattilainen sitoutuu omavalvonnan menettelyihin ja noudattaa niitä.

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n omavalvontasuunnitelman laatimisesta on vastannut Pihlajalinnan hallintoylilääkäri ja laatujohtaja. Sen on hyväksynyt Pihlajalinnan lääketieteellinen johtaja.

Omavalvontasuunnitelma katselmoidaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarpeen mukaan toiminnan tai toimintatapojen muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelmaa täydentävät palvelulinjojen toimintaohjeet ja muut toimipisteiden toimintaa ohjaavat suunnitelmat, kuten konsernin mallipohjan mukaan laadittu toimipisteen lääkehoitosuunnitelma, pelastussuunnitelma, sähkökatkosuunnitelma, hygieniasuunnitelma ja jätehuoltosuunnitelma. Toimipistekohtaisten suunnitelmien ja toimintaohjeet laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat toimipisteiden vastuuhenkilöt ja palvelulinjojen toimintaohjeista palvelulinjojen vastuuhenkilöt.

Itsenäiset ammatinharjoittajat ja palveluyritykset laativat omaa toimintaansa koskevan palveluntuottajan omavalvontasuunnitelman. Palveluntuottaja vastaa oman suunnitelmansa päivittämisestä ja noudattamisesta.

2.3 Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen

Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n omavalvontasuunnitelma julkaistaan potilaiden ja asiakkaiden käyttöön Pihlajalinnan verkkosivuilla ja Pihlajalinnan ammattilaisten käyttöön Pihlajalinnan toimintakirjastossa. Omavalvontasuunnitelma on myös saatavissa Pihlajalinnan toimipisteissä. Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään toimintakirjaston arkistossa.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja. Siksi se ei voi sisältää salassa pidettävää tai muutoin ei-julkista tietoa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan omavalvontaraportissa, joka julkaistaan 4 kuukauden välein verkkosivuilla ja toimintakirjastossa.

2.4 Omavalvontasuunnitelman vastuunjako

Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat Pihlajalinnan hallintoylilääkäri ja laatujohtaja. Sen hyväksyy Pihlajalinnan lääketieteellinen johtaja.

Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n toimipisteiden esihenkilöt vastaavat, että toimipisteessä noudatetaan omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja menettelyjä. He vastaavat myös toimipisteen ammattilaisten perehdytyksestä omavalvonnan ohjeisiin ja menettelyihin.

Pihlajalinnan ammattilaiset vastaavat siitä, että tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan ja noudattavat omavalvonnan ohjeita ja menettelyitä.

Kaikki Pihlajalinnassa toimivat ammattilaiset vastaavat siitä, että heidän toimintansa on omavalvontasuunnitelman, toimintaohjeiden ja hyvien käytäntöjen mukaista. Mikäli ammattilainen havaitsee omassa tai jossain muussa toiminnassa poikkeaman tai vaaratilanteen, siitä tulee tehdä asianmukainen ilmoitus ja tarvittaessa myös ilmoittaa toimipisteen vastuuhenkilöille.

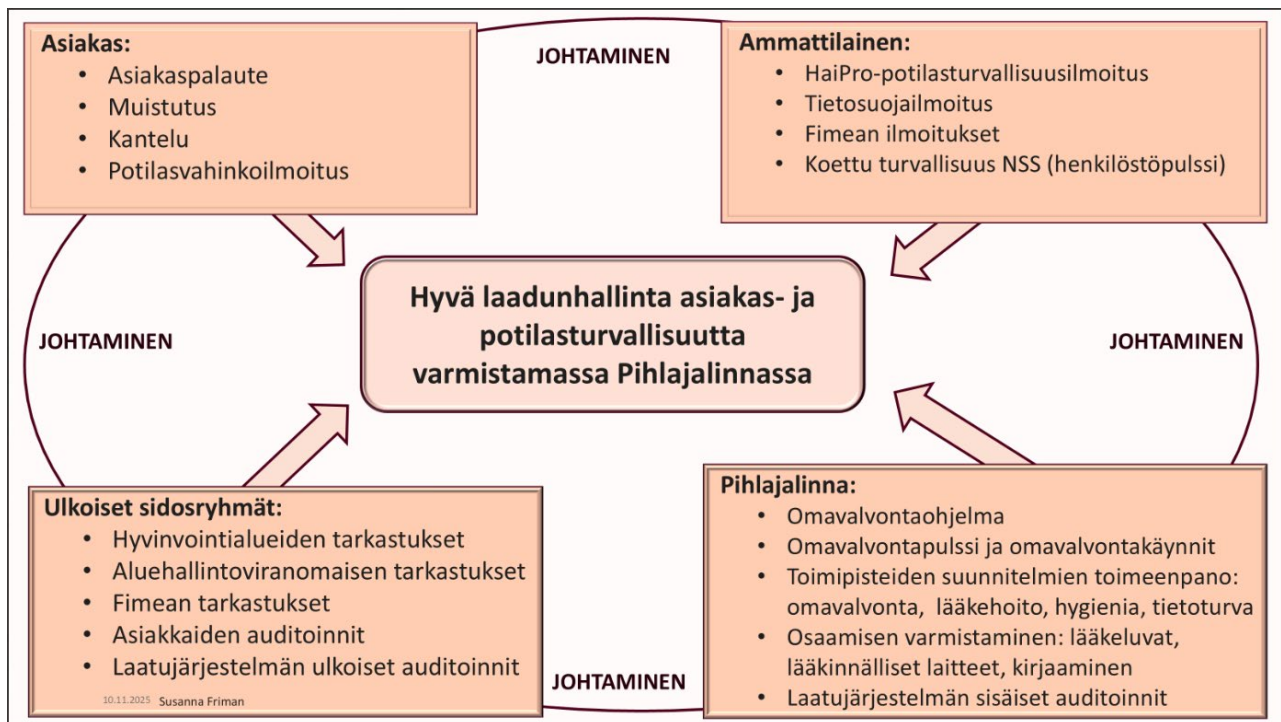
3 Palveluiden laadun ja turvallisuuden varmistaminen

