

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

Omavalvontasuunnitelma Vastaanottopalvelut

Laatija:
palveluvastaava Piia Kaskenviita

Hyväksyjä:
Johtava lääkäri Toni Kulju

Laadittu: 25.3.2025
Hyväksytty: 25.3.2025

Palveluntuottajan perustiedot

Kolmostien Terveys Oy
Y-tunnus 2674284-6

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:

Parkanon terveyskeskus, vastaanottopalvelut

Parkanontie 48, 39700 Parkano

Kihniön terveyskeskus, vastaanottopalvelut

Kivinevantie 11-13, 39820 Kihniö

Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot:

Palveluvastaava

Piia Kaskenviita

piia.kaskenviita@pihlajalinna.fi

puhelin 044 786 5455

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja

Johtava lääkäri Toni Kulju

toni.kulju@pihlajalinna.fi

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 terveystalouden 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 laatu- ja politiikka.

Pihlajalinna-konsernin toimintaa ohjaavat arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakoluulottomuus. 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 Terveystalouden tärkeimmät tavoitteet ovat palveluiden ja terveydenhuollon työpaikkojen turvaaminen alueella pitkälle tulevaisuuteen sekä kumppanuuden vahvistaminen yksityisen ja julkisten toimijoiden kesken. Yhtiön olemassaolon perusta on asiakassuuntautuneisuus. Kustannusvaikuttavuuden ja terveysvaikuttavuuden lisäksi yhtiön tavoitteena on tuottaa julkista arvoa, yhteiskunnallista hyvää. Kolmostien Terveystaloudella on siis arvot tuottamiseen paitsi omistajille, myös yhteiskunnalle ja kansalaisille, esimerkiksi jatkuvasti parantuvien ja kehittyvien palveluiden sekä paikallisten työpaikkojen muodossa.

Vastaanottopalvelut

Kolmostien Terveystalouden vastaanottopalveluiden perustehtävänä on tuottaa perusterveydenhuollon palveluita Parkanon kaupungin ja Kihniön kunnan asukkaille, sekä hoitovastuun siirtäneiden muiden kaupunkien/kuntien asukkaille. Tavoitteenamme on tunnistaa ja ennaltaehkäistä varhaisessa vaiheessa

asiakkaiden terveysongelmat ja sairaudet. Kunnioitamme ja vahvistamme potilaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme hänen osallistumistaan hoitoprosessiinsa ja häntä koskevaan päätöksentekoon. Potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Hoitotahdolla potilas voi varmistaa, että hänen hoitonsa toteutetaan jatkossakin hänen elämänarvojaan ja toivomiaan hoitoratkaisuja tukien.

Pirkanmaan hyvinvointialueen mukaisesti tarjoamme Minun tiimini -toimintamallia, joka mahdollistaa monialaisen, asiakaslähtöisen yhteistyön tarvittaessa myös ennaltaehkäisevässä näkökulmassa. Tämä toimintamalli soveltuu erityisesti paljon palveluja käyttäville asiakkaillemme. Tiimimalli mukautuu erilaisiin tarpeisiin ja se räätälöidään yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden ja tilanteen mukaan.

Vastaanotoillamme pyrimme tunnistamaan potilaat, jotka hyötyisivät terveys- ja hoitosuunnitelman (tehosu) laatimisesta. Tämä on potilaan ja terveydenhuollon ammattilaisen yhdessä laatima suunnitelma, johon kirjataan esimerkiksi hoidon tarve, tavoitteet ja keinot. Tällä tuemme potilaan hoitoon osallistuvien työtä ja selkeytämme potilaalle hänen hoitonsa tavoitteita ja etenemistä.

