

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

Omavalvontasuunnitelma

Terveyskeskussairaala

Laatijat:
palveluvastaava Salla Kallioniemi
vastaava sairaanhoitaja Suvi Nieminen

Hyväksyjä:
johtava lääkäri Toni Kulju

Laadittu: 31.3.2025

Hyväksytty: 2.5.2025

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	3
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 Potilasturvallisuus.....	5
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	6
2.3 Potilaan asema ja oikeudet.....	7
2.4 Muistutusten käsittely.....	9
2.5 Henkilöstö	9
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	14
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
2.8 Toimitilat ja välineet	15
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	16
2.10 Lääkehoitosuunnitelma.....	17
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	19
3 Omaavalvonnassa riskienhallinta	21
3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	21
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	22
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	23
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	24
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	24
4 Omaavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .	24
4.1 Toimeenpano	24
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Kolmostien Terveys Oy
Y-tunnus 2674284-6

Palveluyksikön nimi

Parkanon terveystakeskussairaala
Parkanontie 48
39700 Parkano

Vastuuhenkilöt

Toimitusjohtaja, Kolmostien Terveys Oy
Juha-Matti Sihvonen
juha-matti.sihvonen@pihlajalinna.fi

Palvelujohtaja, Kolmostien Terveys Oy
Johanna Nivala
johanna.nivala@pihlajalinna.fi

Johtava lääkäri, Kolmostien Terveys Oy
Toni Kulju
toni.kulju@pihlajalinna.fi

Palvelupäällikkö, Kolmostien Terveys Oy
Krista Hakala
krista.hakala@pihlajalinna.fi

Palveluvastaava, Kolmostien Terveys Oy
Salla Kallioniemi
salla.kallioniemi@pihlajalinna.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kolmostien Terveys Oy:n tehtävänä on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia julkisen terveydenhuollon palveluita. Toimintaamme 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.

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Kolmostien Terveys Oy:n terveyskeskussairaalan tuottamat palvelut.

Terveyskeskussairaalan toimintaa ohjaavat arvot:

- **Energisyys**
Hyvän asiakaspalvelun ja työyhteisön ydin, vastuunottoa, ratkaisukeskeisyyttä ja myönteistä asennetta.
- **Ennakkoluulottomuus**
Rohkeutta ja uskallusta tehdä asioita eri tavalla, kehittää koko yksikön toimintatapoja.
- **Eettisyys**
Noudatamme työssämme hoitosuosituksia sekä valvontaviranomaisten ohjeista ja säädöksiä.

Palveluperiaatteemme ovat

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

Johtamisen vahvistamiseksi Pihlajalinna on määritellyt yhteiset johtamisperiaatteet. Ne antavat suuntaviivat esihenkilöiden osaamisen kehittämiseksi sekä arvioinnille ja ovat kantava teema esihenkilövalmennuksissamme sekä esihenkilöiden tavoite- ja kehityskeskusteluissa.

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

Terveyskeskussairaalassa toteutetaan perustason hoitoa. Osastohoitoon kuuluu akuuttihoito, kuntouttava hoito sekä palliatiivinen hoito ja saattohoito. Hoito on suunnattu kaiken ikäisille aikuispotilaille, erityisesti ikääntyneille, jotka eivät tarvitse erikoissairaanhoidon resursseja,

mutta eivät ole vielä hoidettavissa avopalvelun keinoin. Yksikkömme luo potilaalle turvallisen ympäristön, joka edistää potilaan hyvinvointia ja toimintakykyä.

Osaston toiminnan lähtökohtana on potilaslähtöinen ja kokonaisvaltainen hoito, jonka tavoitteena on potilaan toimintakyvyn edistäminen, oireiden lievittäminen ja turvallinen kotiutuminen tai jatkohoito. Potilaslähtöinen toimintamalli ja omahoitajuus ovat kiinteä osa toimintakulttuuria, joka huomioidaan jo henkilöstön perehdytysvaiheessa.

Terveyskeskussairaalaan tullaan hoitoon lääkärin arvion perusteella sote-asemien kiirevastaanotoilta, Acutan päivystyksestä, jatkohoitoon erikoissairaanhoidon osastoilta tai palliatiiviselle tukiosastopaikalle sopimuksen mukaan suoraan kotoa.

Terveyskeskussairaalan toiminta edellyttää hyviä tukipalveluita, joita tuotetaan osin Kolmostien Terveys omana toimintana ja osin palveluita ostetaan ulkopuolisilta palveluntarjoajilta alihankintana, esimerkiksi laboratoriopalvelut tulevat hyvinvointialueen omistamalta Fimlab laboratorio Oy:ltä, sairaala-apteekin palvelut Pirkanmaan hyvinvointialueen sairaala-apteekilta, ICT palvelut ovat Istekki Oy:ltä, turvapalvelut Securitas Oy:ltä, tekstiilipalvelut Comfortalta ja pesulapalvelut Lauandi Oy:ltä.

2 Potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

Sekä Pihlajalinna että Kolmostien Terveys kehittää palveluitaan jatkuvan parantamisen mallilla asiakaslähtöisesti, ammattilaisiaan ja sidosryhmiään kuunnellen. Noudatamme yleisesti hyväksyttyjä hyviä hoitokäytäntöjä sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen että Pihlajalinnan toimintatapoja. Työn laatua seurataan ja kehitetään aktiivisesti asiakaspalautteiden, poikkeamailmoitusten ja työntekijöiden palautteiden avulla.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 velvoittaa palveluntuottajan valvomaan oman toimintansa laatua ja asianmukaisuutta. Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan ja sen henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja potilasturvallisuutta terveyskeskussairaalan päivittäisessä toiminnassa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten palveluiden asianmukaisuutta, turvallisuutta ja laatua seurataan. Omavalvontasuunnitelmassa esitetään menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi.

Terveyskeskussairaalaan on myönnetty ISO 9001:2015 laatusertifikaatti. Yksikkö hyödyntää laadunhallintastandardeja päivittäisen johtamisen tulena.

Pirkanmaan hyvinvointialueen laatima painehaavan riskiarviointi on tullut käyttöön terveyskeskussairaalaan loppuvuodesta 2024, huhtikuusta 2025 alkaen aloitamme tekemään oma-valvontaa painehaavariskin arvioinnista kuukausitasolla.

Pirkanmaan hyvinvointialue yhtenäistää potilastietojärjestelmää. Käytössämme on OMNI360 -potilastietojärjestelmä. Raportoimme hyvinvointialueelle päivittäin yksikkömme potilastilanteen.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Johtava lääkäri

Toni Kulju

toni.kulju@pihlajalinna.fi

Palvelujohtaja

Johanna Nivala

Johanna.nivala@pihlajalinna.fi

Palvelupäällikkö

Krista Hakala

krista.hakala@pihlajalinna.fi

Palveluvastaava

Salla Kallioniemi

salla.kallioniemi@pihlajalinna.fi

Pihlajalinnan tavoitteena on varmistaa, että yhtiön toiminta vastaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja että toiminta on toimilupien ja toimialan vaatimusten mukaista. Kolmostien Terveiden johto sitoutuu vaatimusten noudattamiseen ja valvoo asiakaskokemusten, lääkinnällisen laadun, henkilöstötyytyväisyyden ja prosessilaadun kehitystä ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin laatutavoitteiden täyttämiseen.

