

Kolmostien Terveys Oy
Y-tunnus 2674284-6
Parkanontie 48
39700 Parkano

Omavalvontasuunnitelma

Neuvolapalvelut, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto Parkano, Kihniö

Laatija: palveluvastaava Sari Piirtola

Hyväksyjä: Johtava lääkäri Toni Kulju

Laadittu: 2.6.2025
Hyväksytty: 2.6.2025

Palveluntuottajan perustiedot

Kolmostien Terveys Oy
2674284-6
Parkanontie 48, 39700 Parkano

Palveluyksikön perustiedot

Neuvolapalvelut, Parkanontie 48, 39700 Parkano

äitiysneuvola, puh: 0447865461 (ma-to klo 8.30-9.00 ja 12.30-13.00)

lastenneuvola, puh: 0447865460 (ma-to klo 8.30-9.00 ja 12.30-13.00)

lasten- ja aikuisneuvola, puh: 0447541412 (ma-to klo 8.30-9.00 ja 12.30-13.00)

Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, Satakunnankatu 36-40, 39700 Parkano

alakoulu (1-6lk), puh: 0447865462 (ma-to klo 8.30-9.00)

yläkoulu (7-9lk), lukio, ammattikoulut, puh: 0447865467 (ma-to klo 8.30-9.00)

Lasten- ja aikuisneuvola, Kivinevantie 11-13, 39820 Kihniö

Kouluterveydenhuolto Kihniöntie 48, 39820 Kihniö

terveydenhoitaja puh: 044 7541 413 (ma-to klo 8.30-9.00 ja 12.30-13.00)

Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot:

Palveluvastaava

Sari Piirtola

puh: 0406260074

sari.piirtola@pihlajalinna.fi

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja

Johtava lääkäri Toni Kulju

puhelin 044 786 5405

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kolmostien Terveys Oy:n tehtävänä on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia julkisen terveydenhuollon palveluita Parkanon ja Kihniön alueen asukkaille, sekä hoitovastuu siirtäneille. Toimintaa ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) ja Pihlajalinna Terveys Oy:n välinen sosiaali- ja terveyspalveluiden ulkoistamissopimus sekä edelleen Pihlajalinna Terveys Oy:n ja Kolmostien Terveys Oy:n välinen alihankintasopimus.

Jatkuvan parantamisen avulla Pihlajalinna-konserni tuottaa entistä laadukkaampia palveluita asiakkaiden tarpeita ja odotuksia kuunnellen sekä edistää työterveyttä ja –turvallisuutta. Asiakaslähtöinen palveluiden suunnittelu ja kehittäminen on avainasemassa ja siihen pohjautuu Pihlajalinna-konsernin laatupolitiikka.

Pihlajalinna-konsernin toimintaa ohjaavat arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus.

Konsernin kaikkien yhtiöiden toimintoja ohjaavana tehtävänä on auttaa suomalaisia elämään parempaa elämää. Konsernin yhtiöt toimivat samojen arvojen ja tehtävän mukaisesti, noudattaen samoja toimintaperiaatteita.

Palveluperiaatteitamme ovat:

- Kohtaan asiakkaan aidosti ihmisenä, olen läsnä
- Palvelen asiakasta ammattitaidolla eettisesti ja vaikuttavasti
- Viestin selkeästi ja ymmärrettävästi
- Pidän kollegoistani ja työilmapiiristäni huolta

Vaikuttavan johtamisen vahvistamiseksi Pihlajalinna on määrittänyt kaikille yhteiset johtamisperiaatteet, joita ovat:

- Mahdollistan kasvun
- Kannan vastuun
- Otan mukaan
- Välitän
- Olen reilu

Kolmostien Terveysen tärkeimmät tavoitteet ovat palveluiden ja terveydenhuollon työpaikkojen turvaaminen alueella pitkälle tulevaisuuteen sekä kumppanuuden vahvistaminen yksityisen ja julkisten toimijan kesken. Yhtiön olemassaolon perusta on asiakassuuntautuneisuus. Kustannusvaikuttavuuden ja terveysvaikuttavuuden lisäksi yhtiön tavoitteena on tuottaa julkista arvoa,

yhteiskunnallista hyvää. Kolmostien Terveys tähtää siis arvon tuottamiseen paitsi omistajille, myös yhteiskunnalle ja kansalaisille, esimerkiksi jatkuvasti parantuvien ja kehittyvien palveluiden sekä paikallisten työpaikkojen muodossa.

Neuvolapalvelut

Neuvolapalvelut ovat terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä sekä sairauksien ennaltaehkäisyä. Neuvolatoiminta on yksilöllistä, perhekeskeistä ja luottamuksellista toimintaa. Toiminnan painopiste on ennalta ehkäisevässä työssä. Neuvolatoiminnan sisältö määräytyy valtakunnallisiin suosituksiin perustuen. Neuvolat toimivat ajanvarauksella.

Neuvoloihin kuuluvat äitiysneuvola, lastenneuvola, perhesuunnitteluneuvola ja aikuisneuvola.

Äitiysneuvolan tehtävänä on edistää raskaana olevan naisen, sikiön ja vastasyntyneen lapsen sekä koko lasta odottavan perheen terveyttä ja hyvinvointia.

Lastenneuvolassa seurataan lapsen kasvua, kehitystä ja terveydentilaa vauvasta kouluikään. Lastenneuvolatyön tehtävänä on vanhemmuuden tukeminen, lasten ja perheiden hyvinvoinnin edistäminen sekä sairauksien ennaltaehkäisy.

Perhesuunnitteluneuvolan palvelut kattavat raskauden ehkäisyn, lapsettomuuden tutkimisen ja ohjauksen hoitoon sekä raskauden keskeytykseen liittyvän neuvonnan ja seksitautien ehkäisyn, tutkimuksen ja ohjauksen hoitoon. Kaikki perhesuunnitteluneuvolan käynnit ovat maksuttomia.