Kolmostien Terveiden Parkanon terveysasemalla tarjoamme lääkäreiden ja hoitajien kiireetöntä ja kiihkeää vastaanottoa arkipäivisin virka-aikaan. Kihniön terveysasema tarjoaa lääkärin ja hoitajan kiireetöntä ajanvarausvastaanottoa. Asiakas varaa ajan puhelinpalvelustamme, jossa terveydenhuollon ammattilainen tekee hoidon ja kiireellisuuden tarpeen arvion, antaa ohjeistusta ja neuvontaa sekä tarvittaessa ohjaa hoitoon oikealle ammattilaiselle. Puhelinpalvelumme palvelee Parkanon ja Kihniön alueen asukkaita arkipäivisin virka-aikaan, käytössämme on kiireettömän linjan takaisinsoittopalvelu. Takaisinsoittot soittamme saman arkipäivän aikana. Asiakkaalla on myös mahdollisuus hakeutua suoraan terveysasemalle, jolloin hän ohjautuu sairaanhoitajan vastaanotolle hoidon tarpeen arvioon. Lisäksi kuntalaisten käytettävissä ovat digiasiointikanavat, muun muassa Pirhan Digiklinikka ja Pihlajalinnan Digiterveysasema. Asiakkaalla on lisäksi mahdollisuus asioida Parkanon palvelupisteellämme arkisin klo 12–13.

Palveluumme kuuluvat myös diabeteshoitajan vastaanotto, jossa diabeteshoitaja ja hoidosta vastaava lääkäri tekevät yhteistyössä potilaan kanssa hoitosuunnitelman, johon sisältyy omahoito-ohjeet, seurantakäynnit, tarvittaessa ravitsemusterapeutin ja jalkahoitajan vastaanotot. Diabeteksen seurantaan kuuluvat silmänpohjakuvaukset järjestää Digifundus.

Muita asiantuntijoitamme ja tarjoamiamme vastaanottopalveluita ovat ravitsemusterapeutti, haavahoitaja, muistihoitaja, astma- ja kuulohoitajan palvelut. Laboratoriopalvelumme tuottaa ja tarjoaa Fimlab laboratoriot Oy. Kuvantamispalvelut, röntgen ja ultraäänipalvelut, tuottaa Parkanon terveysaseman tiloissa Pihlajalinna Oy.

Kuntoutuspalvelumme toimivat ajanvarauksella. Kuntoutuspalveluiden fysioterapian tavoitteena on ylläpitää ja parantaa toimintakykyä sekä liikkumista ohjauksen ja neuvonnan keinoin. Kuntoutuspalveluihimme kuuluvat yksilö- ja ryhmäfysioterapiat, apuvälinepalvelu, kotikuntoutus ja lääkinällinen kuntoutus. Terveidenhuoltolain tavoitteiden mukaisesti tarjoamme fysioterapeutin suoravastaanottoa, jolloin lääkärin sijaan potilas hakeutuu suoraan fysioterapeutin vastaanotolle. Tällä palvelullamme, hyödynnämme optimaalisesti ammattilaistemme osaamista ja asiakkaan oikeaa ohjautumista. Toiminta-ajatuksemme vastaanotoilla on tuottaa asiakaslähtöisiä palveluita laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Noudatamme yleisesti hyväksyttyjä hyviä hoitokäytäntöjä ja Pihlajalinnan toimintatapoja. Henkilöstö osallistuu Pihlajalinnan pakollisiin koulutuksiin, kuten lajittelukoulutus, eettiset toimintaperiaatteet ja vuosittaiset tietoturva- ja tietosuojakoulutukset, sekä huolehtii oman osaamisensa ajantasaisuudesta täydennyskoulutuksella. Työn laatua seurataan ja kehitetään aktiivisesti asiakas- ja potilaspalautteiden, poikkeamailmoitusten ja työntekijöiden palautteiden avulla.

Omavalvontasuunnitelman lähtökohtana on tunnistaa riskit, jotka voisivat vaarantaa asiakas-, potilas- ja työturvallisuutta. Riskienhallintaan veloitetaan koko työyhteisöä, jokaisen työntekijän velvollisuutena on jatkuva havainnointi ja turvallisuuteen liittyvien tapahtumien ilmoittaminen. Riskienhallinnalla pyritään ennakoimaan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia. Tärkeänä osana riskienhallintaa on jatkuva seuranta ja tarkka raportointi.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Vastaanottopalveluissa 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 aloittelomake, 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. Työntekijämme ovat suorittaneet Eettiset toimintaperiaatteet koulutuksen Pihlajalinnan Akatemiassa ja sitoutuneet periaatteiden mukaiseen toimintaan. Terveydenhuollon ammattilainen tekee hoidon tarpeen ja kiireellisyyden arviota ja tämän mukaan huolehtii asiakkaan/ potilaan jatkohoidon ohjaamisesta/ järjestelyistä.