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

Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy havainnoi, arvioi ja kerää palautetta palveluidensa laadusta ja potilasturvallisuudesta monesta näkökulmasta eri menetelmin. Laatutyön viitekehyksenä käytetään arvonluonnin nelimaalia: 1) potilas, 2) ammattilainen, 4) terveys ja toimintakyky, 4) tuottavuus ja tehokkuus. Laadunhallintajärjestelmä on ISO 9001:2015.

Laadunhallintaa johtaa Pihlajalinnan laatujohtaja.

Kuvassa on tiivistetty Pihlajalinnassa käytössä olevat asiakas- ja potilasturvallisuuden ennakoin ja reaktiivisen havainnoinnin menettelyjä. Lisäksi on menettelyjä työturvallisuuden, fyysisen turvallisuuden ja tietoturvan varmistamiseksi.



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

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n palveluihin on mahdollista hakeutua itse maksavana, työterveysasiakkuuden tai vakuutuksen kautta. Palveluita tuotetaan myös sopimuksella hyvinvointialueiden asiakkaille.

Taatakseen kysynnän ja palvelusopimusten mukaisen palvelutarjonnan, Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy huolehtii osaavien ammattilaisten riittävästä määrästä.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Potilas voi valita hoitavan ammattilaisensa palvelusopimuksensa puitteissa. Potilasohjauksessa potilas pyritään ohjaamaan hoitopolkunsa aikana samalle ammattilaiselle.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Pihlajalinnan potilasrekisteri on osa Kanta-palvelujen potilastieto- ja kuvantamisen varantoa, mikä mahdollistaa tiedonkulun muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa potilaan luvalla. Pihlajalinna ja itsenäiset ammatinharjoittajat toimivat yhteisrekisterinpitäjinä.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pihlajalinnan toimintaohjeet potilastietojärjestelmähäiriössä ovat Pihlajalinnan Toimintakirjastossa Häiriötilanteet-sivulla. Toimipisteen suunnitelma varautumisesta sähkökatkoon on kuvattu yksikön sisäisessä ohjeessa. Toimipisteen fyysistä turvallisuutta kuvataan yksikön pelastussuunnitelmassa ja evakuointiohjeessa. Suunnitelmat tallennetaan Pihlajalinnan Toimintakirjastoon Toimipisteiden suunnitelmat-sivulle.

3.3 Asiakkaiden ja potilaiden yhdenvertaisuuden ja osallisuuden varmistaminen

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

Pihlajalinna kerää systemaattisesti asiakaspalautetta varmistaakseen hyvän asiakaskokemuksen ja toimintansa kehittämiseksi.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen edellytys palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset voivat työskennellä Pihlajalinnan

Lääkärikeskukset Oy:ssä työsuhteessa, itsenäisinä ammatinharjoittajina tai palveluyrittäjinä. Pihlajalinnan Lääkärikeskukset Oy:ssä työskentelee yleis- ja erikoislääkäreitä, hoitohenkilöstöä ja muita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista sekä hallinnon ja tukipalveluiden ammattilaisia.

Ammattioikeuksien ja rikosrekisteriotteen tarkistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan Julkiterhikistä ennen työ- tai palveluntuottajasopimuksen laatimista.

