



Kolmostien Terveys
Pihlajalinna

Kolmostien Terveys Oy

Parkanontie 48

39700 Parkano

Omavalvontaohjelma

Hyväksytty Kolmostien Terveys Oy:n johtoryhmässä

Päivämäärä: 14.5.2024

Palvelun tuottaja

Kolmostien Terveys Oy

Y-tunnus

2674284-6



Sisällysluettelo

1	Johdanto	3
2	Tehtävien lain mukainen hoitaminen.....	4
3	Sopimusten noudattaminen	4
4	Palveluiden saatavuus, jatkuvuus ja yhdenvertaisuus	4
5	Palveluiden laatu ja turvallisuus	6
6	Riskien tunnistaminen ja riskienhallinta.....	14
7	Poikkeamat ja havaittujen puutteiden korjaaminen.....	14
8	Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi	16
	Lähteet	17



Kolmostien Terveys Pihlajalinna

1 Johdanto

Kolmostien Terveys Oy on alun perin Pihlajalinnan ja Parkano kaupungin yhteisyritys, joka on perustettu vuonna 2016. 1.1.2023 alkaen Kolmostien Terveys Oy on Pihlajalinna-konsernin ja Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisyritys. Sopimuskausi on voimassa vuoteen 2024, jonka jälkeen käynnistyy viiden vuoden optiokausi. Hyvinvointialue omistaa yhteisyrityksestä 4 % ja Pihlajalinna 96 %.

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

Palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontaohjelma kuvaa, miten palveluntuottaja järjestää ja toteuttaa omavalvontansa. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt. Kolmostien Terveys omavalvontaohjelman liitteitä ovat Pihlajalinna konsernin lääkehoitosuunnitelma ja tietoturvasuunnitelma.

Palveluntuottajan palveluyksiköillä tulee yhteisen omavalvontaohjelman lisäksi olla yksikkökohtainen, päivittäistä toimintaa kuvaava omavalvontasuunnitelma ja yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Nämä kattavat palveluyksikön oman ja sen lukuun alihankintana tuotetun palvelun. Valvira on valmistellut sosiaalipalvelujen ja terveyspalvelujen omavalvontasuunnitelman mallilomakepohjat.

Palveluntuottaja ja palveluyksikön vastuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta.

Kolmostien Terveys omavalvontaohjelma on laadittu alkuvuonna 2024. Omavalvontaohjelma ja palveluyksikköjen omavalvontasuunnitelmat päivitetään Valviran omavalvontaa koskevan määräyksen mukaisiksi sen ilmestyttyä vuonna 2024. Omavalvontaohjelma ja -suunnitelmia päivitetään jatkossa vuosittain ja tarvittaessa. Päivityksessä huomioidaan myös valvontaviranomaisten mahdollisesti antama ohjaus ja päätökset.

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

- Tehtävien lainmukainen hoitaminen
- Tehtyjen sopimusten noudattaminen
- Palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen



2 Tehtävien lain mukainen hoitaminen

Kolmostien Terveys tuottamien palveluiden tulee täyttää voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Laeissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista määritellään oikeuksia, joita ovat mm. oikeus hyvään ja turvalliseen hoitoon ja hoivaan, oikeus saada palveluja samoilla kriteereillä ja oikeus päästä hoitoon säädetyssä ajassa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada sosiaali- ja potilasasiainmieleltä neuvontaa mm. muistutuksen tekemisessä. Hyvinvointialue arvioi sosiaalihuoltolain mukaisten päätösten teon kattavuutta ja yhdenmukaisuutta, päätökset tulee olla valituskelpoisia.

Hyvinvointialueella säilyy järjestämisvastuu, vaikka se hankkisi palveluja muilta palvelutuottajilta. Lainmukaisuuden noudattamisen seuranta toteutetaan niin omavalvonnan kuin hyvinvointialueen, viranomaisvalvonnan sekä asiakkaiden kautta saadun palautteen perusteella.

3 Sopimusten noudattaminen

Kolmostien Terveys palvelutuotanto perustuu Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa laadittuun palvelusopimukseen. Palveluiden ostajana Pirkanmaan hyvinvointialue myöntää asiakkaille sosiaalipalveluja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Pirkanmaan hyvinvointialueen viranhaltija tekee sosiaalipalveluista valituskelpoisen päätöksen asiakkaalle ja vastaa palvelusuunnitelman laatimisesta. Terveyspalveluiden osalta Kolmostien Terveys tuottaa palvelun siten kuin niistä on sopimuksessa määritelty. Kolmostien Terveys palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että asiakkaalle järjestettävä palvelu täyttää sille sopimuksessa asetetut vaatimukset.

Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin palvelualueen vastaavan johtajan vastuulla. Säännöllisillä yhteistyö- ja seurantapalaverilla varmistetaan tiedonkulku ja yhteistyön toteutuminen Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Toimintaa kuvaavia raportteja ja seurantatietoja toimitetaan säännöllisesti yhteistyökumppaneille.

4 Palveluiden saatavuus, jatkuvuus ja yhdenvertaisuus

Palveluiden saatavuus

Kolmostien Terveys oy tuottaa julkisia sosiaali- ja terveysterveyspalveluja osaulkoistussopimuksella Parkano-Kihniö yhteistoiminta-alueella Pirkanmaan hyvinvointialueelle.

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää (Laki sosiaali- ja



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 4 §, STM: Sosiaalipalvelujen saatavuus, THL: Sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuuden parantaminen, mukaan lukien mielenterveys- ja päihdepalvelut).

Omavalvonnalla varmistetaan, että itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta.

Palvelujen laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutumista seurataan kiireellisen ja kiireettömän palvelutarpeen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialue julkaisee odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti. (Terveystieteiden laissa 55 §, sosiaalihuoltolaki 33 § ja muu sosiaalipalveluja koskeva lainsäädäntö).

Palveluiden oikea-aikaista, tarpeenmukaista yhdenvertaista saatavuutta lisätään etä- ja digipalveluilla yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa.

Palveluiden jatkuvuus

Palveluiden jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palveluiden suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoitosuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden. Tiedonkulun jatkuvuutta varmistetaan luotettavasti toimivilla ja suojatuilla tietojärjestelmillä, henkilöstön ohjeistamisella ja koulutuksella sekä kuvatuilla palveluprosesseilla, jotka ohjaavat varmistamaan tarpeellisen tiedon turvallisen siirtymisen asiakkaan siirtyessä toimipaikasta toiseen. Valmiussuunnitelmissa sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

Palveluyksiköillämme on palo- pelastussuunnitelmat sekä poistumisturvallisuusselvitykset. Pirkanmaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveyspalveluiden tärkeiden toimintojen jatkuvuudesta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta.

Palveluiden yhdenvertaisuus

Sosiaali- ja terveyspalveluita käyttäviä asiakkaita tulee kohdella yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etsinen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen.

Itsemääräämisoikeus

Omavalvontasuunnitelmissa on kuvattava, miten asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja miten itsemääräämisoikeus palvelussa varmistetaan. Potilaan ja asiakkaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Potilaslain mukaan potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Tilanteissa, joissa asiakkaan mielipidettä tai toivomuksia on mahdoton saada selville, käytetään omaisia ja läheisiä mielipiteen ja toivomusten selvittämiseen.

Tulkkaus

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa ymmärrettävällä tavalla palvelu- ja hoitovaihtoehtoista sekä oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Vammaisille ja vieraskielisille on tarvittaessa huolehdittava riittävästä tulkkauspalveluista.

5 Palveluiden laatu ja turvallisuus

Palveluiden omavalvonta

Omavalvonnan avulla johdetaan palvelujen laatua ja kehittämistä. Omavalvonnasta vastaavat johtajat seuraavat palvelujen lain mukaista toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta.

Omavalvontaohjelmassa esitetään Kolmostien Terveyden menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen ja palvelusopimuksen mukaisen palvelutuotannon varmistamiseksi. Omavalvontaohjelma koskee kaikkia Kolmostien Terveyden toimintayksiköitä.