Sekä Pihlajalinnan johto että Kolmostien Terveiden johto ovat sitoutuneita toiminnan ja laadunhallintajärjestelmän jatkuvaa parantamiseen ja luovat edellytyksiä laatutavoitteiden saavuttamiselle. Terveyskeskussairaalan palveluista vastaavana johtajana toimii Kolmostien Terveiden johtava lääkäri.

Pihlajalinnan ja Kolmostien Terveiden laatutavoitteet ovat seuraavat

- Erinomainen asiakaskokemus
 - Net Promotion Score (NPS) >80
- Erinomainen potilasturvallisuus, jota varmistetaan ylivertaisella lääketieteellisellä osaamisella
 - Hoitovirheiden määrä = 0
- Henkilökunta on hyvinvoiva ja motivoitunut
 - eNPS + 15
- Kliiniset ja hallinnolliset prosessit toimivat laadullisten tavoitteiden mukaisesti ja suunnitellusti

Koko henkilökunta on vastuussa palvelun laadusta ja seurannasta. Palvelupäällikkö, johtava lääkäri ja palveluvastaava vastaavat ammattiryhmittäin siitä, että työntekijöillä on toiminnan edellyttämä koulutus, pätevyys sekä voimassa oleva lupa harjoittaa ammattia. Lisäksi varmistetaan, että työntekijä saa riittävän tuen työnsä tekemiseen.

Työntekijöiden tekemien poikkeamailmoitusten lisäksi seuraamme palveluiden laatua potilaspalautteilla, mahdollisilla muistutuksilla, kanteluilla sekä potilasvahinkoilmoituksilla.

2.3 Potilaan asema ja oikeudet

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

Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveydenhäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta läheistä on ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä kuultava sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa. Jos tästä ei saada selvitystä, potilasta on hoidettava tavalla, jota voidaan pitää hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisena.

Terveyskeskussairaala ei tuota terveyspalveluja, joissa rajoitetaan potilaan itsemääräämisoikeutta (kuten tahdosta riippumaton hoito).

Potilaan itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästä ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeus merkitsee oikeutta yhdenvertaisuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Tutkimusta ja hoitoa toteutetaan yhteistyössä potilaan ja hänen läheistensä kanssa potilaan niin halutessaan. Potilaalle voidaan järjestää tarvittaessa hoitoneuvottelu moniammatillisessa yhteistyössä. Potilaalla on oikeus saada halutessaan hoitoaan koskevat asiakirjat itselleen.

Potilaan itsemääräämisoikeutta on aina kunnioitettava. Toisinaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan potilaan turvallisuuden varmistamiseksi tai muun hyväksyttävän syyn vuoksi. Kun potilaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, puututaan henkilön perusoikeuksiin. Henkilöstön tai resurssien puute ei koskaan ole hyväksyttävä syy rajoitukselle. Rajoitus ei voi myöskään yksin johtua potilaan sairaudesta. Rajoitustoimenpiteen on oltava aina viimesijainen keino. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on keskusteltava (tarvittaessa useita kertoja) potilaan itsensä kanssa. Jos potilas ei pysty päättämään hoidostaan itse, asiasta pitää keskustella potilaan lähiomaisten tai muiden läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteestä on tehtävä yksilöity päätös, josta vastaa potilasta hoitava lääkäri. Lääkäri arvioi, milloin rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa hoitohenkilökuntaa tässä asiassa. Olennaista on, että rajoitustoimenpidettä käytetään vain niin kauan kuin se on tarpeen.

Rajoituspäätöstä ei voi tehdä ennakoivasti, ja se voidaan tehdä ainoastaan määräaikaiseksi. Rajoitustoimenpide pitää lopettaa välittömästi, kun se ei ole enää välttämätön.

Mikäli potilas on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa, ensisijaisesti hän käsittelee asian suoraan hoitoa antaneen palveluntuottajan tai ammattilaisen kanssa. Kolmostien Terveiden 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. Muistutuksen käsittely on kuvattu kappaleessa 2.4.

Potilaan hoidossa saatetaan joutua tilanteisiin, joissa on tarpeen yksityiskohtaisesti ja tarkkaan arvioida, onko potilaan itsemääräämisoikeuteen puuttuminen välttämätöntä potilaalle suunnitellun välttämättömän lääketieteellisen hoidon mahdollistamiseksi, potilaan väkivaltaisen käyttäytymisen rajoittamiseksi tai potilaan tai muiden henkilöiden turvallisuuden varmistamiseksi. Potilaan ollessa vapaaehtoisesti hoidossa, hänellä on lähtökohtaisesti aina oikeus kieltäytyä hoidosta.

Potilasasiavastaava

Terveyskeskussairaalan henkilökunnalla on velvollisuus tiedottaa potilaita heidän oikeudestaan tehdä muistutus sekä hyvinvointialueen potilasasiavastaavasta. Kolmostien Terveiden verkkosivuilla ja yksikössä on tiedotettu asiakaspalautteen antamisesta, muistutuksen ja kantelun tekemisestä.

Hyvinvointialueen potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he tarvitsevat neuvoa ja tietoa oikeuksistaan potilaana. Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavina toimivat Iiris Markkanen, Marja Urpo, Arja Laukka, Liisa Takkunen ja Taija Mehtonen (vastuuhenkilö).

Potilasasiavastaavaan saa yhteyden

- puhelimitse (ma-to klo 9–11): 0401909346
- tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
- yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi
- kirjeitse: Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

2.4 Muistutusten käsittely

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätön potilas voi tehdä terveydenhuollon muistutuksen Pirkanmaan hyvinvointialueen tai Kolmostien Terveiden verkkosivuilta löytyvällä sähköisellä muistutuslomakkeella tai toimittamalla sen muulla tavoin kirjallisesti. Erityisestä syystä (aisti-vaje tmv.) muistutuksen voi tehdä myös suullisesti. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja.

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 tai miten asia on muuten ratkaistu. Pirkanmaan hyvinvointialue toimittaa muistutusvastauksen potilaalle postitse tai salatulla sähköpostilla, jos osoitteen oikeellisuudesta on voitu varmistua. Muistutus ja muistutuksen vastaus arkistoidaan Pirkanmaan hyvinvointialueen toimesta. 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 terveystieteiden kehittämiseen. Kehittämistoimenpiteille määritetään vastuuhenkilöt ja aikataulu. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toiminnassa on potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, on asiaan puututtava heti oma valvonnan keinoin ja korjattava tilanne. Tarvittaessa tulee tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle, ellei potilasturvallisuutta voida omilla toimenpiteillä varmistaa. Terveystieteiden kehittämistä koskevat muistutukset ja kantelut ja niistä opitut asiat käydään läpi palvelupäällikön kanssa toiminnan katselmuksessa.

2.5 Henkilöstö

Terveystieteiden kehittämisessä työskentelee lääkäri, palveluvastaava, sairaanhoitajat, lähihoitajat, fysioterapeutti ja laitoshuoltajat. Lisäksi terveystieteiden kehittämisessä on etänä tehtävä yleislääkäritasoinen konsultointipalvelu arkisin klo 16–08 ja viikonloppuisin sekä arkipyhinä 24 h /vrk. Osaston hoitajat konsultoivat puhelinyhteydellä etälääkäreitä akuuteissa tilanteissa tarpeen mukaan.

Terveyskeskussairaalan vakinaisen henkilökunnan kokonaismäärä on 24 työntekijää. Vastuualueella hoitohenkilökunnasta yli 70 % on laillistettuja terveydenhuollon ammattilaisia ja 30 % lähihoitajia. Henkilöstön riittävyyttä suhteessa potilasmäärään seurataan palveluvastaavan toimesta päivittäin.