Rikosrekisteriote tarkistetaan niiltä ammattilaisilta, jotka hoitavat alaikäisiä ilman huoltajia, vanhuksia tai vammaisia henkilöitä. Ohje rikosrekisteriotteen tarkastamisen piiriin kuuluvista työtehtävistä on Pihlajalinnan Tertun Esihenkilöt-sivulla. Itsenäisten ammatinharjoittajien ja palveluyrittäjien rikosrekisteriotteen tarkistamisesta vastaa valvontaviranomainen.

Perehdytys ja osaamisen kehittäminen

Perehdytys koostuu esiperehdytyksestä, yleisperehdytyksestä, joka sisältää konsernin yleisperehdytyksen ja järjestelmien perehdytyksen, tehtäväkohtaisesta perehdytyksestä ja perehdytyskertauksesta. Perehdytys toteutetaan sähköisessä oppimisympäristössä Pihlajalinna Akatemiassa ja henkilökohtaisena läsnä- ja etäperehdytyksenä. Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan Mepco HR-järjestelmään. Pihlajalinnan perehdytysprosessi on kuvattu Pihlajalinnan Tertussa ja Toimintakirjastossa Esihenkilö- ja Palveluntuottajat-sivuilla. Ammattilaisten osaamista seurataan mm. asiakas- ja ammattilaispalautteen, potilasturvallisuusilmoitusten ja esihenkilötyön keinoin. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkeluvun. Lääkehoidon toteuttamista koskeva ohjeistus on Pihlajalinnan Toimintakirjastossa Lääkehoito-sivulla.

Pakolliset ja muut koulutukset

Pihlajalinnassa on pakolliset tietoturvan, potilastiedon tietosuojan, eettisten periaatteiden ja lajittelun koulutukset työsuhteisille ja palveluntuottajille Pihlajalinna Akatemiassa.

Säteilytutkimuksiin lähettävien, niitä toteuttavien ja niistä vastaavien tulee suorittaa lakisääteisen säteilyturvakoulutukset.

Pihlajalinna järjestää säännöllistä koulutusta esihenkilötyöhön, järjestelmiin ja kliiniseen työhön, ja kerää osallistujien palautetta koulutuksesta ja koulutustarpeista. Tietoa koulutuksista löytyy Pihlajalinnan Tertusta ja Pihlajalinna Akatemiasta.

Henkilöstökysely

Pihlajalinna toteuttaa säännöllisesti henkilöstökyselyn, joissa kysytään työkyvystä ja työhyvinvoinnista, koetusta potilasturvallisuudesta NSS, työyhteisöstä, esihenkilötyöstä ja osaamisesta. Henkilöstökyselyn tulokset käsitellään esihenkilöittäin, toimipisteittäin, alueittain ja palveluittain.

3.5 Toimitilat ja välineet

Kiinteistöjohtaja

Matti Kohonen

etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi

Pihlajalinnan kiinteistöistä vastaa kiinteistöjohtaja ja alueelliset kiinteistöpäälliköt. Tilojen suunnittelussa ja käytössä huomioidaan toiminnan luonne, hygieniatason vaatimukset, turvallisuus ja esteettömyys sekä ergonomia ja sujuvuus.

Toimipisteen tilojen ylläpito kuvataan toimipisteen siivous- ja hygieniasuunnitelmissa, jotka tallennetaan Pihlajalinnan Toimintakirjastoon toimipisteiden suunnitelmiin.

Kiinteistöä koskevat huomiot ilmoitetaan alueen kiinteistöpäällikölle. Alueen kiinteistöpäällikön tiedot löytyvät Pihlajalinnan Tertusta Kiinteistöt-sivulta.

3.6 Lääkinnälliset laitteet

Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö

Hankinta- ja teknologiapäällikkö

Laura Likander

etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi

Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö ja laiteosaamisen varmistaminen

Toimipisteissä on nimetty laitevastaava. Lääkinnällisten laitteiden käyttöönotto ja henkilökunnan perehdytys sisältää myös lääkinnällisten laitteiden käyttökoulutuksen. Käyttökoulutukset merkitään Mepco HR-järjestelmään. Käyttöönoton yhteydessä lääkinnällisestä laitteesta merkitään laiterekisteriin yksilölliset tiedot, joiden perusteella laite voidaan myöhemmässä vaiheessa paikantaa. Käyttöönoton yhteydessä on huomioitava myös valmistajan määrittelemä käyttöympäristö sekä kaikissa sähkökäyttöisissä laitteissa potilaan ympärille muodostuva hoitoalue. Laitteen turvalliseen käyttöön liittyy laitteen käyttöön soveltuva käyttöympäristö. Laitteen käyttöympäristön määrittelee valmistaja käyttöohjeissa ja standardit, jotka määrittelevät, missä ympäristössä potilaan hoitoa voi tehdä.

