

# Omavalvontaohjelman raportti 5-8/2025

Valvontalaki, eli laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 on säätänyt 1.1.2024 alkaen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontaa sekä palveluntuottajan toimintaedellytyksiä, rekisteröintiä ja omavalvontaa. Lain mukaan sekä omavalvontaohjelmasta, että omavalvontasuunnitelmista on raportoitava neljän kuukauden välein.

## **Tehtävien lain mukainen hoitaminen**

Kolmostien Terveiden tuottamat palvelut täyttävät voimassa olevien lakien ja viranomais määräysten asettamat vaatimukset. Palvelut on tuotettu yhdenvertaisesti asiakkaille ja potilaille, hyvinvointialueen päätöksenteossa määritettyjen palvelujen myöntämiskriteerien mukaisesti sekä hyvinvointialueen toimintamalleihin määrätietoisesti integroituen.

Tarkastelemme aktiivisesti ja säännöllisesti mainittujen vaatimusten toteutumista, ja seuraamme mahdollisia uusia lakeja, asetuksia, suosituksia ja ohjeistuksia. Yhteistoimintalain muutokset astuivat voimaan 1.7.2025. Muita merkittäviä muutoksia tältä osin seuranta-ajalla ei ole tapahtunut.

## **Sopimusten noudattaminen**

Kolmostien Terveiden palvelutuotanto perustuu Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa laadittuun palvelusopimukseen. Olemme sitoutuneet noudattamaan sopimusta ja tuottamaan palvelut siten, kuin niistä on sopimuksessa määritelty. Sopimuksen noudattamiseen liittyviä poikkeamia seuranta-ajalla ei ole tapahtunut. Pirkanmaan hyvinvointialueen asettama ohjausryhmä on kokoontunut seuranta-aikana yhden kerran ja yhteistyöryhmä yhden kerran.

## **Palveluiden saatavuus, jatkuvuus ja yhdenvertaisuus**

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja toteutetaan sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena, kuin asiakkaiden tarve sitä edellyttää. Seuraamme aktiivisesti laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutumista. Toimintamme suunnittelussa pyrimme sujuvien palveluketjujen ja hyvän hoidon jatkuvuuden tuottamiseen. Huolehdimme asiakkaiden yhdenvertaisesta kohtelusta, itsemääräämisoikeuden asianmukaisesta toteutumisesta sekä tarjoamme tarvittaessa tulkkauspalvelua. Seurantajaksolla Kihniön palvelut muuttuivat verkostonselvityksen myötä, ja 3.6.2025 Kihniöllä käynnistettiin lähiasiointipisteen mukaiset palvelut. Muita muutoksia tai merkittäviä poikkeamia näiltä osin ei seuranta-aikana ole tapahtunut.

## **Palveluiden laatu ja turvallisuus**

Pihlajalinnan arvot eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus ohjaavat työtämme. Kaikki työntekijämme ovat sitoutuneet noudattamaan Pihlajalinnan arvoja, johtamisperiaatteita sekä palveluperiaatteita. Palveluperiaatteiden noudattamisella olemme sitoutuneet parantamaan asiakaskokemusta:

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

Jokaisella Kolmostien Terveiden palveluyksiköllä on yksikkökohtainen, päivittäistä toimintaa kuvaava omavalvontasuunnitelma ja yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joihin jokaisen työntekijän on tutustuttava. Näitä on osassa yksiköitä seuranta-aikana päivitetty. Lääkelupien vaatimuskäytänteet on yhtenäistetty Pirkanmaan hyvinvointialueen käytänteiden mukaiseksi. Lääkelupia on päivitetty sitä mukaa, kun nämä ovat olleet vanhentumassa.

Seuranta-aikana henkilöstön osaamista on vahvistettu aktiivisesti erilaisilla koulutuksilla. Osa koulutuksista on Pihlajalinnassa konsernin kaikille pakollisia koulutuksia ja osa koulutuksista tunnustetun osaamistarpeen/vaatimusten pohjalta järjestettyjä koulutuksia mm. kirjaamiskoulutus, Rai-arviointikoulutus ja asiakkaan kohtaaminen.

Asiakas- ja läheisosallisuutta on vahvistettu ikäihmisten asumispalveluissa kuukausittaisilla asiakasraadeilla.

Edistämme henkilöstön tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista usein eri keinoin.

Toimitiloissa, laitteissa ja tarvikkeissa ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia. Potilastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosääntöjen noudattaminen omavalvontaohjelmassa kuvattun mukaisesti.

Seurantajaksolla osassa yksiköitä on järjestetty Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontakäynti. Vakavia poikkeamia ei havaittu.

Laatutavoitteitamme ovat;

- Erinomainen asiakaskokemus (Net Promotion Score (NPS) > 70), seuranta-aikana: toukokuu 97, kesäkuu 94, heinäkuu 77, elokuu 88.

Potilastietojärjestelmän uudistuksen vuoksi NPS-palautteet saatu kesäkuun puoleen väliin ainoastaan suunterveydestä (Mediatri); tämän jälkeen palautteet saatu myös uuden järjestelmän (Omni) kautta.

- Erinomainen potilasturvallisuus (hoitovirheiden määrä, tavoite 0), seuranta-aikana yksi potilasvakuutuskeskuksen päätös, joka myönteinen.
- Henkilökunta on hyvinvoiva ja motivoitunut (eNPS +15), seuranta-aikana -5
- Kliiniset ja hallinnolliset prosessit toimivat laadullisten tavoitteiden mukaisesti ja suunnitellusti. Seuranta-aikana toteutuu.

### **Riskien tunnistaminen ja riskienhallinta**

Riskinarviointi kuuluu jokaisen työntekijän päivittäiseen työntekoon.

### **Poikkeamat ja havaittujen puutteiden korjaaminen**

Poikkeamailmoitukseen on useita eri palautekanavia. Saatujen poikkeamailmoitusten avulla korjaamme, kehitämme, seuraamme ja arvioimme toimintaamme aktiivisesti, ja työntekijöitä kannustetaan tekemään poikkeamailmoituksia. Työntekijät on perehdytetty näiden järjestelmien käyttöön, ja esimerkiksi henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta on tiedotettu. Näitä toimintamalleja on toteutettu seurantajaksolla, joka kuvastuu myös yksiköiden omavalvontaraporteista.

Laatija: Johanna Nivala, palvelujohtaja

Hyväksyjä: Toni Kulju, johtava lääkäri

Tarkastettu ja hyväksytty Kolmostien Terveiden johtoryhmässä