Kolmostien Terveyden palveluyksiköillä tulee yhteisen omavalvontaohjelman lisäksi olla yksikkökohtainen, päivittäistä toimintaa kuvaava omavalvontasuunnitelma ja yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Nämä kattavat palveluyksikön oman ja sen lukuun alihankintana tuotetun palvelun. Omavalvontasuunnitelma sisältää kuvauksen vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksiköiden henkilökunta kehittää ja toteuttaa päivittäisessä työssään omavalvontasuunnitelmaa. Sote-palveluissa kehitetään ja toteutetaan perusoikeuksia, lainsäädännön tavoitteita, laatusuosituksia sekä kansallisia ja hyvinvointialueen linjauksia. Palveluja kehitetään niin, että asiakas kokee ne oikea-aikaisiksi, turvallisiksi, laadukkaiksi sekä tarpeenmukaisiksi. Palveluja kehitetään jatkuvasti asiakkaiden ja potilaiden antaman palautteen avulla. Omavalvontasuunnitelma on palvelun päivittäisen kehittämisen ja laadunhallinnan työkalu.

Palvelutuotannon johtaminen

Palvelutuotannon omavalvonnan johtamisesta vastaa toimitusjohtaja, johtava lääkäri, palvelualueiden palvelupäälliköt ja palveluyksiköiden palveluvastaavat. Toimitusjohtaja, palvelujohtaja, palvelupäälliköt, hr-päällikkö ja johtava lääkäri muodostavat johtoryhmän, jotka vastaavat palvelutuotannon linjauksista ja uusista toimintamalleista.

Palveluista vastaavat johtajat:



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Toimitusjohtaja Juha-Matti Sihvonen

Palvelujohtaja Johanna Nivala

Johtava lääkäri Toni Kulju

Terveyspalveluiden ja hyvinvointipalveluiden palvelupäällikkö Johanna Kujala

Kotihoidon ja terveyskeskussairaalan palvelupäällikkö Krista Hakala

Ikäihmisten asumispalveluiden palvelupäällikkö Johanna Lintula

Vammaispalveluiden palvelupäällikkö Mauri Kuivanen

Sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi

Toimipaikkojen osoite- ja yhteystiedot löytyvät Kolmostien Terveyden verkkosivuilta.

Kolmostien Terveyden johto sitoutuu vaatimusten noudattamiseen ja valvoo asiakaskokemuksen, toiminnan laadun ja henkilöstötyytyväisyyden kehitystä ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin laatutavoitteiden täyttämiseksi. Johto on sitoutunut toiminnan laadun jatkuvaan parantamiseen ja luo edellytyksiä laatutavoitteiden saavuttamiselle.

Henkilöstö

Kolmostien Terveydessä työskentelee yli 300 vakituudessa työsuhteessa olevaa työntekijää noin kahdessakymmenessä palveluyksikössä. Uusien ammattihenkilöiden ammattipätevyys varmistetaan JulkiTerhikki/Suosikki-tietokannasta. Rikosrekisteriotteet tarkistetaan kaikilta alaikäisten kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä ennen työn alkua laissa kirjatulla tavalla. Rikosrekisteriotteet tarkistetaan myös vuoden 2024 alusta alkaen iäkkäiden kanssa työskenteleviltä sekä vuoden 2025 alusta alkaen vammaisten kanssa työskenteleviltä. Lisäksi tarkistetaan tartuntatautilain mukainen soveltuvuus tehtävän mukaiseen potilastyöhön. Haastattelussa arvioidaan henkilön soveltuvuus haettuun tehtävään.

Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttäminen

Uudet, tehtävää vaihtavat ja töihin palaavat työntekijät sekä esihenkilötehtävissä aloittavat työntekijät perehdytetään tehtävään, palveluyksikköön ja organisaatioon. Vakituisten työntekijöiden lisäksi perehdytetään myös määräaikaiset työntekijät, vuokratyöntekijät, ammatinharjoittajat ja opiskelijat. Perehdytys toteutetaan henkilökohtaisesti, jota täydentää itsenäinen opiskelu Pihlajalinnan verkko-oppimisympäristössä Pihlajalinna Akatemiassa.

Jokainen työntekijä perehtyy sekä yhtiön omavalvontaohjelmaan että yksikön omavalvontasuunnitelmaan. Lääkehoitoa toteuttavat työntekijät perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan ja yksikön lääkehoidon käytäntöihin. Kaikilla lääkehoitoa toteuttavilla ammattilaisilla tulee olla voimassa oleva lääkelupa.

Terveydenhuollon laitteiden käyttäjien tulee suorittaa käyttökoulutus niihin terveydenhuollon laitteisiin, jotka voivat aiheuttaa vaaratilanteen potilaan hoidossa ja/tai joihin valmistaja/maahantuoja antaa käyttöönottokoulutuksen. Suoritettu käyttökoulutus kirjataan laitekoulutusrekisteriin.