Aikuisneuvolassa tarjotaan terveysneuvontaa mm. tukea painonhallintaan, tupakoinnin lopettamiseen sekä ravitsemus- ja elintapaohjaukseen. Annetaan tietoa ja toteutetaan matkailijoiden rokotuksia, sekä muita rokotuksia. Työttömien ja omaishoitajien terveystarkistukset kuuluvat osaksi aikuisneuvolaa, sekä kuulontutkimukset. Aikuisneuvolaan voi hakeutua asiakkaaksi kuka tahansa täysi-ikäinen.

Neuvolalääkäripalveluita ja lastenpsykiatrin palveluita on saatavilla alihankintana Pihlajalinnalta, läsnäolopalveluna.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto

Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto tarjoaa ennaltaehkäiseviä ja terveyttä edistäviä peruspalveluita. Tavoitteena on edistää oppilaiden terveyttä ja hyvinvointia yksilö-, perhe- ja yhteisötasolla.

Palvelua tarjotaan kaikille peruskoululaisille Parkanon ja Kihniön alueella, Parkanossa lisäksi lukio- ja ammattikouluopiskelijoille.

Yleislääkärin palvelut, sekä lastenpsykiatrin palvelut ovat käytössä alihankintana Pihlajalinnalta, palvelut tuotetaan läsnäolopalveluna. Lisäksi käytössä on omana palveluna nuorisopsykiatrisen sairaanhoitajan palvelut Parkanossa ja Kihniössä.

Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet:

Neuvolatoimintaa ohjaa THL:n ja Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) ohjeistukset, joita noudatamme.

Äitiysneuvola

Äitiysneuvolatoiminnan tavoitteena on

- turvata raskaana olevan naisen ja sikiön terveys ja hyvinvointi
- edistää tulevien vanhempien ja koko perheen terveyttä ja hyvinvointia
- edistää tulevan lapsen kehitysympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta
- edistää kansanterveyttä ja ehkäistä raskauden aikaisia häiriöitä.

Äitiysneuvolassa tunnistetaan mahdollisimman varhain raskauden aikaiset ongelmatilanteet ja järjestetään viiveettä tarvittavaa apua, tukea ja hoitoa. Äitiysneuvoloissa tarjotaan varhaista ja kohdennettua tukea syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja terveyserojen kaventamiseksi.

Terveystarkastukset

Määräaikaaisia terveystarkastuksia järjestetään äitiysneuvolassa ensisynnyttäjälle raskauden aikana vähintään yhdeksän ja uudelleensynnyttäjälle vähintään kahdeksan. Näihin raskauden aikaisiin käynteihin sisältyy yksi laaja terveystarkastus kaikille perheille ja kaksi lääkärintarkastusta.

Ensi- ja uudelleensynnyttäjälle tarjotaan kotikäynti synnytyksen jälkeen (1–7 vrk kotiutumisesta). Synnytyksen jälkitarkastuksen tekee joko lääkäri tai siihen koulutuksen saanut terveydenhoitaja tai kättilö.

Työntekijä varaa riittävän ja sopivan pituisen ajan tapauskohtaisesti asiakasperheen tarpeiden mukaisesti (huomioitava erityistilanteet kuten tulkin tarve).

Lastenneuvola

Lastenneuvolan tehtävänä on edistää alle kouluikäisten lasten ja heidän perheidensä terveyttä ja hyvinvointia. Lastenneuvolan toiminnan tavoitteena on kaventaa perheiden välisiä terveyseroja. Lastenneuvolassa seurataan ja edistetään lapsen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kasvua ja kehitystä. Lastenneuvolassa tuetaan vanhemmuutta mm. turvallisessa, lapsilähtöisessä kasvatuksessa ja lapsen hyvässä huolenpidossa sekä parisuhteen hoitamisessa.

Neuvolassa pyritään havaitsemaan lapsiperheiden erityisen tuen tarpeet mahdollisimman varhain ja järjestämään tarkoituksenmukainen tuki ja apu. Lapsi saa neuvolassa kansalliseen rokotusohjelmaan kuuluvat rokotukset.

Terveystarkastukset

Neuvolatoimintaa säätelevän asetuksen mukaan neuvolassa järjestetään/tarjotaan alle kouluikäisille vähintään 15 terveystarkastusta, joista viisi on terveydenhoitajan ja lääkärin yhteistarkastuksia. Lapsen ollessa 4–6 viikon, 4 kuukauden, 8 kuukauden, 18 kuukauden ja 4 vuoden ikäinen, hänelle ja hänen perheelleen tarjotaan terveydenhoitajan ja lääkärin yhteisesti tekemiä terveystarkastuksia. Yhteen terveystarkastukseen sisältyy terveydenhoitajan arvio suun terveydentilasta.

Suun terveystarkastuksia tehdään kolme: kun lapsi on 1–2-vuotias, 3–4-vuotias ja 5–6-vuotias. Alle kouluikäisten lapsen suun terveystarkastuksen tekee suuhygienisti tai hammashoitaja ja tarpeen mukaan hammaslääkäri. Suun terveystarkastuksissa selvitetään suun terveydentila, sen kehitys ja hoidon tarve ja tehdään tarvittaessa henkilökohtainen terveyssuunnitelma.

Terveystarkastaja tarjoaa perheelle kotikäynnin ennen ja jälkeen synnytyksen. Lisäksi vanhempia tuetaan vanhempainryhmien avulla, jotka toteutuvat pääsääntöisesti etäpalveluina Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämänä.

Erityisen tuen tarpeen arvioimiseksi ja toteuttamiseksi järjestetään tarvittaessa lisäkäyntejä ja kotikäyntejä.

Laajat terveystarkastukset

Alle kouluikäisten lasten terveystarkastuksista kolme on laajaa terveystarkastusta, jossa terveydenhoitaja ja lääkäri arvioivat lapsen kehityksen, terveydentilan ja hyvinvoinnin lisäksi koko perheen hyvinvointia ja vanhempien tuen tarpeita. Laajat terveystarkastukset tarjotaan perheelle, kun lapsi on 4 kuukauden, 18 kuukauden ja 4 vuoden ikäinen. Tarkastukseen kutsutaan aina molemmat vanhemmat tai huoltajat.