Lääkinnällisten laitteiden viranomaisluvut

Käyttöönotossa huomioidaan tarvittavat viranomaisluvut. C-kaaren ja muiden ionisoivaa säteilyä käyttävien laitteiden osalta säteilylain 859/2018 edellyttämä STUKin turvallisuuslupa pitää olla haettuna ja myönnettynä. STUKin turvallisuusluvut haetaan Pihlajalinnassa keskitetysti.

Painelaitteiden osalta (autoklaavit ja paineilmakompressorien säiliöt) Tukesin painelaiterekisteriin pitää ilmoittaa painelaitteet ennen käyttöönottoa. Painelaitteisiin liittyvät

muutokset ilmoittaa toimipisteen painelaitteiden käytönvalvoja. Yli 1000barL:n osalta laitteissa pitää olla laadittuna sijoittelukuva.

Yllä mainittujen laitteiden poistossa huomioitava viranomaislupien muutokset / lopetukset. Omavalmistus on aina luvanvaraista. Harkinta omavalmistuksesta tehdään Pihlajalinnassa keskitetysti.

Laiterekisteri ja elinkaaren hallinta

Pihlajalinnan lääkinnälliset laitteet merkitään Pihlajalinnan laiterekisteriin. Laiterekisterin avulla seurataan kaikkia monikäyttöisiä lääkinnällisiä laitteita. Monikäyttöisiä laitteita huolletaan laitteen valmistajan ohjeistuksen mukaisesti. Toimipisteen laiterekisterivastaava ja toimipisteen esihenkilö vastaavat siitä, että toimipisteen laitteet on huollettu ohjeiden mukaisesti ja että huoltotoimenpiteet ja -raportit kirjataan laiterekisteriin. Pihlajalinnalla on valtakunnalliset huoltosopimukset. Ajantasaiset huoltosopimustoimittajat löytyvät Pihlajalinnan Toimintakirjastosta Lääkinnälliset laitteet-sivulta.

Laitteet poistetaan hallitusti ja kierrättäen. Laitteen poistossa huomioidaan tietoturva ja -suoja ja mahdolliset jatkokäyttömahdollisuudet. Ei-monikäyttöisten laitteiden osalta tilausjärjestelmä toimii seurantajärjestelmänä.

Lääkinnälliset laitteet puhdistetaan ja steriloidaan käyttöohjeiden mukaisesti. Kertakäyttöiseksi tarkoitettua tuotetta ei voi käsitellä uudelleen käytettäväksi.

Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaara- ja läheltä piti-ilmoitukset tehdään Haipro-potilasturvallisuusjärjestelmään. Haipron lisäksi vaaratapahtumasta ilmoitetaan Fimeaan ja laitteen valmistajalle.

3.7 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Toimipisteen hygieniavastaava vastaa yksikön lähiesihenkilön työparina infektioiden torjunnan ohjeiden jalkauttamisesta yksiköissä sekä laatii yksikön hygieniasuunnitelman, jossa kuvataan toimipisteen hygieni- ja infektioidentorjuntakäytännöt. Hygieniasuunnitelmaa käytetään henkilöstön ohjeena ja perehdytysmateriaalina. Hygieniavastaava ylläpitää infektioiden torjunnan osaamista ja jakaa ajantasaista tietoa yksikössään sekä perehdyttää uudet työntekijät Pihlajalinnan hygieni- ja infektioidentorjuntaohjeisiin. Hygieniavastaava on toimipisteen yhteyshenkilö konsernin hygieniahoitajalle.

Leikkaustoiminnassa tyypillisimmät hoitoon liittyvät infektiot ovat leikkaus- ja toimenpidealueen infektioita. Leikkaustoiminnan infektioiden torjuntaohjeet ja rokotussuojaan liittyvät menettelyohjeet ovat toimintakirjastossa. Pihlajalinnan toimintaohjeet hoitoon liittyvien infektioiden ilmoitusmenettelyyn, tunnistamiseen ja seurantaan on Pihlajalinnan Toimintakirjastossa Infektioiden torjunta -sivulla.

Henkilöstön osaaminen ja infektoiden torjunta varmistetaan tavanomaisilla ja muilla varotoimilla sekä noudattamalla infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita sekä huolehtimalla henkilökunnan rokotussuojasta. Käsihuuhdetta tulee olla saatavilla potilaiden ja ammattilaisten käyttöön.

Toimipisteen siivoussuunnitelmaan kirjataan siivouksen palvelukuvaus ja menettely siivouksen laadun seurantaan.