Potilastietojärjestelmään perehdyttää sovittu henkilö toimipisteessä tai muu järjestelmän asiantuntija. Opiskelijaperehdytyksen ja ohjauksen organisoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Opiskelijan perehdyttämisestä vastaa nimetty ohjaaja.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Henkilöstön hyvinvointi ja osaaminen

Kolmostien Terveydessä hyvinvointia seurataan Pihlajalinnan henkilöstökyselyllä Pulssilla, jolla arvioidaan, seurataan ja kehitetään ammattilaisten hyvinvointia ja organisaation toimintatapoja sekä esihenkilötyötä. Pulssikyselyn vastaukset käsitellään tiimikokouksissa lähiesihenkilön ja palvelupäällikön kanssa.

Kolmostien Terveyden 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.

Kolmostien Terveyden työntekijöillä on vuotuiset tavoite- ja kehityskeskustelut, jotka käydään kahdessa osassa tiimikeskusteluna ja lyhyenä henkilökohtaisena keskusteluna 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 Kolmostien Terveyden työntekijöille ja esihenkilöille suunnattuja kursseja. Kaikille pakollisia koulutuksia ovat tietosuoja, tietoturva, etiikka- ja lajittelukoulutukset. Pihlajalinnassa järjestetään säännöllisiä toimipaikkakoulutuksia ja infoja esihenkilöille, terveydenhuollon ammattihenkilöille ja hallinnon työntekijöille.

Pihlajalinna edistää henkilöstön tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta muun muassa seuraavin keinoin:

- määritämme etukäteen rekrytoitavan tehtävän valintakriteerit
- edistämme tasa-arvoista ja yhdenvertaista sijoittumista erilaisiin tehtäviin ja työuralla etenemistä
- edistämme työehtojen ja työolojen yhdenvertaisuutta
- helpotamme työn ja perhe-elämän yhteen sovittamista kiinnittämällä huomiota työjärjestelyihin
- emme syrji iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Työsuojelu

Työsuojelu perustuu riskienarviointiin pohjautuvaan työolojen seurantaan ja työterveyshuollon työpaikkaselvityksiin sekä näistä johdettaviin kehittämistoimenpiteisiin. Työympäristöjen riskit arvioidaan Kolmostien Terveyden yksiköissä 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.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Toimitilat

Kolmostien Terveys toimii vuokralaisena pääasiassa Pirkanmaan hyvinvointialueen omistamissa kiinteistöissä. Toimitilamme on tarkastettu asianmukaisesti ja tarkastuslausunnot on toimitettu Aluehallintovirastoon / Valviraan. Toimitilojemme palo- ja poistumisturvallisuus on suunniteltu määräysten mukaisiksi. Tiloissamme on murto- sekä paloilmoitinlaitteisto. Lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa ja/tai huoneissa määräysten mukaisesti.

Palveluyksiköihin laaditaan siivoussuunnitelma, jossa kiinnitetään huomioita erityisesti siivousohjeiden noudattamiseen, aseptiseen työjärjestykseen ja siivousvälineiden puhtauteen. Vastaava laitoshuoltaja tekee yksiköissä puhtauden laadun seurantaan toteuttamalla säännöllisiä hygienia-testejä sekä siisteyden katselmuksia yhteistyössä yhtiön hygieniahoitajan kanssa. Mikäli siivous on ulkoistettu, tulee asiat käydä ilmi omavalvontasuunnitelmasta.

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.

Pihlajalinnan terveydenhuollon laitteiden inventoinnista, huolloista ja laiterekisteristä vastaa puitesopimustoimittaja Intermed Oy. Intermedillä on huoltojen, vikakorjausten, kalibrointien ja validointien kokonaisvastuu ja se toimii myös näiden yhteystahona. Intermed toteuttaa ne toimenpiteet, joihin sen työntekijöillä on oikeus ja pätevyys. Jos Intermed ei suorita huoltoa tai korjausta jollekin laitteelle, se toimittaa yksiköille ohjeet, kuinka toimia. Intermed tekee myös laitteiden vuosihuoltosuunnitelman, jotta toimipisteillä on etukäteen tiedossa aikataulut ja toimipisteen laitteistojen vuosihuoltoja voidaan keskittää tehtäväksi samoihin aikoihin. Toimipisteen sydäniskurin akun latauksesta huolehtii toimipisteen ensiapuvastaava.

Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Lääkinnällisiä laitteita koskevat vaaratilanneilmoitukset tehdään Fimealle sekä laitteen valmistajalle tai maahantuojalle. Lisäksi tulee varmistaa, että yksikön vastuuhenkilöt ovat tietoisia vaaratapahtumasta ja sen uusiutuminen on estetty.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kolmostien Terveudessa työtä ohjaavat Pihlajalinna Terveys oy:n arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Arvot näkyvät arjessamme muun muassa siten, että teemme asioita uudella tavalla. Ennakkoluulottomuus näkyy muun muassa digitaalisten palveluidemme kehityksessä tai tavassamme tarjota uusia sote-ratkaisuja. Eettisyys tarkoittaa sitä, että toimintamme on laadukasta ja kestää kriittisenkin tarkastelun.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Noudatamme työssämme Käypä hoito -suosituksia ja valvontaviranomaisten ohjeita ja säädöksiä. Olemme kotimainen ja vastuullinen sote-palveluiden tuottaja. Energisyys on meille hyvän asiakaspalvelun ja työyhteisön ydin. Energisyys on vastuunottoa, ratkaisukeskeisyyttä ja myönteistä asennetta.

Kolmostien Terveyden perustehtävä on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita hyvinvointialueelle. Asiakslähtöinen palveluiden suunnittelu, kehittäminen ja tarjonta ovat toiminnan lähtökohtia.

Laatutavoitteet

Kolmostien Terveyden laatutavoitteet ovat seuraavat:

- Erinomainen asiakaskokemus
 - Net Promotion Score (NPS) > 70 (tai muu asiakaskokemuksen mittari)
- Erinomainen potilasturvallisuus, jota varmistetaan ylivermaisella lääketieteellisellä osaamisella
 - Hoitovirheiden määrä = 0
- Henkilökunta on hyvinvoiva ja motivoitunut
 - eNPS +15 (v.2025 mennessä)
- Kliiniset ja hallinnolliset prosessit toimivat laadullisten tavoitteiden mukaisesti ja suunnitellusti

Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus

Asiakkaat, potilaat ja läheiset otetaan mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämiseen. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma hyödyntää asiakaspalautetta. Sen avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun laadun kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Palvelun kehittäminen asiakaspalautteen avulla lisää asiakastytyvyyttä. Toimivan ja aktiivisen omavalvonnan avulla voidaan lisätä asiakkaiden ja potilaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia saamiinsa sosiaali- ja terveysalan palveluihin.

Asiakaspalautteet

Kolmostien Terveydessä laadun ja asiakaskokemuksen kehittäminen on jatkuvaa. Antamalla palautetta asiakkaat ja omaiset voivat vaikuttaa siihen, että palvelut, prosessit, toimintamallit ja kohtaamispisteet ovat laadukkaita ja asiakkaan ääni on vahvasti läsnä palvelukehityksessä.

Kolmostien Terveydessä on käytössä asiakaspalautteen tekstiviestikysely osassa terveyspalveluja. Tekstiviestikysely lähetetään asiakkaalle palvelutapahtuman jälkeen ja kyselyn vastausten perusteella määritetään NPS-suositeluindeksi. Hyvinvointipalveluissa sekä ikäihmisten asumispalveluissa on käytössä sähköinen asiakaspalautekysely, joka löytyy Kolmostien Terveyden verkkosivuilta.

Asiakas tai hänen läheisensä voivat antaa palautetta myös ammattilaiselle suullisesti, sähköpostilla, kirjeellä tai sähköisellä asiakaspalautelomakkeella Kolmostien Terveyden verkkosivuilla tai toimipisteessä.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Toimipaikan ja toimialueen vastuuhenkilö perehtyy annettuun palautteeseen, arvioi toimenpiteiden tarpeen ja käynnistää ne sekä ottaa tarvittaessa yhteyttä palautteen antajaan. Vastuuhenkilö keskustelee asiakkaan kanssa ratkaisusta ja varmistaa asiakkaan tyytyväisyyden ja toteuttaa tarvittavat toimenpiteet. Palautteet käsitellään soveltuvin osin toimipaikan sisäisissä palavereissa ja dokumentoidaan.