Laajaan terveystarkastukseen sisältyy vanhempien näkemys lapsensa terveydestä ja kehityksestä sekä koko perheen hyvinvoinnista, vanhempien / huoltajien kirjallisella suostumuksella varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen henkilökunnan arvio lapsen selviytymisestä, kehityksestä, oppimisesta ja hyvinvoinnista varhaiskasvatuksessa niiltä osin kuin se on välttämätöntä hoidon ja tuen järjestämisen kannalta. Laajan terveystarkastuksen monialainen toteuttaminen ei edellytä tapaamista samaan aikaan, mutta vaatii lääkärin ja terveydenhoitajan/kätilön osalta etukäteissuunnittelua ja yhdessä perheen kanssa suoritettua arviota koko perheen hyvinvoinnista.

Neuvoloissa työskentelee terveydenhoitajat vastuualueinaan äitiysneuvola ja perhesuunnitteluneuvola, lastenneuvola ja aikuisneuvola. Neuvolalääkäripalveluita on saatavilla alihankintana Pihlajalinnalta, läsnäolopalveluna. Neuvola toimii ajanvarauksella.

Perhesuunnitteluneuvola

Perhesuunnitteluneuvolasta saa neuvontaa raskauden ehkäisyyn tai mahdolliseen lapsettomuuteen liittyvissä asioissa. Perhesuunnitteluneuvolaan voi olla yhteydessä myös silloin, jos on epäily tai huoli seksitaudista tai tarvitsee niihin liittyviä tutkimuksia tai hoitoa. Maksuttomaan ehkäisyyn on oikeutettu alle 21-vuotias ensimmäistä ehkäisyyään hakeva asiakas. Maksutonta ehkäisyä on oikeutettu saamaan puoli vuotta, sen jälkeen ehkäisy on omakustanteista. Kaikki perhesuunnitteluneuvolan käynnit ovat maksuttomia.

Aikuisneuvola

Aikuisneuvolaan kuuluu aikuisväestön terveysneuvonta sisältäen rokotukset ja elintapaohjauksen. Rokotuksista matkailijan rokotukset ja muut saatavilla olevat rokotukset selvitetään ja toteutetaan aikuisneuvolan toimesta. Aikuisneuvolan palveluihin kuuluvat työttömien, sekä omaishoitajien tarkastukset. Tarkastuksissa tehdään tiivistä yhteistyötä työllisyyspalveluiden ja sosiaalipalveluiden kanssa. Kuulontutkimukset ovat osana aikuisneuvolaa, tutkimukseen voi hakeutua joko itse, tai lääkärin/hoitajan ohjaamana. Palvelu toimii ajanvarauksella.

Kouluterveydenhuolto

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon toiminnassa noudatetaan THL:n ja Pirhan ohjeistuksia.

Kouluterveydenhuolto on peruskoululaisille ja heidän perheilleen suunnattu lakisääteinen terveyspalvelu, joka on saatavilla koulupäivien aikana koululla tai sen välittömässä läheisyydessä. Kouluterveydenhuollon palvelut järjestetään alueella sijaitsevien perusopetusta antavien oppilaitosten oppilaille.

Kouluterveydenhuollon tehtäviin sisältyvät:

- oppilaan kasvun ja kehityksen sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen
- vanhempien ja huoltajien kasvatustyön tukeminen
- oppilaan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen ja tukeminen, pitkäaikaisesti sairaan lapsen omahoidon tukeminen yhteistyössä muiden opiskeluhoollon toimijoiden kanssa sekä tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja -hoitoon ohjaaminen
- kouluympäristön terveellisyys ja turvallisuuden sekä yhteisön hyvinvoinnin edistäminen ja seuranta
- suun terveydenhuolto
- oppilaan terveydentilan toteamista varten tarpeelliset erikoistutkimukset.

Kouluterveydenhuollon henkilöstöön kuuluvat terveydenhoitaja ja lääkäri.

Määräaikaiset terveystarkastukset

Koko ikäluokan kattavat vuosiluokittaiset terveystarkastukset muodostavat kouluterveydenhuollon toiminnan rungon. Niissä arvioidaan monipuolisesti oppilaan psyykkistä ja fyysistä terveydentilaa, psykososiaalista hyvinvointia ja oppimista. Terveystarkastukseen sisältyy aina yksilöllinen terveysneuvonta.

Luokilla 1, 5 ja 8 järjestetään laaja terveystarkastus, jonka terveydenhoitaja ja lääkäri toteuttavat yhteistyössä. Myös huoltajat pyydetään mukaan tapaamiseen. Muiden luokkien terveystarkastukset toteutetaan tavallisesti terveydenhoitajan ja oppilaan kahdenkeskisenä tapaamisena. Yksilöllisten tapaamisten lisäksi osalle oppilaista on järjestetty yhteistä terveysneuvontaa.

Suun terveystarkastus toteutetaan vähintään kolme kertaa peruskoulun aikana.

Muu asiakastyö

Kouluterveydenhuollon terveydenhoitaja ja lääkäri tapaavat oppilaita myös yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Oppilaiden on mahdollista hakeutua terveydenhoitajalle itsenäisesti joko sopimalla tapaamis aika tai avoimien, ilman ajanvarausta tapahtuvilla vastaanotoilla. Terveystarkastuksissa sovitaan tarvittaessa seurantakäyntejä tai käynnistetään selvittelyt erityisen tuen tarpeen vuoksi. Myös huoltajat ja koulun toimijat voivat ohjata oppilaita kouluterveydenhuollon palveluihin.

Yläkouluilla terveydenhoitajalla asioidaan myös seksuaaliterveyteen ja raskauden ehkäisyyn liittyvissä asioissa. Lisäksi kouluterveydenhuolto on mukana suunnittelemassa pitkäaikaissairaiden oppilaiden koulupäivän aikaista tukea.