3.8 Lääkehoitosuunnitelma

Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan lääkehoidon turvallisen toteuttamisen menettelyt Pihlajalinnassa. Toimipisteen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan suunnitelman laatiminen ja seuranta, lääkehoidon vastuuhenkilöt, lääkitysturvallisuuden ja lääkehoito-osaamisen varmistaminen sekä lääkehoidon toteuttamisen käytännöt. Lääkehoitosuunnitelmat katselmoidaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään aina käytäntöjen, toiminnan tai vastuuhenkilöiden vaihtuessa.

Konsernin lääkehoitosuunnitelma, toimipisteen lääkehoitosuunnitelman mallipohja ja lääkelupalomakkeet löytyvät Pihlajalinnan Toimintakirjastosta Lääkehoito-sivulta.

3.9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietoturvasta ja tietosuojasta vastaava johtaja

CISO

Tero Lainpelto

etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi

Potilastiedon tietosuojasta vastaava johtaja

Lääketieteellinen johtaja

Sari Riihijärvi

etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi

Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n tietosuojavastaava

Kehityspäällikkö, tietosuoja

Marika Vihervaara

etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi

Pihlajalinnan ammattilaille tarkoitetut tietoturvaa, tietosuojaa ja tietojen luovutusta koskevat ohjeet sekä julkinen tietoturvasuunnitelma ovat Pihlajalinnan Toimintakirjastossa. Pihlajalinnan tietoturva- ja tietosuojatiimi vastaa ohjeiden ajantasaisuudesta ja jalkauttamisesta.

Pihlajalinnan ammattilaisten tulee suorittaa vuosittain pakolliset tietoturvan ja tietosuojan koulutukset.

Ammattilainen saa käyttää vain niitä potilastietoja, jotka ovat hänen työtehtäviensä suorittamiseksi tarpeen.

Jokaisella pihlajalinnalaisella on velvollisuus tehdä tietosuojaa tai tietoturvaa koskevista poikkeamista tietoturvapoikkeamailmoitus. Toimipisteiden vastuuhenkilöitä muistutetaan säännöllisesti tietoturvapoikkeamailmoitusten tekemisestä toimipisteiden omavalvontapulssissa.

Asiakkaat ja potilaat löytävät tietoa omien tietojensa käsittelystä, tarkastamisesta ja korjaamisesta Pihlajalinnan verkkosivuilta.

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Pihlajalinnassa käytetään asiakastietolain vaatimukset täyttävää, Valvirassa rekisteröityä Dynamic Health-potilastietojärjestelmää (DH). Pihlajalinnan tietohallinto vastaa potilastietotietojärjestelmän käytön asianmukaisuudesta ja koulutuksesta konsernitasolla. Sovellustuki ja DH-tiimi hallinnoivat potilastietojärjestelmän tehtävän ja koulutuksen mukaisia käyttäjätunnuksia. Uuden ammattilaisen perehdytyksestä potilastietojärjestelmän käyttöön vastaa toimipisteen perehdyttäjä.

Henkilötietoja sisältävistä tietojärjestelmistä tehdään tietosuojan vaatimustenmukaisuuden arviointi (DPIA). Tietosuoja- ja tietoturvatiimi vastaa viranomaisohjeiden mukaisista viranomaisilmoituksista mahdollisista tietoturvaan kohdistuvista häiriöistä.

Pihlajalinnan asiakastietorekisteri on kuvattu Pihlajalinnan verkkosivuilla.

3.11 Asiakkaan ja potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

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.

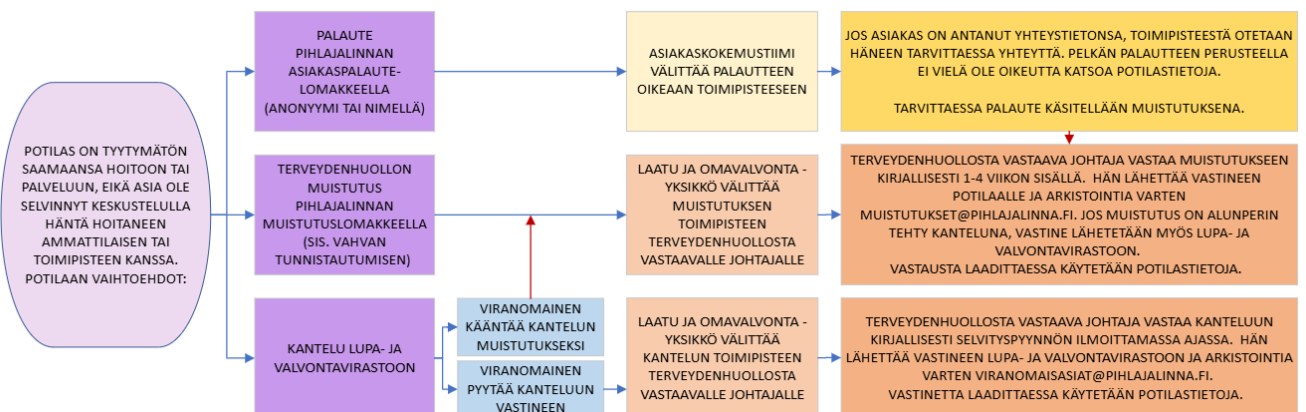
Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy ei tuota sellaisia terveystalouksia, joissa rajoitettaisiin potilaan itsemääräämisoikeutta.