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.

Jos potilas on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa, ensisijaisesti hän käsittelee asian suoraan hoitoa antaneen ammattilaisen kanssa. Potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta sähköpostilla, kirjeellä, suullisesti, Pirhan ja Pihlajalinnan verkkosivuilla olevan asiakaspalautekanavan kautta, sekä Pirhan potilasasiavastaavan kautta. 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.

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:

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

Voit ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan puhelimitse 040 1909 346 (ma-to klo 9–11)

kirjeitse Hatanpääncatu 3, 33900 Tampere

tai sähköpostitse potilasasiavastaava@pirha.fi

2.4 Muistutusten käsittely

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti terveyden- sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän potilaan asiaa. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä.

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätön potilas voi tehdä terveydenhuollon muistutuksen Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä sähköisellä muistutuslomakkeella tai toimittamalla sen muulla tavoin kirjallisesti. Erityisestä syystä (aistivaje tmv.) muistutuksen voi tehdä myös suullisesti. Muistutus toimitetaan toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle, joka vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Potilaan tulee voida pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokea tulleen kuulluksi. Muistutuksesta tai siihen vastaamisesta ei tehdä merkintöjä potilastietojärjestelmään. Ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutusvastaus toimitetaan potilaalle hyvinvointialueen toimesta. Muistutus ja sen vastaus arkistoidaan hyvinvointialueen järjestelmiin. 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

Parkanon vastaanottopalveluissa työskentelee pääosin lääkäreitä ja sairaanhoitajia. Kiirevastaanotolla työskentelee työparina päivystävä lääkäri-sairaanhoitaja. Kiireettömällä vastaanottopuolella lääkärin ja hoitajat pitävät omaa, itsenäistä vastaanottoa. Lisäksi omat asiantuntijat vastaavat omasta itsenäisestä vastaanottotyöstään, näitä ovat ravitsemusterapeutti, diabeteshoitaja, haavahoitaja, muistihoitaja ja astmahoitaja. Vastaanottopalveluihin kuuluu myös sihteerit ja kuntoutuksen tiimi sekä kotikuntoutus. Röntgen ja kuvantamispalvelut tuottaa Pihlajalinna ja radiologi on paikalla kerran viikossa. Laboratoriopalveluista vastaa Fimlab. Yhteinen puhelinpalvelumme palvelee Parkanon ja Kihniön alueen asukkaita.

Kihniön vastaanottopalveluissa työskentelee lääkäri-sairaanhoitaja-työpari. Lisäksi Kihniön vastaanottopalveluissa tarjotaan kerran viikossa fysioterapeutin vastaanottoa. Yhteinen ravitsemusterapeutti, diabeteshoitaja, muistihoitaja ja astmahoitaja hoitavat sekä Parkanon että Kihniön asukkaat. Röntgen ja muut kuvantamispalvelut tuotetaan Parkanon terveyskeskuksessa.

Rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointitilanteessa kartoitetaan ensin, löytyykö organisaation tai konsernin sisältä sopivaa tai halukasta työntekijää avoimeen paikkaan. Uutta henkilökuntaa rekrytoidessa hyödynnetään jo

tuttuja, esimerkiksi sijaisia, joiden soveltuvuus työhön on jo tiedossa. Tarvittaessa työnhakuilmoitus julkaistaan eri rekrytointikanavilla.

Sopivat hakijat haastatellaan henkilökohtaisesti. Kaikilta pyydetään nähtäväksi ansioluettelo, opiskelu- ja työtodistukset. Rekrytoitavien henkilöiden henkilöllisyys, ammatillinen osaaminen ja riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointilanteessa haastattelemalla ja tarkistamalla alkuperäiset todistukset. Hakijan ammattipätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä. Pätevyys kirjataan HR-järjestelmään.

Tartuntatautilain mukaan työnantaja varmistaa, että tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita ja potilaita hoitavilla työntekijöillä ja opiskelijoilla on olemassa oleva immunitaatio.