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

Muistutukset

Mikäli yhteydenotto hoitaneeseen yksikköön tai asiakaspalautteen antaminen ei riitä, hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla tai jos hän ei itse kykene tekemään sitä, hänen läheisellään, on oikeus tehdä muistutus. Asiakas voi tehdä muistutuksen Pirkanmaan hyvinvointialueelle hyvinvointialueen omalla lomakkeella tai vapaamuotoisena kirjallisesti. Erityisestä syystä (aistivaje tmv.) muistutuksen voi tehdä myös suullisesti. Jos muistutuksen on tehnyt joku muu kuin asiakas itse, tulee muistutukseen vastatessa huomioida asiakkaan asiakas- ja henkilötietojen salassapito.

Mikäli muistutus ei ole asian käsittelemiseksi riittävä, asiakas voi tehdä asiasta kantelun valvontaviranomaiselle. Valvontaviranomaiset aluehallintovirastot AVI ja Valvira voivat puolestaan kääntää niille tehdyn kantelun käsiteltäväksi muistutuksena.

Hyvinvointialueiden potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavat neuvovat asiakkaita palautteen antamisessa ja muistutuksen tekemisessä.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien nimikkeet muuttuivat 1.1.2024 alkaen potilas- ja sosiaaliasiavastaavaksi lain potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) tullessa voimaan. Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava neuvoo potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) sekä varhaiskasvatustilain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Pirkanmaalla potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnasta vastaa 1.1.2024 alkaen valvonta ja asiavastaavatehtävät -vastuualue Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintopalveluissa.

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- 1) neuvoo potilaita ja asiakkaita heidän asemastansa ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- 2) neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon tai asiakkaan sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

4) tiedottaa potilaan/asiakkaan oikeuksista.

5) koota tietoa potilaiden/asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden/asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

6) toimia potilaan/asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät palvelutuottajan ja hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Potilasvahinkoilmoitukset

Potilasvakuutuskeskus (PVK) toimii potilaiden ja hoitohenkilöstön turvana. Potilasta suositellaan tekemään ilmoitus PVK:lle, mikäli 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.

Lääkitysturvallisuus

Kolmostien Terveiden lääkitysturvallisuuskäytännöt kuvataan Pihlajalinna konsernin lääkehoitosuunnitelmassa. Kolmostien Terveiden yksiköt noudattavat oman yksikkönsä lääkehoitosuunnitelmaa, joka laaditaan Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelman pohjalta 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 Pihlajalinnan ja yksiköiden lääkehoitosuunnitelmissa.

Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Potilastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Asiakas- ja potilastiedot kerätään rekisteriin, jota ylläpitää Pirkanmaan hyvinvointialue. Potilastiedot tallennetaan sähköiseen asiakas- ja potilastietojärjestelmään Mediatriin. Terveyspalveluiden potilastiedot kirjataan potilastiedon arkistoon, joka on osa kansallista terveysarkistoa (Kanta). Sosiaalihuollon asiakastiedot kirjataan asiakastietojärjestelmä Pro Consonaan.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Hyvinvointialue rekisterinpitäjänä tiedottaa asiakkaita, joiden henkilötietoja käsitellään, siitä miten heidän henkilötietojaan käsitellään ja mitä oikeuksia heillä on henkilötietoihinsa liittyen. Tiedottaminen toteutetaan tietosuojaselostein.

Pirkanmaan hyvinvointialue on laatinut lakisääteiset asiakas- ja potilastietojen käsittelyohjeet, joita Kolmostien Terveudessa noudatetaan. Käyttöoikeuksien hallintajärjestelmän avulla käyttäjille määritellään heidän tehtäviensä mukaiset käyttöoikeudet.

Kolmostien Terveys noudattaa potilastietoja käsitellessään tiukasti lainsäädännön asettamia huolellisuus- ja suojaamisvelvoitteita sekä hyvää tiedonhallintatapaa. Kolmostien Terveys varmistaa potilastietoja käsitellessään, että tietojen käsittely on asiallisesti perusteltua ja tarpeellista käyttötarkoituksiin nähden. Potilastietorekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä ja niiden käsittelyyn osallistuvat henkilöt ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Tämä salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteiden päätyttyä. Potilastietoihin on pääsy vain sellaisella Kolmostien Terveiden henkilöstöllä, jolla on työtehtäviensä perusteella tarpeellista käsitellä potilastietoja.