Opiskeluhoollon monialainen yhteistyö

Kouluterveydenhuolto on osa koulujen monialaista opiskeluhoolltoa. Terveydenhoitaja ja lääkäri tekevät yhteistyötä muiden opiskeluhoolltopalvelujen eli opiskeluhoollon kuraattorien ja psykologien kanssa ja lisäksi myös opettajien ja muun koulun henkilöstön kanssa. Yhteisöllisen opiskeluhoollon yhteistyötä toteutetaan muun muassa koulun opiskeluhoolltoryhmässä.

Yksittäisen oppilaan eli yksilökohtaisen opiskeluhoollon yhteistyötä tehdään tarpeen mukaisesti sekä opiskeluhoolltopalvelujen keskinäisenä yhteistyönä, että yhdessä opetushenkilöstön kanssa monialaisessa asiantuntijaryhmässä.

Opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalvelut järjestää Pirkanmaan hyvinvointialue.

Opiskeluterveydenhuolto

Opiskeluterveydenhuolto on lakisääteinen palvelu, johon sisältyvät

- opiskelijoiden terveyden, hyvinvoinnin ja opiskelukyvyyn seuraaminen ja edistäminen sekä sairauksia ehkäisevä toiminta
- perusterveydenhuollon terveyden- ja sairaanhoitopalvelut mukaan lukien mielenterveys- ja päihdetyö,
- seksuaaliterveyden edistäminen sekä suun terveydenhuolto
- opiskelijan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen ja tarvittaessa tutkimuksiin ja hoitoon ohjaaminen
- psykoterapiaan ohjaamisen edellyttämä hoito ja lausunto
- opiskeluympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden sekä opiskeluyhteisön hyvinvoinnin edistäminen sekä seuranta.

Opiskeluterveydenhuollon palvelut järjestetään kokonaisuutena. Tämä tarkoittaa sitä, että samojen opiskeluterveydenhuoltoon perehtyneiden ammattihenkilöiden tulisi toteuttaa sekä terveyden- että sairaanhoito. Opiskeluterveydenhuollon henkilöstö on erityisesti perehtynyt opiskelevien nuorten ja nuorten aikuisten kehitysvaiheeseen, terveysongelmiin ja opiskelukykyyn vaikuttaviin tekijöihin. Toisella asteella opiskeluterveydenhuolto on osa oppilaitosten opiskeluhoitopalveluja.

Toisen asteen opiskeluterveydenhuollon palvelut järjestetään alueella sijaitsevien lukioden ja ammatillista koulutusta antavien oppilaitosten opiskelijoille heidän kotipaikastaan riippumatta.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Kolmostien Terveys noudattaa yleisesti hyväksytyjä hyviä hoitokäytäntöjä ja Pihlajalinnan toimintatapoja. Työntekijät osallistuvat Pihlajalinnan pakollisiin koulutuksiin, kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutuksiin ja huolehtivat oman osaamisensa ajantasaisuudesta täydennyskoulutuksella.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Neuvola-, sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluissa Johtava lääkäri Toni Kulju vastaa omavalvonnan toteutumisesta. Ammattitaitoinen ja osaava henkilökuntamme on keskeinen tekijä laadukkaiden palveluiden tarjonnassa ja kehittämisessä. Johtava lääkäri vastaa viranomaisille, että toiminnan lääketieteellinen ja muu toiminta, esimerkiksi tietoturva, sekä toimintaympäristöt ovat voimassa olevien lakien, asetusten ja muiden säännösten mukaisia. Toimintaa koskeva viranomaisvastuu on Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Jotta voimme parantaa tieto- ja potilasturvallisuutta, laatua sekä asiakaskokemusta, keskeistä Pihlajalinna-konsernin yhtiöissä on poikkeamailmoitusten tekeminen. Poikkeamalla tarkoitamme sitä, että toiminta poikkeaa sovitusta tai toimita on lainsäädännön vastaista. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä. Poikkeamailmoitukset tehdään Pihlajalinnan Intrassa olevilla poikkeamailmoituslomakkeilla. Poikkeamista raportoimalla seuraamme ja arvioimme korjaavien toimenpiteiden vaikutusta ja kehitämme toimintaamme.

Poikkeamailmoituslomakkeen kautta ilmoitetaan poikkeamat, jotka koskevat hoitoa, lääkepoikkeamia, laitetta, yksilöllistä lääkinnällistä laitetta potilaalle tai jotain muuta. Potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin käytössämme on HaiPro-raportointityökalu.

Muut poikkeamailmoitukset ovat:

- Tietoturvailmoitus, poikkeama tietoturvallisuudessa ja tietosuojassa
- Palaute- ja aloitelomake, asiakkaan suullinen palaute
- Turvallisuushavainto (HSE Lite) työturvallisuutta ja -terveyttä uhkaavat havainnot ja tapaturmat.

Myös positiivisten havaintojen ilmoittaminen.

Työntekijöiden tekemien poikkeamailmoitusten lisäksi seuraamme palveluiden laatua asiakas- ja potilaspalautteilla, mahdollisilla muistutuksilla ja kanteluilla sekä potilasvahinkoilmoituksilla. Henkilökuntamme osallistuu yksikön riskikartoitukseen ja omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Esihenkilön ja johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja toteutumisesta. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys, että työntekijöillä on riittävä tieto turvallisuusasioista ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvista riskeistä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (29 § ja 30 §) velvoittaa henkilöstöön kuuluvan ilmoittamaan viipymättä yksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaslaissa. Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Jos potilas on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa, ensisijaisesti hän käsittelee asian suoraan hoitoa antaneen palveluntuottajan kanssa. Pihlajalinnan verkkosivuilla on myös asiakaspalautekanava, jonka kautta asiakas voi antaa palautetta hoidostaan ja kohtelustaan. Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on myös potilaslaissa säädetty oikeus tehdä muistutus häntä hoitaneen yksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos potilas ei ole tyytyväinen muistutukseensa saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun valvontaviranomaiselle.

