

Kolmostien Terveys Oy
2674284-6
Parkanontie 48,
39700 Parkano

Omavalvontasuunnitelma

Mielenterveys- ja päihdepalvelut Parkano, Kihniö

Laatija: palveluvastaava Sari Piirtola

Hyväksyjä: Johtava lääkäri Toni Kulju

Laadittu: 2.6.2025
Hyväksytty: 2.6.2025

Palveluntuottajan perustiedot

Kolmostien Terveys Oy
Y-tunnus 2674284-6

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:

Parkanon sosiaali- ja terveysasema
mielenterveys- ja päihdepalvelut
Parkanontie 48, 39700 Parkano
Puh: 044 786 5706 (soittoaika ma-pe klo 8-9)

Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot:

Palveluvastaava
Sari Piirtola
puh: 040 626 0074
sari.piirtola@pihlajalinna.fi

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja

Johtava lääkäri Toni Kulju
puhelin 044 786 5405
toni.kulju@pihlajalinna.fi

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 hoitovastuun 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 asiakkaan 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.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut tarjoaa moniammatillisia ja osittain erikoissairaanhoidon tasoisia mielenterveyspalveluja nuorille ja aikuisväestölle. Yleisimmät hoitoon hakeutumisen syyt ovat mielialahäiriöt, ahdistuneisuushäiriöt, psykoosisairaudet, työuupumus, erilaiset elämäntilanteisiin liittyvät kriisit ja persoonallisuusproblematiikka.

Yksikössä tuotetaan psykiatrin, psykiatrisen sairaanhoitajan ja päihdehoitajan palveluita. Lisäksi nuorten hoidossa on käytettävissä lastenpsykiatrin palvelut. Palvelut tuotetaan pääsääntöisesti läsnäolopalveluna. Vuosilomien sijaisuuksissa tai tarpeen mukaan palveluita voidaan tarjota myös etänä. Yhteistyötä tehdään myös terveyskeskuslääkäreiden kanssa.

Huumeidenkäyttäjien terveysneuvonta- ja neulanvaihtopiste

Parkanossa on aloittanut 16.8.2023 huumeiden käyttäjille tarkoitettu terveysneuvontapalvelu. Palvelu on matalan kynnyksen toimintaa eikä apu ole sidottu vaatimukseen raitistua. Pisteellä on mahdollisuus vaihtaa käytetyt pistosvälineet puhtaisiin kertakäyttövälineisiin. Samalla palvelussa tarjotaan terveysneuvontaa ja tukea omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen. Palvelussa pystytään ohjaamaan myös mm. laboratoriotesteihin (hepatiitti, HIV, sukupuolitaudit), haavahoitoihin sekä antaa tukea hoitopaikkoihin hakeutumisessa ja muiden asioiden hoitamisessa. Asiointi on ilmaista ja anonyymia.

Pisteeltä on saatavilla:

- Neuloja ja ruiskuja
- Klikkikuppeja
- Steriilejä puhdistuslappuja
- Vanulappuja
- Särmäjäteastioita
- HIV-testaus: Lähetä laboratorioon
- C-hepatiitin testaus: Lähetä laboratorioon
- C-hepatiitin hoito: Neuvonta hoidon aloittamisen suhteen
- Sukupuolitautilien testaus: Lähetä laboratorioon
- Ohjaus

Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet:

Mielenterveys- ja päihdepalvelut tarjoaa palveluita Parkanon ja Kihniön yhteistoiminta-alueen aikuisille (18-65-vuotiaat) ja nuorille (13-vuotta täyttäneet). Hoitoon hakeudutaan pääsääntöisesti lääkärin läheteellä, poikkeuksena nuoret, jotka voivat ohjautua hoidon piiriin myös muiden sosiaali- tai terveysalan ammattilaisen ohjaamana (mm. kouluterveydenhoitaja, koulukuraattori).

Asiakastyössä toimintaa ohjaavia arvoja ja toimintaperiaatteita ovat: Yhdenvertaisuus; asiakkaat nähdään yhdenvertaisina muiden kanssa. Turvallisuus ja luottamuksellisuus; asiakas voi luottaa

tarjotun palvelun laatuun ja oikeudenmukaisuuteen. Asiakastietoja käsitellään tietosuojalain edellyttämällä tavalla. Työntekijät noudattavat työssään ammattieettisiä periaatteita. Itsemääräämisoikeus; asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajata vain lääkärin arvioon ja päätökseen nojaten.