Asiakaskokemus ja -palaute

Asiakkailla ja potilailla on mahdollisuus antaa palautetta suoraan hoitavalle ammattilaiselle tai toimipisteen asiakaspalvelulle, Pihlajalinnan verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella, tekstiviestikyselyllä palvelutapahtuman jälkeen (suositteluhaluukkuus NPS ja joissain palveluissa myös pärjäämisen tunnetta mittaava PEI) sekä palvelukohtaisilla asiakaspalautekyselyillä. Asiakaspalautelomakkeella ja tekstiviestikyselyssä annetun palautteen käsittelystä vastaa asiakaskokemustiimi. Palvelukohtaisesta kyselystä vastaa kyseisen palvelun vastuuhenkilöt. Ammattilaista koskevan palautteen käsittelystä vastaa työntekijän esihenkilön ja ammatinharjoittajien kohdalla toimipisteen esihenkilö.

Jos potilas on tyytymätön hoitoonsa

Alla olevassa kaaviossa kuvataan kuinka toimia tilanteessa, jossa potilas on tyytymätön hoitoonsa, eikä asia ole selvinnyt keskustelulla häntä hoitaneen ammattilaisen tai toimipisteen kanssa.



Terveydenhuollon muistutus

Jos potilas on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa, hänellä on oikeus tehdä terveydenhuollon muistutus. Muistutus tehdään Pihlajalinnan verkkosivuilta löytyvällä, vahvan tunnistautumisen sisältävällä sähköisellä muistutuslomakkeella. Muistutuksen voi toimittaa myös muulla tavoin kirjallisesti, mutta tuolloin muistutuksen tekijää ei välttämättä tunnisteta vahvasti, mikä vaikuttaa muistutukseen vastaamiseen. Erityisestä syystä (kuten aistivaje) muistutuksen voi tehdä myös suullisesti.

Kantelu

Potilas tekee kantelun Lupa- ja valvontaviraston (LVV) sähköisellä lomakkeella. LVV lähettää kantelun vastattavaksi Pihlajalinnaan.

Muistutukseen ja kanteluun vastaaminen

Toimipisteen terveydenhuollosta vastaava johtaja on vastuussa muistutukseen tai kanteluun vastaamisesta. Muistutusvastaus toimitetaan potilaan toiveen mukaan potilaalle postitse tai salatulla sähköpostilla, jos osoitteen oikeellisuudesta on voitu varmistua. Kanteluvastaus toimitetaan valvontaviranomaiselle, joka toimittaa sen potilaalle. Jos valvontaviranomainen on kääntänyt sille tehdyn kantelun vastattavaksi terveydenhuollon muistutuksena, muistutusvastauksen kopio lähetetään valvontaviranomaiselle.

Muistutukset, kantelut ja niiden vastineet tallennetaan Pihlajalinnan keskitettyyn diaariin. Muistutuksesta, kantelusta ja niiden vastauksista ei tehdä merkintöjä potilastietojärjestelmään. Toimintaprosessi on kuvattu yllä olevassa kuvassa ja lisätietoa on Pihlajalinnan Toimintakirjaston Jos potilas on tyytymätön -sivulla.

Potilasvahinkoilmoitus

Mikäli potilas epäilee, että hänen hoidossaan on tapahtunut hoitovirhe, hän voi tehdä ilmoituksen Potilasvakuutuskeskukseen. Potilasvakuutuskeskus käsittelee Suomessa annetun terveyden- ja sairaanhoidon potilasvahinkoilmoitukset maksutta, puolueettomasti ja erillään hoitoprosessista.

Asiakas- ja potilasasiavastaava

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus saada apua asiansa hoitamiseen oman hyvinvointialueensa sosiaali- ja potilasasiavastaavilta. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueiden verkkosivuilta hakusanoilla *[hyvinvointialueen nimi] potilasasiavastaava*.

Myös Pihlajalinnan verkkosivuilla ja toimipisteissä neuvotaan miten toimia, jos on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa.

Asiakkaan antamasta palautteesta saadaan arvokasta tietoa toiminnan kehittämiseksi. Pihlajalinnan alueelliset laatujohtoryhmät käsittelevät alueensa toimipisteitä koskevat asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset kootusti.