Terveyskeskussairaalan henkilöstömäärä, yhteensä 24

osastonlääkäri	1
palveluvastaava	1
vastaava sairaanhoitaja	1
sairaanhoitajat	11
lähihoitajat	5
fysioterapeutti	1
laitoshuoltajat	4

Pihlajalinna edellyttää työntekijöiltään kaikille pakollisten tietoturva- ja tietosuoja-, etiikka- ja lajittelukoulutusten suorittamista. Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä on tarjolla laaja valikoima kaikille pihlajalinnalaisille ja esihenkilöille suunnattuja kursseja. Pihlajalinna järjestetään säännöllisiä toimipaikkakoulutuksia ja infoja esihenkilöille, terveydenhuollon ammattihenkilöille ja hallinnon työntekijöille. Lisäksi henkilöstön vapaassa käytössä ovat Pihlajalinnan oma verkko-oppimisympäristö Pihlajalinnan Akademia ja Duodecim Oppiportti, näiden lisäksi Kolmostien Terveys tarjoaa oman koulutuskalenterin.

Työntekijöiden perehdytys, tavoite- ja kehityskeskustelut, sertifikaatit, lääkeluvat ja koulutukset tallennetaan HR- järjestelmään. Työntekijöiden esihenkilö seuraa edellytettyjen suoritusten toteutumista.

Rekrytointi

Pihlajalinnassa on laadittu rekrytointiprosessi. Rekrytointiprosessi noudattaa yhdenvertaisuutta kaikissa rekrytoinneissa. Tämä tarkoittaa, että tieto kaikista kolme kuukautta ja pidempään kestävästä avoimista työtehtävistä on laitettava vähintään sisäiseen hakuun, joka on avoinna vähintään yhden viikon ajan. Mikäli paikka avataan myös julkiseen hakuun, voidaan tämä tehdä samanaikaisesti sisäisen ilmoituksen julkaisemisen kanssa.

Avointa tehtävää ei tarvitse laittaa sisäiseen hakuun, jos tehtävään on ehdokas, joka on aiemmin työskennellyt kyseisessä tehtävässä sekä työnantaja että työntekijä haluavat jatkaa työsuhdetta. Lisäksi sisäiseen haun linjaukseen voidaan tehdä poikkeus konsernin HR-johtajan päätöksellä tilanteessa, jossa työnantajatoiminnalliset tarpeet poikkeusta edellyttävät.

Tällä toimitavalla varmistetaan, että rekrytointiprosessi on avoin ja reilu kaikille työntekijöille, tarjoten mahdollisuuden edetä ja kehittyä uralla organisaation sisällä.

Rekrytointi esittelee haastatteluun sopivat ehdokkaat hakijaesittelyn avulla. Haastattelussa arvioidaan henkilön soveltuvuus haettuun tehtävään. Sopivimman henkilön valikoiduttua tehdään päätös rekrytoinnista ja tarjotaan tehtävää sopivammalle henkilölle.

Terveyskeskussairaalan työntekijöiden ammattipätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki-tietokannasta. Potilastyössä sekä laitoshuollossa toimivilta työntekijöiltä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n ja 55§:n soveltuvuutta tehtäväänsä. Lääkehoitoa toteuttavat hoitotyöntekijät suorittavat koulutuksensa ja tehtävänsä mukaiset lääkeluvat, jotka johtava lääkäri tai tämän valtuuttama muu lääkäri hyväksyy. Iäkkäiden henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriote tarkistetaan.

Sijaisia käytetään vakituisten henkilökunnan vuosilomien, perhevapaiden, opintovapaiden, sairauslomien, palkattomien vapaiden, osa-aikaisuuksien sekä arkipyhistä johtuvien ylimääräisten vapaiden vuoksi resurssia täydentämään.

Jos sijaiseksi rekrytoidaan terveydenhuollon opiskelija, esihenkilö tarkistaa opintorekisteriöiden, mistä ilmenee ammattiopintojen kesto, sekä suoritettut ammattiopinnot ja niiden laajuus. Sairaanhoidajan tai fysioterapeutin sijaisena voi toimia, kun opiskelija on suorittanut hyväksytysti vähintään 2/3 (140 op) kyseisen koulutuksen opinnoista. Lähihoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena, kun esihenkilö on varmistanut opiskelijan valmiudet ja edellytykset toimia tehtävänkuvauksen mukaisissa tehtävissä (55 op pakollisista ammatillisista opinnoista olisi hyvä olla suoritettuna). Opiskelija toimii aina erikseen nimetyn, ammattiin valmistuneen sosiaali- /terveydenhuollon ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena. Opiskelijalle tehdään sovittujen työsuhteenehtojen mukaan työsopimus Mepcoon ja laaditaan tehtävänkuvaukset, mitä opiskelijan voi sen hetkisen ammattiosaamisensa perusteella tehdä.

Kolmostien Terveudessa toimii yksiköiden yhteinen varahenkilöstötyöryhmä korvaamaan äkillisiä henkilöstötarpeita. Äkilliset henkilöstötarpeet kirjataan työvuorokohtaisesti Sotender - mobiiliohjelmistoon, jonka avulla keikkatyöt ja niiden tekijät kohtaavat.

Perehdytys

Laadukas perehdytys kuuluu jokaiselle terveystieteiden sairaalan työntekijälle. Pihlajalinnan perehdytysmateriaalit ja esihenkilöiden koulutukset tukevat tehtäväkohtaista perehtymistä. Tavoitteena on, että jokainen uusi työntekijä, konsernin sisällä tehtävää vaihtava, tai pitkältä poissaololta palaava henkilö perehdytetään sekä organisaatioon että työtehtävään. Vakituisten työntekijöiden lisäksi perehdytetään myös määräaikaiset työntekijät ja opiskelijat.

Esihenkilö vastaa perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja seuraamisesta. Perehdytyksen tarvetta arvioidaan aina yksilöllisesti aiempien tehtävien, työkokemuksen ja täydennyskoulutuksen perusteella. Myös perehtyjä itse toimii vastuullisesti ja aktiivisesti tarvittavien tietojen ja taitojen omaksumisessa ja osaamistarpeensa arvioinnissa.

Työyhteisön tehtävänä on tukea uuden työntekijän sitoutumista työtehtävään ja työyhteisöön ja toivottaa uusi työntekijä tervetulleeksi. Vastuu kokonaisuudesta säilyy aina esihenkilöllä,

Perehdytyksen tavoiteaika on 3 kuukautta. Perehdytys toteutetaan Intrasta ja Mepcosta löytyvän konsernin perehdytysuunnitelman mukaisesti. Konsernin perehdytysuunnitelmaa täydentää terveystieteiden sairaalan työnopastuslomake ja lääkehuollon perehdytysuunnitelma.

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

Henkilöstön hyvinvointi

Pihlajalinnalaisten hyvinvointia seurataan Pihlajalinnan henkilöstökyselyllä. Kyselyn avulla arvioidaan ja seurataan ammattilaisten hyvinvointia, osaamisen kehittämistä, organisaation toimintatapoja sekä esihenkilötyötä. Minipulssien avulla seuraamme vuoden aikana henkilöstökokemuksen kehittymistä. Laaja henkilöstökysely toteutetaan vuosittain syyskuussa. Kevyemmät minipulssit vuodenvaihteessa ja maalis-huhtikuun taitteessa. Laajan henkilöstökyselyn tulokset puretaan osana tavoite- ja kehityskeskusteluprosessin mukaista tiimikeskustelua ja laaditaan henkilöstön kanssa yhdessä kehittämissuunnitelma. Kevyemmän minipulssin tulokset toimivat arjen johtamisen tukena.