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 hyväksyttyjä 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

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa 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
- Turvallsuushavainto (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.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa toteutetaan Pirhan ohjeistamaa terapiatakuuta lasten ja alle 23-vuotiaiden nuorten mielenterveyspalveluissa. Tämä tarkoittaa, että lasten ja nuorten tulee päästä tiettyihin mielenterveyspalveluihin kuukauden sisällä siitä, kun tarve on todettu. Takuu koskee erityisesti mielenterveyden häiriöiden ehkäisyä sekä lievien ja keskivaikeiden häiriöiden hoitoa. Kolmostien Terveys seuraa ja huolehtii terapiatakuun toteutumisesta.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoa 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 tmv.) 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 Pirhan toimesta potilaalle postitse tai salatulla sähköpostilla. Muistutus ja sen vastaus arkistoidaan Pirhan 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 Terveys järjestämässä mielenterveys- ja päihdepalveluissa työskentelee psykiatri, lastenpsykiatri, psykiatrisia sairaanhoitajia, sekä päihdetyöntekijä (Sairaanhoitaja AMK). Lisäksi yhteistyötä tehdään yleislääketieteen lääkäreiden kanssa.

Kolmostien Terveys 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 kevyemmällä 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 työkyvynhallinnan 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 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. Sisäänkäynneissä on kameravalvonta.

Terveysterveysten yksiköt noudattavat jätehuoltoa koskevaa lainsäädäntöä, kunnallisia jätehuoltomääräyksiä, sekä oman yksikön jätehuolto-ohjeilta. Kolmostien Terveysterveysten noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Pihlajalinnan jätehuolto-ohjeistusta. Terveysterveysten jätteet jaotellaan yhdyskuntajätteeseen, terveysterveysten erityisjätteeseen sekä vaaralliseen jätteeseen. Tietosuojajäte on yhdyskuntajätettä ja vaatii oman astiansa ja reittinsä käsittelylle muun muassa henkilötietojen salassa pitämisen turvaamiseksi. Terveysterveysten 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

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden 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

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa 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 lääkehoidon perehdytyksessä. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden 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.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa lääkehoitoa toteuttavat asianmukaisen koulutuksen ja asianmukaiset lääkehoitoluvat omaavat työntekijät koulutuksensa ja tehtävänsä mukaisesti. Opiskelijat voivat toteuttaa lääkehoitoa ohjaavan hoitajan valvonnassa. Yksikössä käsitellään ja säilytetään vain asiakkaiden omia lääkkeitä, yksikköön ei tilata erikseen mitään lääkkeitä. Suurin osa lääkejaosta on jo siirtynyt apteekin annosjakeluun ja tavoitteena on siirtää loputkin lääkejaot asteittain apteekkiin.

Havaittaessa poikkeamatilanne lääkehoidossa, 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 ohjaa asiakkaan itse palauttamaan apteekkiin.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden yksikössä jaetaan vain asiakkaiden omia lääkkeitä tai annetaan asiakkaiden omia injektioita. 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.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa ei toteuteta opioidikorvaushoitoa, vaan sitä on mahdollista toteuttaa Parkanon vastaanottopalveluissa, johon on yksikössä nimetty oma vastuuhoitaja ja lääkäri.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Sosiaali- tai terveyspalveluiden 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 salasanojin. 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

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

3 Omavalvonnan riskienhallinta

Kolmostien Terveys käyttää 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.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden 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.

Merkittävimmät riskit mielenterveys- ja päihdepalveluiden yksikössä ovat epävakaan asiakkaan käytös ja toiminta. Riskeihin on varauduttu järjestämällä jokaiseen huoneeseen hälytinpainike, josta hälytys lähtee viereisen osaston henkilökunnalle. Varmistetaan, ettei kukaan työskentele yksin ja tarvittaessa voi järjestää vartijan lähistölle asiakaskäynnin ajaksi. Koulutusta tällaisiin tilanteisiin annetaan henkilöstölle tarpeen mukaan.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Kolmostien Terveys sitoutuu noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden omavalvontasuunnitelma on julkinen ja julkaistuna Kolmostien Terveiden verkkosivuilla, sekä psykiatrian poliklinikan odotustilassa. 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.