Opiskelijan toimiminen sijaisena

Jos sijaiseksi rekrytoidaan terveydenhuollon opiskelija, esihenkilö tarkistaa opintorekisteriotteen, mistä ilmenee ammattiopinnot, sekä suoritettujen ammattiopinnot ja niiden laajuus. Sijaisena voi toimia, kun opiskelija on suorittanut hyväksytyksi vähintään 2/3 kyseisen koulutuksen opinnoista. Opiskelija toimii aina erikseen nimetyn, ammattiin valmistuneen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena. Opiskelijalle laaditaan tehtäväkuva, jonka mukaisesti hänen työtehtäviensä kyseisen työssäolojakson aikana laaditaan ja toteutetaan.

Perehdytys

Perehdyttäminen on työnantajan lakisääteinen velvollisuus. Jokainen uusi työntekijä (vakituinen, opiskelija, sijainen), tehtävää vaihtava tai pitkältä poissaololta palaava henkilö perehdytetään Pihlajalinna-konsernin perehdytys suunnitelman sekä yksikkökohtaisen työhönopastuslomakkeen mukaisesti, tehtäväkuvasta 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 sitoutumisen työtehtävään ja -yhteisöön.

Esihenkilö vastaa perehdytyksen suunnittelusta, toteuttamisesta, arvioinnista ja dokumentoinnista. Perehdytykseen ja työhönopastukseen liittyviä tehtäviä voidaan nimetä tietyille perehdyttäjälle. Potilastietojärjestelmään perehdyttäminen tapahtuu nimetyn perehdyttäjän toimesta, esihenkilö huolehtii työsuhteen alussa kaikki tarvittavat tunnuksat 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 tehtäväkuvan mukaisten lääkehoidon osaamisen lupien (LoVe) voimassaolon ja tarvittaessa järjestää mahdollisuuden suorittaa tarvittavat luvat. Lääkehoidon näytöt vastaanottavat yksikön Näyttö-lualliset 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.

Asiantuntijamme, esimerkiksi haava- ja diabeteshoitaja, osallistuvat säännöllisesti järjestettäviin koulutuspäiviin ja ovat verkostoituneet muiden alueemme ammattilaisten kanssa.

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 kevyemmällä Minipulssilla.

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 työkyvyntuennustuksen 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. Mennyt kautta tarkastellaan oppimisnäkökulmasta 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 tehtävänkuvan 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

Seuraamme aktiivisesti palvelukysyntää ja mitoitamme tarjontaa sen mukaan. Pyrimme ennakoimaan ja kohdentamaan resurssia ruuhkasiin ajankohtiin, joita ovat erityisesti maanantaipäivät puhelinpalvelussa ja kiirevastaanotolla. Vastaanottopalveluiden osalta huomioimme vuosilomat ja sijaistarpeet ennalta. Äkillisten poissaolojen kohdalla hyödynnämme varahenkilöstöämme ja Sotender-keikkatyösovellusta.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteinen OMNI360-potilastietojärjestelmä ja Kanta-palvelu ovat keskeisessä roolissa potilaan hoidossa ja siihen liittyvässä tiedon käsittelyssä ja jakamisessa.

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 paloilmoitin- 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. Käytävätiloissa ja sisäänkäynneissä on kameravalvonta.

Terveysterveystoimintayksiköt noudattavat jätehuolto- ja koskevaa lainsäädäntöä, kunnallisia jätehuoltomääräyksiä, sekä oman yksikön jätehuolto-ohjeita. Kolmostien Terveysterveystoimintayksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Pihlajalinnan jätehuolto-ohjeistusta. Terveysterveystoimintayksikön jätteet jaotellaan yhdyskuntajätteeseen, terveydenhuollon erityisjätteeseen sekä vaaralliseen jätteeseen. Tietosuojajäte on yhdyskuntajätettä ja vaatii oman astiansa ja reittinsä käsittelylle muun muassa henkilötietojen salassa pitämisen turvaamiseksi. Terveysterveystoimintayksikön 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,

joka vastaanottopalveluissamme toimii myös tartuntatautihoitajana. Hygieniahoitajamme tekee tarvittaessa yhteistyötä konsernimme oman hygieniahoitajan kanssa. Konsernin hygieniaoikeus löytyy Pihlajalinnan Intrasta. Hygieniayhdyshenkilö jalkauttaa hygieniatietoa yksikön sisällä ja osallistuu muun muassa hygieniayhdyshenkilöiden verkostotapaamisiin. Pirhan hygieniavastaavan käynneillä tarkastellaan yksikön hygieniavoikeustusten noudattamista, viimeisin Pirhan hygieniatarkastuskierros on tehty yksikköömme syksyllä 2024. 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 hygieniavoikeuksia, sekä ohjata myös potilaita hygieniakäytännöissä.