Tavoite- ja kehityskeskustelut ovat tärkeä suorituksen johtamisen keino sekä työntekijöiden hyvinvoinnin ja motivaation edellytys: jokaisella työntekijällämme on oikeus heidän omaa työtänsä koskevaan keskusteluun. Keskusteluiden tavoitteena on innostaa ja energisoida sekä vahvistaa yhteistä ymmärrystä tiimin toiminnan tarkoituksesta, tavoitteista, kehittämiskohteista ja -toimenpiteistä. Lisäksi keskusteluiden tarkoituksena on varmistaa, että tiimillä ja jokaisella tiimin jäsenellä on riittävä osaaminen ja edellytykset onnistua työssään.

Tavoite- ja kehityskeskustelut käydään terveystakeskussairaalassa kahdessa osassa: tiimikeskusteluna sekä henkilökohtaisena tavoite- ja kehityskeskusteluna. Tiimikeskustelut käydään vuoden loppupuolella marras-joulukuussa, jonka jälkeen käydään esihenkilöiden tavoite- ja kehityskeskustelut. Työntekijöiden tavoite- ja kehityskeskustelut toteutetaan ensimmäisen vuosineljänneksen aikana.

Tiimikeskustelussa puhutaan mm. työn tuloksista, onnistumisista, tavoitteista, tiimin toiminnasta ja perustehtävästä sekä osaamisesta. Mennyttä kautta ja työn tuloksia tarkastellaan lyhyesti oppimisnäkökulmasta ja tiimin nykytilannetta tarkastellaan mm. Pulssitulosten (linkki Pulssi-sivulle) näkökulmasta. Näiden avulla määritellään onnistumisen edellytyksiä ja tavoitteita tulevalle kaudelle. Tiimikeskustelun painopiste on tulevassa vuodessa ja niissä asioissa, mihin voimme tiiminä vaikuttaa.

Tavoite- ja kehityskeskusteluiden lisäksi säännölliset vuoden varrella pidettävät One-to-One-keskustelut työntekijöiden kanssa varmistavat tavoitteiden toteutumisen ja antavat kattavaa kuvaa siitä, miten työntekijät voivat.

Työkyvyn tukeminen

Sairauspoissaoloja seurataan kuukausittain. Työterveyspalvelut ovat Pihlajalinna-konsernin työsuhteisen henkilöstön käytettävissä työsuhteen alusta alkaen. Tämä koskee myös osa-ai-

kaisia sekä tarvittaessa töihin kutsuttavia työntekijöitä työssäoloaikana, kun työntekijän viikkotyöaika on vähintään 15 h/vko. Pihlajalinnessa ja Kolmostien Terveudessa on käytössä Aktiivisen välittämisen malli, tavoitteena välittämisen kulttuuri. Aktiivisen välittämisen mallin tärkeimpiä toimijoita ovat johto, esihenkilöt, työntekijät, HR, työterveyshuolto, työsuojelu, luottamusmiehet ja työeläkeyhtiöt.

Pihlajalinna-konsernin aktiivisen välittämisen malli koostuu kolmesta osa-alueesta:

- varhainen tuki
- työhön paluun tuki
- kohdennettu tuki

Toimintamallin myötä toimimme konsernissa yhtenäisellä, oikeudenmukaisella tavalla, osoitamme aitoa huolenpitoa ja välittämistä kaikista työntekijöistämme.

Mahdollisimman hyvän työterveyshuoltoyhteistyön takaamiseksi on tärkeää, että työntekijä hakeutuu työkykyongelmissa ensisijaisesti oman nimetyn työterveyslääkärin tai työterveyshoitajan vastaanotolle. Yhdessä työterveystiimin kanssa voidaan miettiä ratkaisuja työkykyongelmiin sekä sopia työntekijän suostumuksella yhteydenotosta esihenkilöön tai työterveysneuvottelun järjestämisestä. Työkykyongelmissa yhteistyö työntekijän, esihenkilön ja työterveyshuollon välillä on ensisijaisen tärkeää sekä avain ratkaisun löytymiseen.

Terveystarkastukset ovat osa työterveyden ennaltaehkäisevää toimintaa, jolla tuetaan ja edistetään työntekijöiden työkykyä ja terveyttä. Terveystarkastuksissa tunnistetaan työperäisiä terveysriskejä ja -haittoja. Niissä selvitetään, arvioidaan ja seurataan työntekijöiden terveydentilaa sekä työ- ja toimintakykyä.

Työpaikkaselvityksen tavoitteena on arvioida työstä, työympäristöstä ja työyhteisöstä aiheutuvia terveysvaaroja ja haittoja, kuormitustekijöitä sekä voimavaroja. Työterveyspalvelut arvioivat näiden tekijöiden merkitystä terveydelle ja työkyvyille. Työpaikkaselvitys tehdään terveyskeskussairaalaan viiden vuoden välein ja silloin, jos työolosuhteet, tehtävänkuvat tai toiminta muuttuu olennaisesti.

Työnantaja on työturvallisuuslain mukaan velvollinen huolehtimaan tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijöiden turvallisuudesta sekä terveydestä työssä. Työnantajan tulee selvittää ja poistaa työntekijän terveydelle haitalliset haitta- tai vaaratekijät työpaikalta. Tämä pätee myös työntekijän terveydelle vaaraa aiheuttavaan häirintään tai epäasialliseen käyttäytymiseen työpaikalla. Vastuu toimenpiteistä on esihenkilöillä. Myös työtovereiden odotetaan häirintää tai epäasiallista kohtelua havaitessaan ottavan sen puheeksi.

Työsuojelu perustuu riskienarviointiin pohjautuvaan työolojen seurantaan ja työterveyshuollon työpaikkaselvityksiin sekä näistä johdettaviin kehittämistoimenpiteisiin. Työympäristöjen riskit arvioidaan terveyskeskussairaalaan vuosittain ja aina merkittävien muutosten yhteydessä. Tunnistettujen riskien terveydellistä merkitystä arvioidaan lisäksi työterveyshuollon

suorittamissa työpaikkaselvityksissä, joita tehdään vähintään viiden vuoden välein tai merkittävien muutosten yhteydessä.

Työsuojelu on osa jokapäiväistä työntekoa ja työkäytäntöjä. Jokainen on velvollinen noudattamaan turvallisuusohjeita, ottamaan huomioon mahdolliset vaaratekijät ja ilmoittamaan työympäristössään havaitsemistaan puutteista ja työturvallisuuspoikkeamista HSE lite-järjestelmään. Yksikköä koskeva turvallisuushavaintoilmoitus selvitetään yksikössä ja käsitellään yhdessä tiimeissä.

Työsuojelun tavoitteena on turvata kaikille Pihlajalinnassa työskenteleville terveelliset, turvalliset ja reilut työolot, tukea työkykyä ylläpitäviä toimia sekä kannustaa jokaista vaalimaan omalta osaltaan hyvää työilmapiiriä ja avointa tiedonkulkua. Keskeinen tavoite on työn häiriötöntä sujuvuutta uhkaavien vaaratekijöiden tunnistaminen ja riskeihin vaikuttaminen ennalakoivasti. Erityisesti kiinnitetään huomiota fyysisten ja psykososiaalisten kuormitustekijöiden varhaiseen tunnistamiseen ja aktiiviseen hallintaan mm. vahvistamalla terveystakeskussairaalan tunnistettuja voimatekijöitä.