Terveydenhuoltolaki asettaa hoitotakuun koskien kiireetöntä hoitoa, kiireellinen hoito tarjotaan heti. Asiakkaiden antama palaute ja kokemukset ovat laadukkaan toiminnan kehittämisen perusta. Asiakkaillemme lähtee palautekysely tekstiviestillä. Viestissä asiakas saa linkin, jonka kautta hän voi vastata palautekyselyyn. NPS:n lisäksi asiakkaalle esitetään myös muutama lisäkysymys.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätöntä potilasta oikeuksissaan, mm. kuinka tehdä terveydenhuollon muistutus. 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 sekä potilasvakuutuskeskuksesta.

Potilasasiavastaava

Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavina toimivat:

Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo

Voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan puhelimitse, kirjeitse tai sähköpostitse.

2.4 Muistutusten käsittely

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätön potilas voi tehdä terveydenhuollon muistutuksen Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä sähköisellä muistutuslomakkeella tai toimittamalla sen muulla tavoin kirjallisesti. Erityisestä syystä (aistivaje tms.) muistutuksen voi tehdä myös suullisesti. Muistutus toimitetaan toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle, joka vastaa asianmukaisesta muistutukseen vastaamisesta. Muistutuksesta tai siihen vastaamisesta ei tehdä merkintöjä potilastietojärjestelmään. Muistutusvastaus toimitetaan Pirkan toimesta potilaalle postitse tai salatulla sähköpostilla. Muistutus ja sen vastaus arkistoidaan Pirkan arkistoon. Jos valvontaviranomainen (Valvira tai Aluehallintovirasto) on kääntänyt sille tehdyn kantelun vastattavaksi terveydenhuollon muistutuksena, tulee muistutuksen vastauksesta lähettää kopio myös kyseiselle viranomaiselle.

Muistutuksista saa arvokasta tietoa toiminnan laadusta ja sen kehittämistarpeista. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toiminnassa on potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, on asiaan puututtava heti ja korjattava tilanne. Tarvittaessa tulee tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle, ellei potilasturvallisuutta voida omilla toimenpiteillä varmistaa.

2.5 Henkilöstö

Kolmostien Terveystieteiden neuvola-, koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon palveluissa Parkanossa ja Kihniössä työskentelee lääkäreitä ja terveydenhoitajia, sekä lastenpsykiatri.

Palveluntuottaja vastaa täydennyskoulutuksensa riittävydestä ja osallistuu kaikille pakollisiin koulutuksiin Pihlajalinnassa (kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutukset). Lasten ja iäkkäiden kanssa työskentelevien palveluntuottajien rikostaustan selvittämisestä vastaa rekisteröintiviranomainen tehtävänkuvan sitä edellyttäessä.

Perehdytys

Perehdyttäminen on työnantajan lakisääteinen velvollisuus. Jokainen uusi työntekijä (vakituinen, opiskelija, sijainen), tehtävää vaihtava tai pitkältä poissaololta palaava henkilö perehdytetään Pihlajalinna-konsernin perehdytysuunnitelman sekä yksikkökohtaisen työhönopastuslomakkeen mukaisesti, tehtävänkuvasta riippuen. Jokaiselle nimetään perehdyttäjä. Perehtyjä toimii vastuullisesti ja aktiivisesti tarvittavien tietojen ja taitojen omaksumisessa ja oman osaamistarpeensa arvioinnissa, sekä tarvittaessa lisäperehdytyksen tarpeen pyytämisestä. Työyhteisön tehtävänä on vastaanottaa ja

toivottaa uusi työntekijä tervetulleeksi ja tukea uuden työntekijän sitoutuminen työtehtävään ja yhteisöön.

Esihenkilö vastaa perehdytyksen suunnittelusta, toteuttamisesta, arvioinnista ja dokumentoinnista. Perehdytykseen ja työnopastukseen liittyviä tehtäviä voidaan nimetä tietyille perehdyttäjälle. Potilastietojärjestelmään perehdyttäminen tapahtuu nimetyn perehdyttäjän toimesta, esihenkilö huolehtii työsuhteen alussa kaikki tarvittavat tunnukset eri tietojärjestelmiin ja ohjelmiin. Työssä käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden käytönopastamisesta vastaa nimetty perehdyttäjä yhdessä muiden kollegoiden kanssa. Lääkehoidon perehdytys tapahtuu huolellisesti ja suunnitelmallisesti, yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Esihenkilö huolehtii tehtävänkuvan mukaisten lääkehoidon osaamisen lupien (LoVe) voimassaolon ja tarvittaessa järjestää mahdollisuuden suorittaa tarvittavat luvat. Lääkehoidon näytöt vastaanottavat yksikön Näyttö-luvalliset kollegat, johtava lääkäri vahvistaa lääkehoitoluvat. Perehdytykseen kuuluu myös yksikön palo-, turvallisuus- ja pelastusasioiden perehdytys. Harjoittelujaksolla oleva opiskelija perehdytetään ja toimii aina nimetyn ohjaajan johdon ja valvonnan alla.

Perehdytyksen onnistumista seurataan ja lopuksi esihenkilö käy perehtyjän kanssa perehdytyksen arviointikeskustelun, jossa tarkastellaan perehdytyksen toteutumista ja onnistumista. Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan HR-järjestelmään, jonka työntekijä käy sähköisesti hyväksymässä.

Ammattitaidon ylläpitäminen ja osaamisen johtaminen

Henkilöstölle tarjotaan kouluttautumismahdollisuuksia säännöllisesti oman osaamisen ja mielenkiinnon mukaan. Sosiaali- ja terveydenhuollossa täydennyskoulutus on lakisääteistä. Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua työnantajan järjestämään tai maksamaan ammatilliseen täydennyskoulutukseen keskimäärin 3–10 päivänä vuodessa.

Henkilöstön vapaassa käytössä ovat Pihlajalinnan oma verkko-oppimisympäristö Pihlajalinnan Akatemia ja Duodecim Oppiportti, näiden lisäksi Kolmostien Terveys tarjoaa yhdessä Mäntänvuoren Terveiden kanssa oman koulutuskalenterin, jossa on kuukausittain vaihtuvia koulutusaiheita. Näihin on henkilöstöllä mahdollisuus esittää omia koulutustoiveitaan/ -tarpeitaan. Vuosittaiset kehityskeskustelut ovat tiedonlähde henkilöstön osaamisen kehittämisen ja hyvinvoinnin määrittelemiseksi.