Kliinisen mikrobiologian laboriotoiminta

Parkanon vastaanottopalveluissa nielun streptokokki A-antigeenitesti (pikatesti) kuuluu tartuntatautilain alaisiin testeihin, joka vaatii valvovan laboratorion ja ilmoitusmenettelyn AVI/THL.

Valvovan laboratorion nimi: Fimlab Laboratoriot Oy

Valvottava toimintayksikkö osallistuu laaduntarkkailukierroksille ja käsittelee niiden palautteita omissa osastokokouksissaan. Lisäksi menetelmän sisäiset kontrollit (negatiivinen ja positiivinen) analysoidaan ohjeen mukaan säännöllisesti ja dokumentoidaan. Poikkeamista ilmoitetaan valvovalle laboratoriolle.

Toimiluvan velvoittamana valvova laboratorio ohjeistaa valvottavan toimintayksikön (testikansio), hoitaa yhdessä testin valmistajan kanssa perehdytykset, ohjeistaa laaduntarkkailukierrosten tilaamisen ja valvoo niiden palautteita ja sisäisen laaduntarkkailun toteutumista, auttaa ongelmatilanteissa ja ottaa yhteyttä vuosittain valvottavaan toimipisteeseen.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Vastaanottopalveluissa käytetään potilaiden tutkimiseen, hoitoon ja valvontaan tarkoitettuja, lääketieteelliseen käyttöön hyväksyttyjä laitteita ja tarvikkeita. Käytettävissämme on erilaisia diagnosoinnissa käytettäviä laitteita ja kiirevastaanoton tiloissa käytettävää vierianalyysilaitteistoa. Henkilöstömme tekee viikoittain vierianalytiikkamme laitetestit ja kirjaa nämä laitekirjaan. Lisäksi käytettävissä on erilaisia potilaan liikkumiseen ja siirtymiseen käytettäviä apuvälineitä, kuten esimerkiksi pyörätuoleja ja rollaattoreita.

Johtavan lääkärin valvonnassa lähiesihenkilö varmistaa, että henkilöstöllä, joka käyttää terveydenhuollon laitetta tai tarviketta, on sen käytön vaatima riittävä koulutus ja kokemus. Koulutus kirjataan sähköisesti Mepco HR-järjestelmän laitekoulutusrekisteriin. Laitteita käytetään vain niille ilmoitetun käyttötarkoituksen ja ohjeistuksen mukaisesti. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet asennetaan asianmukaisesti, huolletaan ja korjataan huoltoyhtiössä, jossa on tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus. Pihlajalinna konsernissa siirrytään vaihteittain ulkopuolisen toimijan ylläpitämään laiterakisteriin, puitesopimustoimittaja Intermed Oy. Intermed tekee itse ne toimenpiteet, joihin heillä on oikeus ja pätevyys.

Työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa lähiesihenkilölle työolosuhteissa, työmenetelmissä, tarvikkeissa ja laitteissa havaitsemistaan vioista ja puutteista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa potilaan, käyttäjän, tai muun henkilön terveydelle tai turvallisuudelle. Jokaisen velvollisuus on poistaa tällainen väline pois käytöstä turvallisuuden takaamiseksi. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksien tai suorituskyvyn muutoksesta tai häiriöstä, sekä sellaisista riittämättömistä merkin-

nöistä tai käyttöohjeista, jotka ovat johtaneet tai saattaisivat johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveydentilan vakavaan heikkenemiseen tai kuolemaan on tehtävä ilmoitus oman järjestelmän lisäksi Fimealla ja laitteen valmistajalle tai tämän edustajalle.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Vastaanottopalveluissamme noudatamme yksikkömme 1/2025 päivitettyä lääkehoitosuunnitelmaa. Esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan mm. lääkehoitoon ja –huoltoon liittyviä riskejä ja se toimii yksikössämme lääkeshoidon perehdytyksessä. Vastaanottopalveluiden 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.