Terveystakeskussairaalassa on nimetty kaksi turvallisuusyhdyshenkilöä, jotka järjestävät yhdessä esihenkilön kanssa turvallisuuskävelyt. Kolmostien Terveystdessä on käytössä työturvallisuusviikot neljä kertaa vuodessa. Viikkojen teemat suunnitellaan yksiköistä esiin nousseiden tarpeiden pohjalta.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Kolmostien Terveystden ja Pirkanmaan hyvinvointialueen välinen palvelusopimus määrittää palvelujen määrän. Palvelusopimuksen mukaisesti terveystakeskussairaalassa on 18 potilaspaikkaa. Terveystakeskussairaalan hoitajamitoitus on 0,74. Hoitohenkilöstön määrää ja riittävyyttä seurataan terveystakeskussairaalassa päivittäin ja työvuoroittain. Äkkipoissaolojen kohdalla hyödynnämme varahenkilöstöämme, Sotender-keikkatyösovellus.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Terveystakeskussairaalan keskeisiä yhteistyötahoja ovat vastaanottopalvelut sekä ikäihmisten palvelulinjat. Lisäksi teemme tiivistä yhteistyötä erikoissairaanhoidon kanssa. Yhteistyötä tehdään paljon ikääntyneiden palveluiden kanssa, kun potilaan kotiutusta ja jatkohoitoa suunnitellaan. Hoitajakson aikana potilaalle pidetään tarvittaessa hoitoneuvottelu, jossa potilaan hoitosuunnitelman jatkoa arvioidaan moniammatillisen tiimin kesken.

Terveystakeskussairaalassa on käytössä Uoma-potilassiirtojärjestelmä, jonka kautta välitetään tieto potilaan osastosiirtotarpeesta. Uoman kautta potilaan hoidon tarpeesta saadaan perustiedot. Yhteinen OMNI360-potilastietojärjestelmä ja Kanta-palvelu ovat keskeisessä roolissa potilaan hoidossa ja siihen liittyvässä tiedon käsittelyssä ja jakamisessa.

Potilaan kotiutuessa tai siirtyessä toiseen hoitopaikkaan hän saa mukaansa hoitotyön yhteenvedon tai lääkärin kirjaaman epikriisin sekä ajantasaisen lääkelistan. Lisäksi epikriisi on luettavissa OmaKannasta.

2.8 Toimitilat ja välineet

Terveyskeskussairaalan toiminta tapahtuu tiloissa, jonka Pirkanmaan hyvinvointialue on vuokrannut Parkanon kaupungilta. Tiloihin liittyvissä asioissa teemme tiivistä yhteistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Hyvinvointialue voi tehdä tiloihin liittyviä tarkastuskäyntejä.

Tiloissa liikutaan henkilökohtaisilla avaimilla/ kulkulätkillä, joiden avulla voidaan rajata henkilöiden pääsy vain tiettyihin tiloihin. Lääkehuoneeseen pääsevät vain lääkeluvalliset hoitajat, ei hoitajaopiskelijat eikä laitoshuoltajat. Lääkehuoneessa on tallentava videovalvonta.

Yöaikaan ulko-ovet pidetään lukossa. Terveyskeskuksen ulko-ovissa, pois lukien pääovi, on liiketunnistin. Päiväaikaan osaston ovet eivät ole lukittuina. Tarpeen vaatiessa potilaille voidaan asentaa potilashälyttimeen liittyvä kulkutunniste, jolloin potilaan poistuminen osastolta huomataan.

Terveyskeskussairaalan käyttämien tilojen ylläpidosta ja huollosta vastaa tilapalvelut. Henkilöstöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus tiloihin liittyvistä ongelmista sekä ilmoittaa ja poistaa käytöstä epäkunnossa olevat laitteet. Henkilöstö tekee korjauspyynnöt sähköpostitse Pirhan tilapalveluinen HelpDeskiin.

Terveyskeskuksen tiloissa on paloilmoin- ja sprinklerilaitteisto. Näiden testaukset ja huollot on järjestetty kiinteistön omistajan toimesta. Poistumistien on merkitty opastekyltein. Paloturvallisuustarkastukset toteutetaan joka toinen vuosi ja palo- ja pelastussuunnitelmat päivitetään vuosittain. Terveyskeskussairaalassa sisäisiä palotarkastuksia tehdään vuosittain sekä tila- ja toimintamuutosten jälkeen. Sisäisen palotarkastuksen järjestää kunkin kohteen esihenkilö. Tarkastukselle osallistuu esihenkilön lisäksi yksikön turvallisuusyhdyshenkilö.

Terveyskeskussairaalan lääkehuoneen ja kanslian lämpötilaa seurataan päivittäin. Lämpötilat kirjataan yöhoitajan toimesta Hoitukeen. Potilashuoneissa, lääkehoituhuoneessa sekä hoitajien ja lääkärin työtiloissa on ilmalämpöpumput käytössä.

Terveyskeskussairaalassa noudatetaan jätehuoltoa koskevaa lainsäädäntöä, kunnallisia jätehuoltomääräyksiä, sekä oman yksikön jätehuolto-ohjeistuksia. Jätteitä käsitellään aina varovasti suojakäsineitä käyttäen.

Terveydenhuollon jätteet jaotellaan yhdyskuntajätteeksi, terveydenhuollon erityisjätteeksi sekä vaaralliseksi jätteeksi. Yhdyskuntajätteeseen kuuluvat ne jäteluokat, jotka eivät ole vaarallista jätettä ja jotka eivät sisällä infektioriskiä. Terveydenhuollon erityisjätettä ovat viiltävät

ja pistävät jätteet, tunnistettavat ja ei tunnistettavat biologiset jätteet. Viiltävät ja pistävät jätteet lajitellaan osastoilla tehdasvalmisteisiin standardin ISO23907 vaatimukset täyttäviin särmaisjäteastioihin, jotka ovat iskunkestäviä ja valmistettu teräviä esineitä läpäisemättömästä materiaalista. Särmaisjäteastioita ei saa täyttää yli maksimirajan ja ne pitää sulkea huolellisesti ennen yksiköstä eteenpäin lähettämistä. Vaarallista jätettä on muun muassa tartuntavaarallinen jäte. Tartuntavaarallinen jäte on luonteeltaan yksilölle tai yhdyskunnalle vaarallista jätettä. Lääkejätteet hävitetään Pirkanmaan hyvinvointialueen sairaala-apteekin ohjeen mukaisesti.

Terveyskeskussairaalan henkilöstö on suorittanut Pihlajalinnan lajittelukoulutuksen, jonka avulla henkilöstö on ohjeistettu toimimaan syntyvän jätteen lajitteluun ja kierrätykseen. Jätteiden kierrätyksen tavoitteena on vähentää Pihlajalinnan hiilijalanjälkeä ja lisätä henkilöstönjätteiden kierrätyksen osaamista myös työpaikan ulkopuolella.

Tartuntatautilain 17 § mukaan terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Terveyskeskussairaalaissa noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaoheistuksia. Esihenkilö huolehtii henkilöstön perusosaamisesta. Työntekijöiden tulee työskennellä infektioiden torjuntaohjeiden mukaisesti ja tietää mistä Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeet löytyvät. Ohjeistuksien pohjalta terveyskeskussairaalaan on laadittu hygieniasuunnitelma.