4 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja poikkeamien käsittely

Asiakkaiden ja potilaiden antaman palautteen lisäksi Pihlajalinna kerää ammattilaistensa palautetta toiminnastaan seuraavin menetelmin:

- Aloitteet
- Potilasturvallisuuden vaara- ja läheltä piti-ilmoitukset l. HaiPro
- Säteilyturvallisuuspoikkeamailmoitukset osana HaiProa
- Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamailmoitukset
- HSE lite – työturvallisuushavainnot
- Anonyymit luottamukselliset ilmoitukset ("whistle blow"-kanava)
- Toimittajareklamaatiot

Pihlajalinnan Lääkärikeskukset Oy:n laadun ja potilasturvallisuuden ennakoivan ja reaktiivisen havainnoinnin menettelyjä on kuvattu sivulla 9, Palveluiden laadun ja turvallisuuden varmistaminen. Kaikki ammattilaisten ilmoituskanavien linkit ovat Pihlajalinnan Toimintakirjaston etusivulla.

Ilmoitusvelvollisuus epäkohdista

Mikäli ammattilainen havaitsee omassa tai jossain muussa toiminnassa poikkeaman tai vaaratilanteen, siitä tulee tehdä asianmukainen ilmoitus ja tarvittaessa myös ilmoittaa toimipisteen vastuuhenkilöille.

Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä aluejohtoon tai Pihlajalinnan konsernijohtoon tilanteen ratkaisemiseksi. Jos omavalvonnalliset keinot eivät riitä mahdollisen asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavan tapahtuman, vahingon tai vaaratilanteen tai muun vakavan puutteen korjaamiseksi, tulee asiasta myös ilmoittaa valvontaviranomaiselle tai hyvinvointialueelle.

Muu ilmoitusvelvollisuus

Lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia ovat lääkärin tartuntatauti-ilmoitus, tartuntatautiepäily, lastensuojeluilmoitus, ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta, ilmoitus sosiaalihuollon tuen tarpeesta, syntymästä ja kuolemasta tehtävät ilmoitukset, ilmoitus heikentyneestä ajokyvystä ja ampuma-aseilmoitus. Pihlajalinnan Toimintakirjastossa Infektoiden torjunta -sivulla on ohjeistus lääkärin tartuntatauti-ilmoituksen ja tartuntatautiepäilyn ilmoittamiseksi. Muista ilmoitusvelvollisuuksista on ohjeistettu THL:n sivuilla <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilön-ilmoitusvelvollisuudet-ja-oikeudet>.

Poikkeamien käsittely

Vastuuhenkilö, jonka vastuualueella poikkeama havaitaan, vastaa poikkeaman syyn selvittämisestä, sen seurausten minimoinnista ja kehitystoimista, jolla ennaltaehkäistään tai vähennetään poikkeaman toistumisen riskiä. Selvitys voidaan tehdä esimerkiksi työryhmänä tai yksikkökokouksessa. Vastuuhenkilö sopii aikataulusta ja korjaavista toimenpiteistä sekä varaa niihin tarvittavan resurssin. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee.

HaiPro-potilasturvallisuusilmoitusten roolit

Ilmoittaja: Ilmoituksen tekijä, kaikki Pihlajalinnassa toimivat ammattilaiset

Käsittelijä: Jokaisessa yksikössä on yksi tai useampi ilmoitusten käsittelijä, tyypillisesti yksikön palveluvastaava. Käsittelijän vastuulla on käsitellä potilasturvallisuusilmoitus HaiPron käsittelijänäkymässä viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta ja lopuksi sulkea ilmoitus.

Ylemmät vastuuhenkilöt: Mikäli käsittelijä ei voi itse käsitellä potilasturvallisuusilmoitusta tai se vaatii laajempia toimenpiteitä, käsittelijä välittää ilmoituksen eteenpäin ylemmille vastuuhenkilöille. Ylempinä vastuuhenkilöinä ovat tyypillisesti palvelujohtaja, vastaava lääkäri ja alueylilääkäri.

4.2 Vakavan vaaratapahtuman selvitys

Vakava vaaratapahtuma on tilanne, jossa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, leikkaushoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita.

