

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

Omavalvontasuunnitelma Suun terveydenhuolto

Laatija:

Ylihammaslääkäri Matias Leppänen, vastaava hammashoitaja Katja Anttila

Hyväksyjä:

Ylilääkäri Toni Kulju

Laadittu: 26.6.2026

Hyväksytty: 26.6.2026

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	3
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	5
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
2.4	Muistutusten käsittely	8
2.5	Henkilöstö	8
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	10
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	10
2.8	Toimitilat ja välineet	10
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	11
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	12
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	12
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	13
3	Omavalvonnan riskienhallinta	14
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	15
4.1	Toimeenpano	15
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	15

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palvelun tuottajan perustiedot

Kolmostien Terveys Oy

Y-tunnus 2674284-6

Parkanon terveyskeskus, Suun terveydenhuolto

Parkanontie 48, 39700 Parkano

Kihniön terveyskeskus, Suun terveydenhuolto

Kivinevantie 11-13, 39820 Kihniö

Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Ylihammaslääkäri Matias Leppänen (esihenkilö)

p. 0406630173

Matias.leppanen@pihlajalinna.fi

Vastaava hammashoitaja Katja Anttila

p. 0447865437

Katja.anttila@pihlajalinna.fi

Terveydenhuollosta vastaava johtaja

Ylilääkäri Toni Kulju

p. 0447865405

Toni.kulju@pihlajalinna.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kolmostien Terveys Oy:n tehtävä on tuottaa julkisia terveydenhuollon palveluja Parkanon ja Kihniön alueen asukkaille. Toimintaa ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirhan) ja Pihlajalinna Terveys Oy:n välinen sosiaali- ja terveyspalveluiden ulkoistamissopimus sekä edelleen Pihlajalinna Terveys Oy:n ja Kolmostien Terveys Oy:n välinen alihankintasopimus. Kolmostien Terveys Oy:n tärkeimmät tavoitteet ovat palveluiden ja terveydenhuollon työpaikkojen turvaaminen alueella pitkälle tulevaisuuteen sekä kumppanuuden vahvistaminen yksityisen ja julkisten toimijan kesken. Yhtiön olemassaolon perusta on asiakassuuntautuneisuus.

Pihlajalinna-konsernin toimintaa ohjaavat arvot ovat eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Kolmostien Terveys Oy on osa Pihlajalinna-konsernia, jonka tehtävänä on auttaa suomalaista elämään parempaa elämää. Kaikki Pihlajalinna-konserniin kuuluvat yhtiöt toimivat samojen arvojen ja tehtävän mukaisesti sekä noudattavat samoja toimintaperiaatteita.

Palveluperiaatteemme 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

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 myös Pihlajalinna-konsernin laatupolitiikka.

Suun terveydenhuolto

Kolmostien terveyden suun terveydenhuollon perustehtävänä on tuottaa suun terveydenhuollon palveluita Parkanon kaupungin ja Kihniön kunnan asukkaille ja lisäksi hoitovastuunsa siirtäneille asiakkaille.

Suun terveydenhuollossa tarjoamme perustason hammashoitoa kaikenikäisille jokaisena arkipäivänä. Alle 18-vuotiaille järjestetään lakisääteiset tarkastuskäynnit ja muu tarvittava hoito yksilöllisen tarpeen mukaan. Alle 18-vuotiaalle kuuluu myös oikomishoito. Oikomishoidon tarpeen arvioi oikomishoidon erikoishammaslääkäri Pirhan pisteytyksen mukaan.

Aikuisväestölle tarjotaan perustason suun terveyden palvelut; suuhygienistipalvelut, hammaslääkärin tarkastukset ja korjaava hoito sekä proteettinen hoito yhteistyössä yksityisten hammasteknikoiden kanssa. Kiinteää protetiikkaa emme toteuta.

Röntgenkuvantaminen toteutetaan yhteistyössä Pihlajalinnan kanssa.

Ajanvaraus toteutetaan omana toimintana ja osaksi yhteistyössä Mäntänvuoren Terveyden kanssa. Ajanvaraus toimii takaisinsoitto periaatteella joka arkipäivä kello 8–15. Samasta numerosta varataan sekä kiireetön että kiireellinen ajanvaraus.

Särkypäivystys toimii joka päivä, ammattilainen arvioi hoidon tarpeen yksilöllisesti Pirhan kriteerien mukaan.

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

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Noudatamme yleisesti hyväksyttyjä hyviä hoitokäytäntöjä ja Pihlajalinnan toimintatapoja. Henkilöstömme osallistuu Pihlajalinnan pakollisiin koulutuksiin, kuten vuosittaiset tietoturva- ja tietosuojakoulutukset, lajittelukoulutus ja eettiset toimintaperiaatteet sekä huolehtii oman osaamisensa ajantasaisuudesta täydennyskoulutuksella.