Terveyskeskussairaalaan on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Pirhan hygieniahoitajat tekevät tiivistä yhteistyötä yksikön hygieniayhdyshenkilön kanssa. He jakavat ohjeistuksia ja tiedotteita, jotka hygieniayhdyshenkilö jalkauttaa sekä perehdyttää yksikön muille työntekijöille. Hygieniayhdyshenkilö tekee yhteistyössä Pirhan hygieniahoitajan kanssa hoitoon liittyvien infektioiden prevalenssitutkimuksen kaksi kertaa vuodessa. Prevalenssilla tarkoitetaan esiintyvyyttä väestössä joko tietyllä hetkellä tai tietyn kauden kuluessa. Osaston prevalenssitutkimuksessa kartoitetaan potilaiden tilannetta kyseisellä tutkimushetkellä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisten laitteiden asianmukaisuudesta vastaa johtava lääkäri. Terveyskeskussairaalaissa käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita. Lääkinnällisiksi laitteiksi määritetään esimerkiksi pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, PCA-laitteet (lääkeannostelija), verensokeri-, kuume-, verenpaine-, ja saturaatiomittarit. Yksikössä ylläpidetään laiterekisteriä lääikinnällisistä laitteista, esihenkilön toimesta.

Laitteiden oikeaan käyttöön, niiden kunnon seurantaan ja riskien havaitsemiseen liittyvät asiat käydään läpi perehdytyksessä ja yksikkökokouksissa. Laitteosaaminen varmistetaan perehdytysvaiheessa ja uusien laitteiden osalta laitteen käyttöönoton yhteydessä. Osaaminen varmistetaan kaikilta lääikinnällisistä laitteista käyttäviltä työntekijöiltä työtehtävien mukaisesti

riittävällä ja vuosittaisella ylläpitokoulutuksella. Työntekijän vastuulla on ylläpitää työtehtäviensä edellyttämää laiteosaamista. Laitekoulutukset ja osaaminen kirjataan vuosittain Mepco HR-järjestelmän laitekoulutusrekisteriin. Esihenkilöiden vastuulla on valvoa laitteiden käyttöohjeiden mukaista käyttöä.

Työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa esihenkilölleen 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 käytöstä viallinen laite turvallisuuden takaamiseksi. Terveystuon laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksien tai suorituskäyvyn muutoksesta tai häiriöstä, sekä sellaisista riittämättömistä merkinnöistä tai käyttöohjeista, jotka ovat johtaneet tai saattavat johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveydentilan vakavaan heikkenemiseen tai kuolemaan on tehtävä ilmoitus HSE Lite -järjestelmän lisäksi Fimealle ja laitteen valmistajalle tai tämän edustajalle.

Terveyskeskussairaala vastaa omien lääkinnällisten laitteidensa säilytyksestä, käytöstä, puhdistuksesta, huollosta, kalibroinnista sekä poistosta laitteen valmistajan ohjeistuksen mukaisesti.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen.

Terveyskeskussairaalassa on käytössä sekä Pihlajalinnan että Pirkanmaan hyvinvointialueen tietojärjestelmiä. Nämä vastaavat omalta osaltaan järjestelmien asianmukaisuudesta ja käytökuntoisuudesta. Tietosuoja ja tietoturva ovat osa terveystuon sairaalan päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Terveyskeskussairaalassa noudatetaan terveystuon sairaalan lääkehoitosuunnitelmaa. Esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Lääkehoitosuunnitelman vuosittaiseen päivittämiseen osallistuvat esihenkilö, osaston vastaava sairaanhoitaja, sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Terveystuon sairaalan lääkehoitosuunnitelman hyväksyy johtava lääkäri. Esihenkilön vastuulla on varmistaa lääkehoitosuunnitelman toteutuminen käytännön tasolla ja varmistaa, että kukin työntekijä on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan.

Jokainen osaston työntekijä on velvollinen perehtymään lääkehoitosuunnitelmaan ammattinimikkeensä mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on tallennettu terveystuon sairaalan Teams-kansioon ja lisäksi tulostettu lääkehoitosuunnitelma -kansioon. Jokainen työntekijä kirjaa perehtymisensä lukukuittauksella.

Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon prosessit ja vastuut, lääkehoitoon liittyvät riskit ja niiden hallinta sekä lääkehoidon toteuttamisen edellyttämän osaamisen varmistaminen. Opiskelija toimii harjoittelujaksolla ohjaajansa vastuulla ja toteuttaa lääkehoitoa vain ohjaajan välittömässä valvonnassa. Lääkehoitosuunnitelma on oleellinen osa uuden ja työhönsä palaavan, lääkehoitoa toteuttavan työntekijän perehdytystä.

Jokaisella lääkehoitoa toteuttavalla ammattilaisella tulee olla voimassa oleva lääkelupa. Lääkelupa määrittää, millä tavoin ammattilainen voi osallistua lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkeluvan saadakseen ammattilainen osoittaa osaamisensa tutkintoonsa kuuluneilla opinnoilla, teoria- ja lääkelaskukokeilla sekä käytännön näytökokeella. Kun työntekijän osaaminen on varmistettu, yksikön esihenkilö täyttää lääkelupalomakkeen ja johtava lääkäri antaa työntekijälle kirjallisen luvan toteuttaa lääkehoitoa eli tarkistaa suoritusten asianmukaisuuden ja allekirjoittaa lääkeluvan. Lääkelupa on voimassa enintään 5 vuotta vanhimmasta teoriasuorituksesta.

Sairaanhoitajat tilaavat perus- ja käyttölääkevalikoimaan kuuluvia lääkkeitä Pirkanmaan hyvinvointialueen sairaala-apteekista. Tilattaessa lääkkeitä perus- ja käyttölääkevalikoiman ulkopuolelta, erityisluvan perusteella, huumausaineita tai alkoholia, tulee tilauksessa olla lääkärin vahvistus ja perustelut lääkkeen tarpeelle. Lääketilaus tehdään sähköisesti, kaksi kertaa viikossa.

Lääkehoidossa tapahtuneista poikkeamista ja mahdollisesti aiheutuneista tai aiheutuvista haittavaikutuksista kerrotaan aina potilaalle. Lääkepoikkeama kirjataan potilaskertomukseen ja siitä tehdään HaiPro-ilmoitus. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset ja ne käydään yhteisesti henkilökunnan kanssa läpi yksikköpalaverissa, etsien ratkaisuja ongelmatilanteisiin. HaiPro-järjestelmän kautta lääkepoikkeamista menee tieto palvelupäällikölle, tarpeen mukaan tieto viedään myös ylemmälle taholle. Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan kaikki poikkeamat, näin pystytään kehittämään prosesseja ja toimitapoja.

Terveyskeskussairaalan lääkehoidon omavalvontaan kuuluvat lämpötilaseurannat lääkehuoneesta, lääkettäkaapista sekä kansliasta, jossa elvytyslääkkeet sijaitsevat, lääkkeiden käyttökunnan tarkistaminen (ulkonäkö, voimassaoloaika), lääkehuoneen ja lääkekaappien siisteys, huumausainekulutuskorttien merkintöjen seuranta ja HaiPro-ilmoitukset. Omavalvontaan kuuluu myös lääkekulutuksen ja -kustannusten seuranta. Yksikössä on käytössä PKV-lääkkeiden pakkauskohtainen seurantalomake, kulutusta seurataan sairaala-apteekin kulutusanalyysi raportista. Huumelääkkeet tarkistetaan kerran viikossa.