Pihlajalinnassa vakavan vaaratapahtuman juurisyyt ja niiden edellyttämät kehittämistoimet samankaltaisten vaaratapahtumien ehkäisemiseksi käsitellään vakavien vaaratapahtumien selvitysryhmässä. Yksikön terveydenhuollosta vastaava johtaja vastaa selvityksen käynnistämisestä. Vakavan vaaratapahtuman selvittämisen toimintamalli ja raportin mallipohja ovat Pihlajalinnan Toimintakirjastossa Vakavat vaaratapahtumat-sivulla.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Ammattilaisten ilmoituskanavat ovat kaikkien Pihlajalinnan ammattilaisten helposti saatavilla Pihlajalinnan Toimintakirjaston etusivulla. Ilmoitusten tekeminen ja ilmoituskanavat kuuluvat perehdytykseen ja niistä muistutetaan toimipisteiden esihenkilöitä toimipisteiden omavalvontapulssissa.

Toimipisteiden vastuuhenkilöt vastaavat toimipisteitä koskevien palautteiden käsittelystä keskitettyjen konsernipalvelujen tuella. Myös alueelliset laatujohtoryhmät käsittelevät ko. alueen toimipisteitä koskevat palautteet. Palautteesta riippuen kehittämistoimi toteutetaan yksikkö-/palvelu-/alue- tai konsernitasoisesti.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kehittämistoimet ja niiden vastuuhenkilöt määritellään poikkeaman tai sen juurisyyanalyysin mukaan.

Yksittäistä toimipistettä ja aluetta laajemmat kehittämistoimet raportoidaan konsernin omavalvontaraportissa.

5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Sisäinen auditointi on Pihlajalinnan sisäinen laadunarviointi- ja parantamismenettely, joka perustuu organisaatiossa hyödynnettävien ISO 9001- ja ISO14001-standardien vaatimuksiin sekä tietosuojaan vaatimuksiin (jatkossa ISO 27001). Auditoinnissa varmistutaan standardien vaatimuksien mukaisten toimintamallien ja menettelyjen olemassaolosta, ja niiden jalkautumisesta toimipisteen arkeen. Auditoinnit tehdään otantaperusteisesti joka kolmas vuosi kuhunkin toimipisteeseen.

Ulkoinen auditointi on vastaa menettelynä sisäistä auditointia, mutta sen tekee organisaation ulkopuolinen taho. Sisäisten ja ulkoisten auditointien raportit tallennetaan koko konsernin käyttöön Pihlajalinnan toimintakirjastoon. Auditoidut kohteet sopivat tavan tehdä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ja tekevät tilanteen juurisyysanalyysin, pohtivat ennaltaehkäiseviä toimia sekä toimenpiteiden vaikuttavuutta.

Omavalvontakäynti on konsultatiivinen ja tukea antava Pihlajalinnan sisäinen toimintamalli, jonka avulla varmistutaan sote-sektorin vaatimustenmukaisuuden ja Pihlajalinnan omien toimintamallien olemassaolosta ja jalkautumisesta toimipisteessä. Omavalvontakäynti on toimipisteen tarkistuslistatyypinen läpikäynti, jossa todettuihin poikkeamiin voidaan puuttua saman tien.

Sisäisten ja ulkoisten auditointien sekä omavalvontakäyntien sekä muita laatutasoa kuvaavia tuloksia ja kehitystyötä seurataan säännöllisesti alueellisissa laatujohtoryhmissä. Samalla varmistetaan, että esiin tulleita vahvuuksia hyödynnetään koko alueen toimipisteissä mahdollisuuksien mukaan. Vastaavasti poikkeamatiedon perusteella varmistetaan tasalaatuinen tilanne alueen toimipisteissä. Johdon katselmuksissa käsitellään toiminnan laatua kuvaavia tuloksia viikko-, kuukausi-, kvartaali- ja vuositasolla Pihlajalinnan johtamisen tasoilla.

Omavalvontaraportti koostetaan kolme kertaa vuodessa. Kehittämistoimet kirjataan neljässä kategoriassa: 1) palveluiden käyttäjien antaman palaute, 2) asiakas- ja potilasturvallisuushavainnot ja poikkeamat 3) riskienhallinta ja 4) laadunparantaminen.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

HaiPro-potilasturvallisuusilmoitusten perusteella tehtävät kehittämistoimenpiteet kirjataan HaiPro-järjestelmään.

Vakavien vaaratapahtumien selvityksen perusteella tehtävät kehittämistoimet ja niiden seuranta kirjataan vaaratapahtumaraporttiin.

Omavalvontasuunnitelman pohjalta laaditaan omavalvontaraportti kolmasti vuodessa, tammi-, touko- ja syyskuussa. Raportin mallipohja on Pihlajalinnan Toimintakirjastosta Omavalvontasivulla. Raportti keskittyy omavalvonnan menettelyjen perusteella tehtyihin Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n laajuisiin kehittämistoimiin. Omavalvontasuunnitelman laatijat ja hyväksyjä vastaavat raportin laatimisesta. Omavalvontaraportti julkaistaan Pihlajalinnan Toimintakirjastossa ja verkkosivuilla.