Henkilöstön hyvinvointi

Henkilöstön hyvinvointia ja inklusiivisuutta, työyhteisön toimivuutta ja Pihlajalinnan johtamisperiaatteiden toteutumista seurataan ja mitataan Pihlajalinnan laajalla henkilöstökyselyllä, Pihliksen Pulssilla, jonka tulosten mukaan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa laaditaan kehittämissuunnitelma. Henkilöstökokemuksen kehittymistä seurataan vuoden aikana kevyemmillä Minipulsseilla.

Sairauspoissaoloja seurataan kuukausittain yksiköissä ja koko organisaatiossa. Työsuhteiselle henkilöstölle tarjotaan lakisääteistä työterveyshuoltoa laajemmat työterveyspalvelut, joka perustuu ennaltaehkäisevään toimintaan ja aktiivisen välittämisen malliin. Työterveyshuollon kanssa yhteistyönä on laadittu työkyvyntäytymisen malli, päihdeohjelma sekä häirinnän ja epäasiallisen käyttäytymisen vastainen malli. Esihenkilöt ovat koulutettuja ottamaan työntekijän työkyky puheeksi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Yhteistyö työntekijöiden, työterveyshuollon ja esihenkilöiden välillä on saumatonta. Aktiivisen välittämisen malli koostuu kolmesta osa-alueesta: varhainen tuki, työhön paluun tuki ja kohdennettu tuki.

Tärkeänä suorituksen johtamisen keinona ja työntekijöiden hyvinvoinnin ja motivaation edellytyksenä ovat vuosittaiset tavoite- ja kehityskeskustelut. Tavoite on innostaa ja vahvistaa yhteistä ymmärrystä tiimin toiminnan tarkoituksesta, tavoitteista, kehittämiskohteista ja -toimenpiteistä. Lisäksi tarkoituksena on varmistua, että jokaisella tiimin jäsenellä on riittävä osaaminen ja edellytykset onnistua työssään.

Tiimikeskustelu on osa tavoite- ja kehityskeskustelua. Siinä puhutaan muun muassa työntuloksista, onnistumisista, tavoitteista, tiimin toiminnasta ja perustehtävästä sekä osaamisesta. Mennyttä kautta tarkastellaan oppimisenäkökulmasta ja nykytilannetta Pulssitulosten näkökulmasta. Näiden pohjalta asetetaan tulevalle kaudelle tavoitteet ja määritellään onnistumisen edellytykset.

Henkilökohtaisissa tavoite- ja kehityskeskusteluissa arvioidaan viimeisen vuoden suoritusta, asettaen tavoitteet tulevalle vuodelle. Keskustelussa tarkastetaan tehtäväkuvan ajantasaisuus, keskustellaan osaamisesta, onnistumisista, työhyvinvoinnista, motivaatiosta ja kehityskohteista. Painopiste on työntekijän työssään onnistumisen edellytyksistä, työntekijälle laaditaan oma osaamisen kehittämisen suunnitelma.

Lisäksi vuoden varrella pidettävissä One-to-One keskusteluissa varmistetaan tavoitteiden toteutumista ja saadaan kuva siitä, miten työntekijät voivat.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Kolmostien Terveys seuraa palvelukysyntää ja mitoittaa tarjonnan sen mukaan. Palvelusopimuksella tuotettavissa palveluissa ja ostopalveluissa tilaajan kanssa tehty sopimus määrittää palvelujen saatavuuden ja vasteajat.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Kolmostien Terveys käyttää palveluita tuottaessaan Pihlajalinnan tieto- ja viestintäjärjestelmiä ja Kanta-palveluita.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toimitilamme ovat Parkanon kaupungin ja Kihniön kunnan omistuksessa, kiinteistöt ovat hyvinvointialue Pirhan vuokraamia. Huolto- ja isännöinti toimii Parkanon kaupungin ja Kihniön kunnan kautta, palvelupyynnöillä. Toimitilojemme palo- ja poistumisturvallisuus on järjestetty kiinteistön omistajan toimesta. Tiloissamme on paloilmoin- ja sprinklerilaitteisto, sekä käytettävissä oleva alkusammutusvälineistö. Henkilöstömme tuntee kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelman.

Työtilojemme lämpötilaa seurataan erityisesti kesän hellejaksojen aikana, tiloja pyritään jäähdyttämään käytettävissä olevilla keinoilla ja työtä tauottamaan.

Lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa määräysten mukaisesti. Yksikön toimitilat ovat lukittujen ovien takana yksikön toiminnan ollessa suljettu.

Terveysterveystenhuollon yksiköt noudattavat jätehuoltoa koskevaa lainsäädäntöä, kunnallisia jätehuoltomääräyksiä, sekä oman yksikön jätehuolto-ohjeilta. Kolmostien Terveysterveystessä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Pihlajalinnan jätehuolto-ohjeistusta. Terveysterveystenhuollon jätteet jaotellaan yhdyskuntajätteeseen, terveysterveystenhuollon erityisjätteeseen sekä vaaralliseen jätteeseen. Tietosuojajäte on yhdyskuntajätettä ja vaatii oman astiansa ja reittinsä käsittelylle muun muassa henkilötietojen salassa pitämisen turvaamiseksi. Terveysterveystenhuollon erityisjäte (muun muassa viiltävä ja pistävä jäte) pakataan työtiloista löytyviin tehdasvalmisteisiin standardisoituihin särmäjäteastioihin ja hävitetään asianmukaisesti.

Henkilöstö on suorittanut Pihlajalinnan lajittelukoulutuksen, jonka avulla henkilöstö on ohjeistettu toimipisteessä syntyvän jätteen lajitteluun ja kierrätykseen. Jätteiden kierrätyksen tavoitteena on vähentää Pihlajalinnan hiilijalanjälkeä ja lisätä henkilöstön jätteiden kierrätyksen osaamista myös työpaikan ulkopuolella.