Lisäksi omavalvonnassa on hyödynnetty laatumittareita. Mittareiden tavoitteena on varmistaa, että lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty paikalliset tarpeet ja käytännöt huomioiden, ja että yksikön lääkehoitoprosessi toteutuu lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Lääkehävikin syntyyn kiinnitetään huomiota seuraamalla sairaala-apteekin raporttia, vanhentuvat lääkevalmisteet. Kulutusraporttia hyödynnämme myös lääkekaapin inventaariossa.

Sairaalan-apteekin suorittaa terveyskeskussairaalaan osastokäynnit vuosittain. Osastokäynnillä varmistetaan terveyskeskussairaalan lääkehoidon toteutuksen asianmukaisuus.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluntuottajana Pihlajalinna ja Pirkanmaan hyvinvointialue toimivat korotetun tietoturvatason käytäntöjen mukaisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella käyttäjähallinta- ja lokitietojärjestelmien tietoturva on teknisesti ja hallinnollisesti järjestetty alan parhaiden käytänteiden ja toimintatapojen mukaisesti. Käyttäjähallinnan osalta rekisteriin voidaan tallentaa henkilön yksilöintitiedoista etu- ja sukunimi, henkilötunnus, henkilönnumero, käyttäjätunnus, sähköpostiosoite ja matkapuhelinnumero sekä luvitusryhmät. Käyttäjähallinnan henkilötietoja luovutetaan viranomaisille lakisääteiseen velvoitteeseen perustuen. Lokitietoja luovutetaan tarkastusoikeuteen perustuen kirjallisesta pyynnöstä asianosaiselle itselleen sekä viranomaisille lakisääteiseen velvoitteeseen perustuen.

Pihlajalinnan tietosuojasta vastaava johtaja on lääketieteellinen johtaja Sari Riihijärvi. Julkisten palveluiden tietosuojavastaava on Irene Ojala (etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi). Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan tietoturvajohtaja. Olemme siirtyneet käyttämään Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteistä potilastietojärjestelmää, OMNI360. Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterin rekisterinpitäjänä.

Pihlajalinnalla on kaikille palveluntuottajille pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, joissa käsitellään lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä ja käytännön ohjeita. Tietosuojan ja -turvan koulutusvaatimukset koskevat koko henkilöstöä ja jokainen työntekijä suorittaa työntekijän velvoittaman tietosuoja- ja tietoturva verkkokoulutuksen. Potilastyötä tekevien työntekijöiden tulee suorittaa myös potilastiedon tietosuojakoulutus. Esihenkilöt ja HR seuraavat suoritusten toteutumista seurataan HR-järjestelmässä. Pihlajalinnan laaja tietoturva- ja -suojamateriaali on koottu Pihlajalinnan toimintakirjastoon ja se on kaikkien pihlajalinnalaisten saatavissa.

Potilastietoja saa käsitellä ainoastaan hoitosuhteen nojalla. Jokainen työntekijä on velvollinen toimimaan huolellisesti käsitellessään potilastietoja. Jokainen työntekijä kirjoittaa työsuhteen alussa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen. Potilastiedot ovat salassa pidettäviä ja niiden käsittelyyn osallistuvat henkilöt ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia, myös palvelusuhteen päätyttyä. Potilastietoihin on pääsy vain sellaisilla henkilöillä, joilla on työtehtävien perusteellista tarpeellista käsitellä potilastietoja. Potilastietojärjestelmä on suojattu mm. Käyttöoikeuksien rajoituksin ja salasanojin. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset, joilla kirjaututaan hyvinvointialueen sekä Pihlajalinnan eri tietojärjestelmiin. Toisen henkilön tunnuksien käyttö on kielletty.

Terveyskeskussairaalassa käsitellään runsaasti salassa pidettäviä potilas- ja henkilötietoja. Yksikössä pyritään välttämään paperisia asiakirjoja. Kaikki paperiset salassa pidettävät asiakirjat laitetaan käytön jälkeen osastolla olevaan silppuriin tai lukolliseen tietoturvajäteastiaan. Arkistoitavat potilaspaperit säilytetään kahden lukituksen periaatteella.

Salassa pidettävistä asioista ei saa keskustella julkisella paikalla, mukaan lukien terveyskeskuksen julkiset tilat. Jokaisen työntekijän vastuulla on toimia yksityisyyttä suojaten ja tietoturvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa välittömästi tietoturvahäiriöistä esihenkilölle, tietoturva-vastaavalle sekä tekemällä Pihlajalinnan tietoturvapoikkeamailmoituksen. Tietoturvapoikkeamien käsittelystä vastaa Pihlajalinnan tietoturvapäivystäjätimi.

Yksilöiviä henkilötietoja tallennetaan vain asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Erityiset henkilötiedot, kuten asiakas- ja potilastiedot lähetetään aina salatulla sähköpostilla. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus saada tietoonsa, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia tietoja sekä mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste. Esihenkilö ryhtyy hyvinvointialueen ohjeiden mukaisiin toimenpiteisiin, jos työntekijä on ohjeiden vastaisesti katsonut, käyttänyt tai luovuttanut asiakas- tai potilastietoja.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Terveyskeskussairaalassa vahvistetaan potilaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla.

Keräämme asiakaspalautetta seuraavin keinoin:

- suullinen palaute
- sähköinen palautelomake Kolmostien Terveiden sivuston kautta
- paperinen NPS asiakaspalaute-lomake
- sähköposti.

Myös potilaiden tekemät muistutukset, viranomaiskantelut ja potilasvahinkoilmoitukset ovat asiakkaiden antamaa palautetta toiminnasta.

Keräämme ammattilaistemme palautetta seuraavin keinoin:

- aloitteet
- epäkohta- ja vaaratapaturma- eli poikkeamailmoitus
- tietoturvapoikkeama
- HSE lite -turvallisuushavainto
- Whistleblow -anonyymi ilmoituskanava

Toiminnan kehittämisessä huomioidaan potilaiden ja ammattilaisten antaman palautteen lisäksi myös sisäisten ja ulkoisten auditointien löydökset sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Palautteen vastaanottanut esihenkilö arvioi välittömien toimenpiteiden tarpeen ja ottaa tarvittaessa yhteyttä palautteen antajaan. Esihenkilö käynnistää palautteen vaatimat toimenpiteet. Saatu palaute käsitellään siinä laajuudessa ja niiden työntekijöiden kanssa, joita palaute koskee.

Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä. Palautteiden myötä kirkastamme yksikköme pelisääntöjä, toimintamalleja, arvoja, asiakaskohtaamisia sekä pohdimme ja laadimme kehittämissuunnitelmia osaston toimintaan liittyen.

Kehittämistavoitteenamme on saada potilaat ja heidän omaisensa entistä enemmän antamaan palautetta, ja sen myötä lisäämme hyviä hoito- ja toimintakäytäntöjä.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen.

Riskien tunnistamisesta ja riskien hallinnan keinoista vastaa terveyskeskussairaalan esihenkilö. Terveyskeskussairaalaan on nimetty kaksi turvallisuusyhdyshenkilöä. Turvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Pohjaa tilannekuvan muodostamiseen saadaan riskienarvioinnista, asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista, asiakas- ja potilaspalautteista muistutuksista ja kanteluista, potilasvahinkoilmoituksista, selvityksistä ja tutkimuksista. Uudelle työntekijälle järjestetään työsuhteen alkaessa turvallisuuskävely.