Potilastietojen suojaamiseksi Kolmostien Terveys noudattaa tarkkaa käyttäjätunnusten käytönhallintaa. Potilastietojärjestelmä ja siihen tallennetut tiedot on suojattu muun maussa käyttöoikeuksien rajoituksin ja salasanoin, jotka ovat ainoastaan kyseisen järjestelmän käyttäjiksi valtuutettujen henkilöiden hallussa. Kolmostien Terveys seuraa ja valvoo aktiivisesti ja tiukasti potilastietojen käsittelyä lainsäädännön edellyttämällä tavalla mm. lokitietojen avulla. Tietosuojayhteyshenkilö tarkistaa potilastietojärjestelmän lokitietoja satunnaisotannalla ja saadun epäilyn perusteella.

Potilasrekisteriin merkitään potilaan hoidon suunnittelun, järjestämisen, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset ja laajuudeltaan riittävät tiedot selkeitä ja ymmärrettäviä merkintöjä käyttäen. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Potilastietorekisteriin kerättyjä potilastietoja säilytetään sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirjoista antaman asetuksen (298/2009) mukaisesti. Potilastietojen käsittelyä koskevat lokitiedot säilytetään vähintään 12 vuotta niiden syntymisestä. Muita potilastietorekisteriin sisältyviä tietoja, kuten puhelunauhoitteita, laskutusta ja perintää koskevia tietoja säilytetään niin kauan kuin on niiden käsittelyn kannalta tarpeen tai kuin lainsäädäntö edellyttää.

Henkilöstön tietosuojasaamisen varmistaminen

Jokaisen Kolmostien Terveiden työntekijän on suoritettava yleinen tietosuojakoulutus ja siihen kuuluva tentti. Potilastietoja käsittelevien on lisäksi suoritettava potilastietoa koskeva tentti. Koulutukset ja tentit ovat Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä Pihlajalinna Akatemiassa.

Uusien työntekijöiden on suoritettava tentti/tentit 1-3 viikon sisällä aloituksestaan. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä ohjeistus on intrassa jokaisen työntekijän saatavilla. Tietosuojavastaava pitää lisäksi eri ammattiryhmille ja toimipisteille kohdennettua koulutusta.

Tietoturva

Pihlajalinna-konsernissa on tietoturvaohje eri tietojärjestelmien kanssa työskenteleville. Ohje tiivistää keskeisimmät tietoturvallisuuden perusasiat ja antaa käytännön neuvoja tietoturvallisuuden toteuttamiseen omassa työssä. Pihlajalinnan tietoturvaa ja tietosuojaa koskevat käytännöt on tarkemmin kuvattu Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmassa.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

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

Asiakas – ja potilastietorekisteriä ylläpitää Pirkanmaan hyvinvointialue. Tietosuojaselosteet löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Kolmostien Terveystietosuojavastaava on Irene Ojala, irene.ojala@pihlajalinna.fi, tietosuojayhteyshenkilö on Tero Ojala, tero.ojala@pihlajalinna.fi

6 Riskien tunnistaminen ja riskienhallinta

Sosiaali- ja terveydenhuollossa riskienhallinnan lähtökohtana on varmistaa potilaalle tai asiakkaalle turvallinen ja laadukas hoito ja palvelu. Riskienhallinta on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla organisoitumisen tasoilla.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

Toiminnan suunnitelmallisella kehittämisellä sekä riskien arvioimisella vähennetään ei-toivottujen tapahtumien esiintymistä. Kolmostien Terveystietosuojavastaavassa toteutetaan riskiarvioinnit yksikötasolla vuosittain, missä kartoitetaan merkittävät riskit eri osa-alueilta. Riskien arviointi, suunnitelut/toteutetut toimenpiteet sekä niiden vaikuttavuus dokumentoidaan.

Riskien hallintakeinoja ovat mm. yhteisesti sovitut toimintatavat, annettujen ohjeiden ja sääntöjen noudattaminen, turvallisen työympäristön kehittäminen, perehdytys sekä laitteiden huolto. Poikkeamien syiden analysoinnilla määritellään toimenpiteet poikkeaman tai virheen uusiutumisen ehkäisemiseksi.

7 Poikkeamat ja havaittujen puutteiden korjaaminen

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.