Hygieniakäytännöistä vastaa Pihlajalinnassa lääketieteellinen johtoryhmä. Yksikössä noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaoheistuksia. Yksikköön on nimetty oma hygieniayhdyshenkilö. Hygieniahoitamme tekee tarvittaessa yhteistyötä konsernimme oman hygieniahoitajan kanssa. Konsernin hygieniaoheistus löytyy Pihlajalinnan Intrasta. Hygieniayhdyshenkilö jalkauttaa hygieniatietoa yksikön sisällä ja osallistuu muun muassa hygieniayhdyshenkilöiden verkostotapaamisiin. Pirhan hygieniavastaavan käynneillä tarkastellaan yksikön hygieniaoheistusten noudattamista. Henkilöstömme on suorittanut (helmikuu 2025) Asiakas- ja potilasturvallisuutta käsihygienian keinoin ja oikeilla siivous- ja puhdistusmenetelmillä - koulutuksen. Osana työturvallisuutta henkilökunnan velvollisuutena on noudattaa työssään aseptiikkaa ja hygieniaoheistuksia, sekä ohjata myös potilaita hygieniakäytännöissä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Neuvola- koulu- ja opiskeluterveydenhuollon yksiköissä käytettävät lääkinälliset laitteet tarkastetaan säännöllisesti ja varmistetaan henkilökunnan osaaminen niiden käytöstä. Laitteet, tietojärjestelmät ja teknologiat ovat osittain Pirhan ja osittain Pihlajalinnan hallinnoimia, molemmat toimijat vastaavat omien laitteidensa ja järjestelmiensä asianmukaisuudesta ja käyttökuntoisuudesta.

Omia lääkinällisiä laitteita käytettäessä toimipisteen vastaavan lääkärin tulee hyväksyä laitteiden käyttö ennen niiden käyttöönottoa. Kolmostien Terveys vastaa omien lääkinällisten laitteidensa säilytyksestä, käytöstä, puhdistuksesta, huollosta, kalibroinnista, poistosta ja käyttöosaamisesta laitteen valmistajan ohjeistuksen mukaisesti.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Noudatamme yksikkömme säännöllisesti päivitettyä lääkehoitosuunnitelmaa. Esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan mm. lääkehoitoon ja – huoltoon liittyviä riskejä ja se toimii yksikössämme läkehoidon perehdytyksessä. Neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkehoitosuunnitelman hyväksyy johtava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja jokainen työntekijä on velvollinen perehtymään päivitettyyn suunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma löytyy yksikkömme Teams:ta, jonne jokainen kirjaa lukukuittauksellaan, kun on suunnitelman läpikäynyt.

Neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa lääkehoitoa toteuttavat asianmukaisen koulutuksen ja asianmukaiset lääkehoitoluvat omaavat työntekijät koulutuksensa ja tehtävänsä mukaisesti. Opiskelijat voivat toteuttaa lääkehoitoa ohjaavan hoitajan valvonnassa. Yksikön lääketilauksista vastaa terveydenhoitaja, joka on lääkevastaava.

Havaittaessa poikkeamatilanne läkehoidossa, on työntekijän välittömästi pyrittävä minimoimaan potilaalle aiheutuva haitta sekä huolehtimaan potilaan turvallisuudesta. Poikkeamatilanteesta raportoidaan heti suullisesti lääkärille ja lähiesihenkilölle, poikkeamasta tehdään merkintä potilaan sairauskertomukseen ja tapahtumasta informoidaan potilasta. Poikkeamat lääkehoitoprosessissa ilmoitetaan HaiPro-ohjelmalla. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset ja ne käydään yhteisesti henkilökunnan kanssa läpi, etsien ratkaisuja ongelmatilanteisiin. Lääkepoikkeamat raportoidaan myös johtoryhmälle. Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan kaikki haittatapahtumat, näin

pyritään kehittämään prosesseja ja toimintatapoja. Merkintä poikkeamasta kirjataan myös hoitokertomukseen ja informoidaan potilasta.

Palautettavat lääkejätteet yksikön henkilökunta palauttaa sinetöidyssä lääkekuljetuslaatikossa hyvinvointialueen sairaala-apteekkiin.

Informaation jako, lääkehoidon seuranta ja potilaiden tarkkailu, kuuluvat kaikkien potilastyötä tekevien toimenkuvaan. Hoitaja vastaa omien potilaiden lääkityksestä, sekä antaa potilaalle lääkehoitoon kuuluvan ohjauksen. Esihenkilö ohjaa ja valvoo lääkehoidon toteutumista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti sekä päättää henkilöstön työnjaosta ja yhteistyöstä. Toteutettavan lääkehoidon vastuuhenkilönä toimii yksikön toiminnasta vastaava lääkäri. Lääkekaappi ja lääkkeet tarkistetaan vähintään 3x vuodessa. Lääkehoidon toteuttaminen on yksityiskohtaisemmin kuvattuna yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Sosiaali- tai terveystietojen palveluntuottajana Pihlajalinna (ja Kolmostien Terveys) toimii korotetun tietoturvatason käytäntöjen mukaisesti. Muun muassa kattavan lokiseurannan, IT-ympäristön ympärivuorokautisen valvonnan sekä tietoturvan jatkuvan kehittämisen kautta. Jokainen Pihlajalinnan työntekijä on omalta osaltaan vastuussa tietosuojan ja -turvan toteutumisesta sekä velvollinen raportoimaan havaitsemistaan tietosuojaan tai -turvaan liittyvistä uhkista tai poikkeamista annettujen ohjeistuksen mukaisesti. Pihlajalinnassa on toimintaohje ja prosessi poikkeamien käsittelyyn. Näillä pyritään varmistamaan toiminnan jatkuvuus ja jatkuva kehittäminen.