Vastaanottopalveluissa lääkehoitoa toteuttavat asianmukaisen koulutuksen ja asianmukaiset lääkehoidotulvat omaavat työntekijät koulutuksensa ja tehtävänkuvansa mukaisesti. Opiskelijat voivat toteuttaa lääkehoitoa ohjaavan hoitajan valvonnassa. Yksikön lääketilauksista vastaa lääkevastaava sairaanhoitaja, huumaavien lääkkeiden ja alkoholin tilaukset vaativat hyväksynnän oikeudet omaavalta lääkäriltä.

Havaittaessa poikkeamatilanne lääkeshoidossa, on työntekijän välittömästi pyrittävä minimoimaan potilaalle aiheutuva haitta sekä huolehtimaan potilaan turvallisuudesta. Poikkeamatilanteesta raportoidaan heti suullisesti lääkärille ja lähiesihenkilölle, poikkeamasta tehdään merkintä potilaan sairauskerptomukseen ja tapahtumasta informoidaan potilasta. Poikkeamat lääkehoidoprosessissa 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. Merkintäpoikkeamasta kirjataan myös hoitokertomukseen ja informoidaan potilasta.

Palautettavat lääkejätteet yksikön henkilökunta palauttaa sinetöidyssä lääkekuljetuslaatikossa hyvinvointialueen sairaala-apteekkiin. Vastaanottopalveluissa saa hävittää vain sellaisia infuusionesteitä ja huuhteluuksia, joissa ei ole muita lääkelisäyksiä. Tällaiset liuokset kaadetaan viemäriin pienissä erissä vedellä laimentaen ja huuhtoen. Huumausaineet pakataan erikseen muista palautuksista ja kulutus-kortti liitetään palautettavan pakkauksen mukaan.

Informaation jako, lääkeshoidon seuranta ja potilaiden tarkkailu, kuuluvat kaikkien potilastyötä tekevien toimenkuvaan. Hoitaja vastaa omien potilaiden lääkityksestä, nestehoidosta, verensiirrosta sekä antaa potilaalle lääkehoitoon kuuluvan ohjauksen. Esihenkilö ohjaa ja valvoo lääkeshoidon toteutumista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti sekä päättää henkilöstön työnjaosta ja yhteistyöstä. Toteutettavan lääkeshoidon vastuuhenkilönä toimii yksikön toiminnasta vastaava lääkäri. Lääkekaappi ja lääkkeet tarkistetaan vähintään 3x vuodessa. Huumelääkitys tarkistetaan vähintään silloin, kun pakkaus vaihtuu. PKV-lääkkeiden kulutusta seurataan yksikön omana seurantana, viikoittain. Merkintä pakkauksesta ja PKV-lääkkeen luovutuksesta tehdään yksikössä listaan. Parkanon vastaanottopalveluissa toteutetaan myös opioidikorvaushoitoa, johon on yksikössämme nimetty oma vastuuhoitaja ja lääkäri. Lääkeshoidon toteuttaminen on yksityiskohtaisemmin kuvattuna yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Sosiaali- tai terveyspalveluiden palveluntuottajana Pihlajalinna toimii korotetun tietoturvatason käytännön mukaisesti. Muun muassa kattavan lokiseurannan, IT-ympäristön ympärivuorokautisen valvonnan sekä tietoturvan jatkuvan kehittämisen kautta. Jokainen Pihlajalinnan työntekijä on omalta osaltaan vastuussa tietosuoja- ja -turvan toteutumisesta sekä velvollinen raportoimaan havaitsemistaan tietosuojaan tai -turvaan liittyvistä uhkista tai poikkeamista annettujen ohjeistuksen mukaisesti. Pihlajalinna 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 vastaayksikön esihenkilö ja potilastietojen tietosuojaan osalta yksikön vastaava lääkäri.

Tietosuojasta ja tietoturvasta vastaavien henkilöiden tehtävänä on seurata, valvoa ja raportoida Pihlajalinnan tietosuojaan 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 salassapidettäviä 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 salainnin. Lokitietojen avulla voidaan seurata, että järjestelmää käyttävät asianmukaisesti ja vain ne henkilöt, joiden työtehtävä sitä edellyttää.

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

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pihlajalinna kerää asiakaspalautetta verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella, tekstiviestikyselyillä ja palvelukohtaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä. Lääketieteellistä palautetta saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvakuutuskeskuksesta. Huomioimme kaiken palautteen toimintamme kehittämisessä.