Esihenkilö järjestää terveyskeskussairaalaossa sisäisen palotarkastuksen vuosittain, pelastussuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Tämän lisäksi pelastuslaitos tekee kiinteistöissä säännölliset palotarkastukset yhteistyössä kiinteistön omistajan ja yksikön esihenkilön kanssa.

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta. Ehkäisevillä toimilla, kuten lääkkeiden kaksoistarkastuksilla, vakioiduilla menettelytavoilla, tarkistuslistoilla, painehaavariskin arvioinnilla ja kaatumisriskin arvioinnilla pyritään estämään vaaratapahtuma potilaan hoidossa. Lääkehoidon osalta riskit on tunnistettu ja niihin varautuminen on kirjattu terveyskeskussairaalan lääkehoitosuunnitelmaan.

Terveyskeskussairaalassa potilasturvallisuuden kannalta keskeiset riskit ovat:

- potilaan hoidossa tarvittava tieto ei ole ajan tasalla ja käytettävissä
- potilaan lääkehoito ei toteudu oikein

Terveyskeskussairaalassa tehdään vuosittain riskien hallinnan arviointi moniammatillisesti HSE Liite -järjestelmään. Arvioinnin perusteella suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet.

Työterveyshuollon viiden vuoden välein tekemä työpaikkaselvityskäynti on osa työpaikan riskienhallintaa ja toimenpidesuunnitelmaa. Työpaikkaselvityksessä työterveyshuolto selvittää ja arvioi työn ja työpaikan olosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden sekä arvioi millainen merkitys niillä on työntekijöiden terveyteen ja työkykyyn.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Potilailtamme ja ammattilaisiltamme kerättävä palaute on kuvattu kappaleessa 2.12. Kerättävä palaute sisältää myös epäkohta- ja vaaratapahtuma- eli poikkeamailmoitukset. Palautteiden käsittely on keskitetty ja ne välitetään vastuuhenkilöille korjaavia toimenpiteitä varten.

Noudatamme sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 annetun lain 29 § mukaista ilmoittamisvelvollisuutta. Työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoitus tehdään alla olevan lomakkeen kautta:

<https://lomakkeet.pirha.fi/QA/QADataEntry.aspx?Q=00400128360>

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta esihenkilölle ja hän edelleen alueen palvelupäällikölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen tehneeseen ei missään kohtaa prosessia saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Ilmoituksen vastaanottaneen esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikköön ja tarvittaessa aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omaavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava tarvittaessa asiasta Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon viranhaltijalle.

Terveyskeskussairaalassa on käytössä HaiPro-järjestelmä, johon työntekijä ilmoittaa potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat. Työturvallisuuteen ja toimintaympäristöön liittyvät poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet sekä positiiviset, ennakkoivasti toteutetut turvallisuutta lisäävät toimenpiteet työpaikalla kirjataan HSE Lite -ohjelmaan. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat Pihlajalinnan Intran lomakkeella.

Kirjallisen ilmoituksen lisäksi työntekijän tulee suullisesti ilmoittaa vakavat poikkeamat ja läheltä piti tilanteet esihenkilölle. Esihenkilö ilmoittaa nämä tiedot palvelupäällikölle. Kolmos-tien Terveydellä on velvollisuus ilmoittaa Pirkanmaan hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiat- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat, mikäli omaavalvonnalliset keinot eivät riitä mahdollisen asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavan tapahtuman, vahingon tai vaaratilanteen tai muun vakavan puutteen korjaamiseksi.

Riskien arkisia hallintakeinoja ovat mm. yhteisesti sovitut toimintatavat, annettujen ohjeiden ja sääntöjen noudattaminen, turvallisen työympäristön kehittäminen, perehdytys ja laitteiden huolto.

Terveyskeskussairaalan esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö käsittelee ilmoitetut haattatapahtumat säännöllisesti vähintään kuukausittain yhdessä henkilöstön kanssa. Merkittävimmät päivittäiseen toimintaan vaikuttavat haattatapahtumat käsitellään mahdollisimman pikaisesti. Käsittelyn tarkoituksena on estää vastaavien vaaratapahtumien toistuminen.

Potilaalle kerrotaan avoimesti, mikäli hoidon tai palvelun seurauksena tai sen viivästymisen vuoksi on aiheutunut vaaratapahtuma. Tapahtuma käydään läpi potilaan ja hänen niin toivossa, myös hänen läheisensä kanssa. Potilaalle annetaan potilasasiavastaavien yhteystiedot: he neuvovat ja ohjaavat asiakasta muun muassa potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Terveyskeskussairaalan henkilöstöä perehdytetään HaiPro- ja HSE Lite -ohjelmien käyttämiseen sekä ja tietoturvailmoitusten tekemiseen. Henkilöstöä kannustetaan säännöllisesti ilmoitusten tekemiseen. Yksikön esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja käsittelevät lääkehoitoon liittyviä HaiPro-tapahtumia. HaiPro-ilmoitukset käsitellään mahdollisemman reaaliaikaisesti työyhteisön sisällä tuoden ne yksikkökokouksiin.

Esihenkilö tiedottaa palvelupäällikölle ja johtavalle lääkärille merkittävät HaiPro-tapahtumat heti, kun ilmoitus on tehty.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Pihlajalinnan tuottaessa ostopalvelua tai alihankintaa palvelun sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu tilaajan kanssa solmitussa palvelusopimuksessa. Pihlajalinna / Kolmostien Terveys määrittää omien alihankkijoidensa ja toimittajiensa palvelusisällön ja sopimukseen liittyvät laatuvaatimukset palveluntuottajasopimuksessa ja hankintasopimuksessa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluntuottajan jatkuvuudenhallinnan tavoite on ylläpitää palvelutuotantonsa mahdollisimman normaalina häiriötilanteessa ja minimoida häiriön vaikutuksen kesto. Normaalioloissa suurin häiriöriski liittyy tietojärjestelmien toimimattomuuteen tai muuhun häiriöön. Pihlajalinnan ja Pirhan tietohallinto tiimeineen vastaa tietojärjestelmien toimivuudesta.

Terveyskeskussairaala tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa yksikön suunnitelmiin ja ohjeistuksiin. Jokainen palvelualue arvioi alueellisten palveluiden tasolla tarvittavat toimet poikkeustilanteisiin varautumisen osalta. Palvelualueen vastuuhenkilöt vastaavat valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta oman palvelualueensa osalta tarvittaessa yhdessä työsuojelupäällikön ja palvelujohtajan kanssa.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Omavalvonnan tavoitteiden toteutuminen edellyttää jokaisen terveyskeskussairaalan työntekijän sitoutumista omavalvonnan tavoitteisiin ja käytäntöihin. Terveysterveystieteidenhuollosta vastaava johtaja vastaa omavalvonnasta ja sen toteutumisen seurannasta sekä arvioinnista. Jal-kautamme käytäntöjä sisäisellä viestinnällä ja koulutuksin.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Terveyskeskussairaalan omanvalvontasuunnitelma on julkinen ja julkaistu Kolmostien Terveyskeskussairaalan verkkosivuilla sekä terveystietokeskussairaalan ilmoitustaululla.

Omanvalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Seuraamme omanvalvontasuunnitelman toteutumista neljän kuukauden välein ja julkaisemme omanvalvontaraportin Kolmostien verkkosivuilla.