Käyttäjien toimintaa ohjataan hyväksytyillä ja saatavilla olevilla ohjeilla, jatkuvalla tiedottamisella sekä tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksilla. Ohjeistuksia päivitetään säännöllisesti. Tietoturva-asioiden ohjeistamisesta, tiedottamisesta ja valvonnasta omassa yksikössään vastaa yksikön esihenkilö ja potilastietojen tietosuojan osalta yksikön vastaava lääkäri.

Tietosuojasta ja tietoturvasta vastaavien henkilöiden tehtävänä on seurata, valvoa ja raportoida Pihlajalinnan tietosuojan ja tietoturvan toteutumista sekä ryhtyä tarvittaessa toimenpiteisiin niiden parantamiseksi. Pihlajalinnan tietosuojasta vastaava johtaja on lääketieteellinen johtaja Sari Riihijärvi. Yksityisten palveluiden tietosuojavastaava on Marika Vihervaara (etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi) ja julkisten palveluiden tietosuojavastaava on Irene Ojala (etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi). Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan tietoturvajohtaja.

Pihlajalinna-konsernissa on tietoturvaohje, joka tiivistää keskeisimmät tietoturvallisuuden perusasiat ja käytännön neuvot tietoturvallisuuden toteuttamiseen omassa työssä. Tietoturvasuunnitelma päivitetty 14.5.2024 ja se löytyy Pihlajalinnan Sharepointista. Tietosuojavastaavat pitävät yksiköille tarvittaessa kohdennettua koulutusta.

Pihlajalinnalla on kaikille pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset (Pihlajalinna Akatemia), joissa käsitellään lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja käytännön ohjeita. Esihenkilö seuraa, että jokainen työntekijä suorittaa vuosittain pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset. Tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä poikkeamista tulee tehdä Pihlajalinnan tietoturvapoikkeama -ilmoitus.

Potilastietoja saa käsitellä ainoastaan hoitosuhteen nojalla. Jokainen työntekijä on velvollinen toimimaan huolellisesti käsitellessään asiakas- ja potilastietoja. Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittaa työsuhteen alussa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen. Potilastiedot ovat salassa pidettäviä ja niiden käsittelyyn osallistuvat henkilöt ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia, myös palvelussuhteiden päätyttyä. Potilastietoihin on pääsy vain sellaisella henkilöstöllä, jolla on työtehtävien perusteella tarpeellista käsitellä potilastietoja. Potilastietojärjestelmä on suojattu mm

käyttöoikeuksien rajoituksin ja salasanoin. Lokitietojen avulla voidaan seurata, että järjestelmää käyttävät asianmukaisesti ja vain ne henkilöt, joiden työtehtävä sitä edellyttää.

Kolmostien Terveys olemme siirtyneet käyttämään Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteistä potilastietojärjestelmää, OMNI360. Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterin rekisterinpitäjänä.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Kolmostien Terveys kerää asiakaspalautetta verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella, tekstiviestikyselyillä ja palvelukohtaisilla asiakastytyväisyyskyselyillä. Lääketieteellistä palautetta saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvakuutuskeskuksesta. Palveluntuottajan tulee huomioida tätä koskeva palaute ja muistutukset oman toimintansa kehittämisessä.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

Kolmostien Terveys käytössä ovat seuraavat Pihlajalinnan intrasta ja toimintakirjastosta löytyvät ilmoituskanavat:

- Asiakas- ja potilasturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: poikkeamailmoitus
- Tietosuoja tai tietoturva koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: tietoturvapoikkeamailmoitus
- Työturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: HSE lite – ilmoitus
- Anonyymi ilmoituskanava epäeettisestä toiminnasta: whistle blow – ilmoitus

Asiakkaat antavat palautetta ensisijaisesti verkkosivujen asiakaspalautekanavan kautta sekä tarvittaessa muistutuksella.

Kolmostien Terveys vastaa oman toimintansa riskienhallinnasta. Palveluntuottaja saa tiedon Pihlajalinnan järjestelmiin tulleista omaa toimintaansa koskevista ilmoituksista toimipisteensä esihenkilöltä.

Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon merkittävimmät asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät riskit ja keinot näiden riskien hallitsemiseksi:

Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät riskit pyritään ennakoimaan mahdollisimman hyvin ja sitä kautta ehkäisemään ne. Ehkäisevän toiminnan tavoitteena on estää mahdollisten ongelmien esiintyminen tai onnettomuuksien ja vaaratilanteiden syntyminen. Mikäli riskejä esiintyy, korjaavalla toimenpiteellä pyritään korjaamaan ongelma ja poistamaan sen syyt niin, ettei ongelma jatkossa toistu. Henkilökunnalle annettavalla opastuksella ja työhön perehdyttämisellä ennaltaehkäistään poikkeamien syntymistä. Muita menetelmiä ovat yhteisesti sovitut toimintatavat ja ohjeistukset. Riskien hallinta sekä koneiden ja laitteiden huolto ovat ongelmia ennaltaehkäisevää toimintaa. Mahdollisten poikkeamien syiden analysoinnilla voidaan määrittää toimenpiteet poikkeaman tai virheen uusiutumisen ehkäisemiseksi.

Yksiköiden palvelut keskittyvät ennaltaehkäisevään terveydenhuoltoon, sen vuoksi merkittäviä riskejä ei niinkään toiminnassa esiinny. Hoitoon ohjaaminen riittävän ajoissa ja asioiden selvittäminen perusteellisesti tarkastuksissa esiin tulleiden aiheiden tiimoilta on erityisen tärkeää, myös asiakas- ja potilasturvallisuuden riskien minimoimiseksi.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Kolmostien Terveys sitoutuu noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Neuvola- koulu- ja opiskeluterveydenhuollon omavalvontasuunnitelma on julkinen ja julkaistuna Kolmostien Terveiden verkkosivuilla sekä neuvolan ja koulun ilmoitustauluilla. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Päivitetyistä omavalvontasuunnitelmasta tiedotetaan henkilökuntaa. Seuraamme omavalvontasuunnitelman toteutumista neljän kuukauden välein ja julkaisemme tästä julkisen omavalvontaraportin Kolmostien Terveiden verkkosivuilla.