Kolmostien Terveystietosuojavastaavassa on käytössä seuraavat palautekanavat:

- Poikkeamailmoitus sis. säteilyturvapoikkeaman / HaiPro
- Tietoturvapoikkeama
- Asiakaspalaute asiakkaille ja heidän läheisilleen
- Konsernin palaute- ja aloitelomake henkilöstölle
- Toimittajareklamaatio
- HSE lite - turvallisuushavainto



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Poikkeamasta ilmoittaminen

Poikkeavuuden ilmetessä sen havaitsija raportoi siitä välittömästi esihenkilölleen ja/tai prosessin omistajalle sekä täyttää poikkeamailmoituksen/turvallisuushavaintoilmoituksen/tietoturvailmoituksen. Asiakkaat ilmoittavat poikkeamista asiakaspalautteella.

Tapahtuneet poikkeamat käsitellään henkilökunnan palaverissa ja kirjataan pöytäkirjaan. Työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään lisäksi yhteistoimintaryhmän kokouksissa.

Palveluntuottaja varmistaa, että valvontalaissa 741/2023, sosiaalihuoltolaissa 1301/2014 sekä laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 olevat säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta on kuvattu omavalvonta- ja potilasturvallisuussuunnitelmissa.

Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisin keinoin

Poikkeaman korjaaminen

Esihenkilö, jonka vastuualueella poikkeama havaitaan, pyrkii löytämään poikkeaman syyn ja selvittää jo aiheutuneet ja mahdolliset seuraamukset, sekä keinot ja menetelmät estää ne. Esihenkilö sopii yhdessä henkilökunnan kanssa, mitä keinoja kussakin tilanteessa käytetään, jotta poikkeaman toistuminen estetään.

Korjaavat toimenpiteet vastuutetaan päätöksenteon jälkeen sekä toteutukseen varataan tarvittavat resurssit sekä sovitaan valmistumisaikataulusta. Poikkeamien korjaustoimenpiteiden toteutumisen seurannasta ja toimenpiteiden vaikuttavuuden arvioinnista vastaa lähiesihenkilö/alueen palvelupäällikkö.

Poikkeaman tunnistamisen jälkeen sen aiheuttaneet syyt selvitetään yhdessä henkilökunnan kanssa henkilöstöpalaverissa ja mietitään, miten sen uudelleen esiintyminen pystytään estämään. Usein riittävä



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

tapa laadun parantamiseksi on nopea puuttuminen asiaan sen korjaamiseksi. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee. Tiedottamisesta huolehtii lähiesihenkilö.

8 Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvontaohjelma ja -suunnitelmat tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Omavalvontaohjelman laatimisesta ja päivityksestä vastaa Kolmostien Terveyden johtoryhmä ja omavalvontasuunnitelmien laatimisesta ja päivityksestä vastaavat yksiköiden esihenkilöt. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvonnan materiaalit ja seurantamittarit päivitetään alkuvuonna 2024 viranomaismääräysten mukaan.



Kolmostien Terveys

Pihlajalinna

Lähteet

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741#Lidm46651396257968>

Lääkehoitosuunnitelma. 2023. Pihlajalinna Oyj.

Omavalvontaohjelma. 2022. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus.

<https://pakes.pohjanmaanhyvinvointi.fi/wp-content/uploads/sites/3/2022/11/Omavalvontaohjelma-23.11.2022.pdf>

Omavalvontaohjelma. 2023. Pihlajalinna Terveys Oy.

https://assets.ctfassets.net/4pbu42qynh1e/2L2kyEIYuHyJQ3PBImm5fr/872ee4277a1224d11d8f38d76cf5bf9f/Pihlajalinna_omavalvontaohjelma.pdf

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025. 2022. Pirkanmaan hyvinvointialue.

<https://www.pirha.fi/documents/2739855/3272107/Pirkanmaan+hyvinvointialueen+omavalvontaohjelma+2023-2025.pdf/7bf98765-e552-e46c-d03f-d1eaa07436a3?t=1696316380395>

Pirkanmaan hyvinvointialue - Valmiussuunnitelman yleinen osa. 2022. Pirkanmaan hyvinvointialue.

<https://www.pirha.fi/documents/d/guest/pirkanmaan-hyvinvointialueen-valmiussuunnitelma>

Tietoturvasuunnitelma. 2023. Pihlajalinna Oyj.

.