Palautteen vastaanottanut esihenkilö arvioi välittömien toimenpiteiden tarpeen ja ottaa tarvittaessa yhteyttä palautteen antajaan. Esihenkilö käynnistää palautteen vaatimat toimenpiteet ja käy keskustelun palautteen antajan kanssa ratkaisusta, varmistaen palautteen antajan tyytyväisyyden ratkaisuun. Saatu palaute käsitellään siinä laajuudessa ja niiden työntekijöiden kanssa, joita palaute koskee. Soveltuvien osin palaute käsitellään myös yksikön sisäisessä palaverissa. Palaute menee myös johtoryhmän tiedoksi ja tarvittaessa niistä raportoidaan myös tilaajatahoa eli Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa selvittämään ja tunnistamaan työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Mikäli tunnistettuja haitta- ja vaaratekijöitä ei voida poistaa, tulee niiden merkitys arvioida työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle, sekä vähennettävä ja hallittava riskiä. Riskikartoituksen työkaluna käytämme HSE Lite-järjestelmää.

Käytössämme ovat seuraavat Pihlajalinnan intrasta ja toimintakirjastosta löytyvät ilmoituskanavat:

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

Asiakkaat antavat palautetta sähköpostilla, kirjeellä, suullisesti, Pirhan ja Pihlajalinnan verkkosivujen asiakaspalautekanavan kautta sekä tarvittaessa muistutuksella.

Palveluntuottajan merkittävimmät asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät riskit ja keinot näiden riskien hallitsemiseksi

Toiminnan suunnitelmallisella kehittämisellä sekä riskien arvioimisella vähennetään ei-toivottujen tapahtumien esiintymistä. Vaarat ja haitat pyritään tunnistamaan ennalta perehtymällä yksikössä tehtävään työhön, havainnoimalla työntekoa ja haastatteleamalla työntekijöitä. Arvioinnissa tulee normaalin toiminnan lisäksi huomioida myös poikkeustilanteet, esimerkiksi loma-ajat. Vastaanottopalveluissa tehdään vuosittain ja lisäksi tarvittaessa, riskien arviointi (HSElite), missä kartoitetaan merkittävät riskit eri osa-alueilta. Riskien arviointiin ja vaaratilanteiden tunnistamiseen osallistuu koko työyhteisö. Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan havaitsemastaan epäkohdasta, vaaratilanteesta tai läheltä piti-tilanteesta. Lisäksi työhön liittyvää riskien arviointia toteutetaan yhdessä työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon kanssa. Riskienhallintakeinoja ovat mm yhteisesti sovitut toimintatavat, annettujen ohjeiden ja sääntöjen noudattaminen, turvallisen työympäristön kehittäminen, perehdytys sekä laitteiden huolto.

Asiakkaiden ja henkilökunnan ilmaisemat epäkohdat käsitellään yksikön palaverissa ja tuodaan tarvittaessa johtoryhmään. Potilaisiin/asiakkaisiin kohdistuvat vaaratapahtumat kirjataan Haipro-järjestelmään ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään lisäksi työsuojelutoimikunnan kokouksissa. Laatupoikkeaman havaitsemisen jälkeen pyritään välittömästi korjaavaan toimenpiteeseen.

Poikkeaman tunnistamisen jälkeen sen aiheuttaneet syyt selvitetään yhdessä henkilökunnan kanssa sekä mietitään, miten sen uudelleen esiintyminen pystytään estämään. Usein riittävä tapa laadun parantamiseksi on nopea puuttuminen asian korjaamiseksi. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee. Tiedottamisesta huolehtii palveluvastaava/prosessin omistaja.

Lääkehoidon osalta riskit ja niihin varautuminen on kirjattu yksikön lääkehoitosuunnitelmaan.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Kolmostien Terveys sitoutuu noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa. Terveystieteiden vastuualueen johtaja vastaa omavalvonnasta ja myös toteutumisen seurannasta ja arvioinnista.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Vastaanottopalveluiden omavalvontasuunnitelma on julkinen ja julkaistuna Kolmostien Terveystieteiden verkkosivuilla sekä terveystieteiden ilmoitustaululla. 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 Terveystieteiden verkkosivuilla.