Työnlaatua seurataan ja kehitetään asiakaspalautteella, jota asiakkailla on mahdollisuus antaa niin suullisesti kuin asiakaspalautelaitteella vastaanotolla tai nettisivujen kautta. Seurantaa ja kehittämistä tehdään myös poikkeamailmoitusten ja työntekijöiltä tulleen/kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelman lähtökohtana on tunnistaa riskit, jotka voisivat vaarantaa asiakas-, potilas- ja työturvallisuutta. Riskienhallintaa velvoitetaan koko työyhteisöltä, jokaisen työntekijän velvollisuus on jatkuva havainnointi ja mahdollisten turvallisuuteen liittyvien tapahtumien ilmoittaminen asianmukaisesti käytössä olevien järjestelmien kautta. Kaikki ilmoitukset käsitellään niiden vaatimalla laajuudella.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Suun terveydenhuollossa yhtiön ylilääkäri Toni Kulju vastaa omavalvonnan toteutumisesta. Ammattitaitoinen ja osaava henkilökuntamme on keskeinen tekijä laadukkaiden palveluiden palvelujen tarjonnassa ja kehittämisessä. Rekrytoidessa henkilökuntaa huomioidaan aina, että henkilökunnalla on riittävä ammattitaito ja he ovat rekisteröityinä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekistereihin. Ylilääkäri vastaa viranomaisille, että toiminnan lääketieteellinen ja muu toiminta, esimerkiksi tietoturva sekä toimintaympäristöt ovat voimassa olevien lakien, asetusten ja muiden säädösten mukaisia. Toimintaa koskeva viranomaisvastuu on Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Pohjois-Pirkanmaalla toimii alueellinen laatujohtoryhmä, johon kuuluu Pohjois-Pirkanmaan alueen johto, puheenjohtajana toimii Toni Kulju. Laatujohtoryhmässä käsitellään Pihlajalinna Pohjois-Pirkanmaan asioita erityisesti laadun johtamisen näkökulmasta. Laatujohtoryhmä kokoontuu kuukausittain.

Asiakaspalvelun laadun, potilasturvallisuuden ja tietosuojaan seuraamisen ja kehittämisen kulmakivi on Pihlajalinna-konsernissa poikkeamailmoitusten tekeminen. Poikkeamalla tarkoitamme, että toiminta poikkeaa sovitusta tai toiminta on lainsäädännön vastaista. Poikkeama voi johtua tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä.

Poikkeamailmoituslomakkeiden kautta ilmoitetaan poikkeamat, jotka koskevat hoitoa, lääkepoikkeamia, laitetta tai jotain muuta. Poikkeamailmoitukset löytyvät Pihlajalinnan omasta intrasta Tertusta ja toimintakirjastosta.

Potilas- ja asiakasturvallisuutta koskevat poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet ilmoitetaan Haipro-potilasturvallisuusilmoituksella.

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät ilmoitukset tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitus lomakkeella.

Turvallisuushavainnot työturvallisuuteen liittyen ilmoitetaan HSE Lite-turvallisuushavaintoilmoituksella, myös positiiviset havainnot.

Anonyymien luottamuksellisen ilmoituskanavan kautta voi tehdä ilmoituksen havaituista epäkohdista anonyymisti.

Palaute-/aloitelomakkeen kautta voi tehdä muista asioista aloitteita tai antaa palautetta.

Palaute- ja aloitelomake asiakkaille, suulliset palautteet otetaan huomioon toiminnan kehityksessä.

Asiakkaat voivat antaa palautetta myös sähköpostilla, kirjeellä, suullisesti, Pirhan- ja Pihlajalinnan verkkosivujen asiakaspalautekanavan kautta sekä tarvittaessa terveydenhuollon muistutuksella.

Työntekijöiden tekemien poikkeamailmoitusten lisäksi seuraamme palveluiden laatua asiakaspalautteilla, mahdollisilla muistutuksilla ja kanteluilla, sekä potilasvahinkoilmoituksilla. Henkilökuntamme osallistuu riskikartoitukseen ja omavalvonnan suunnitteluun sekä toteutukseen. Esihenkilön ja johdon tehtävä on huolehtia omavalvonnan ohjeistuksesta ja toteuttamisesta. Esihenkilön vastuulla on 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 jonkin 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. Suun terveydenhuollossa potilaalla on perustuslaillinen oikeus päättää omasta hoidostaan. Hoito perustuu aina vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on ankarasti säädelty poikkeustila, johon voidaan turvautua vain välttämättömissä, laissa määritellyissä tilanteissa potilaan tai muiden turvaamiseksi.

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

Terveydenhuoltolaki asettaa hoitotakuun koskien kiireetöntä hoitoa, kiireellinen hoito tarjotaan heti. Asiakkaiden antama palaute ja kokemukset ovat laadukkaan toiminnan kehittämisen perusta. Asiakkailamme on mahdollisuus antaa asiakaspalaute asiakaspalautelaitteen kautta vastaanotolla.

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

Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätöntä potilasta oikeuksissaan, mm. kuinka tehdä terveydenhuollon muistutus. Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa asiakkaita ja potilaita heidän oikeudestaan tehdä muistutus sekä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta. Pihlajalinnan verkkosivuilla ja toimipisteissä on tiedotettu asiakaspalautteen antamisesta, muistutuksen ja kantelun tekemisestä sekä potilasvakuutuskeskuksesta.

Potilasasiavastaava

Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavina toimivat:

Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Maija Urpo.

Potilasasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse (040 190 9346), sähköpostitse (potilasasiavastaava@pirha.fi) tai kirjeitse.

Puhelinpalvelun aukioloajat:

Ma klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, Ke klo 9–11, To klo 9–11

2.4 Muistutusten käsittely

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätön potilas voi tehdä terveydenhuollon muistutuksen Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla sähköisellä muistutuslomakkeella tai toimittamalla sen muulla tavoin kirjallisesti. Erityisestä syystä (aistivaje tms.) muistutuksen voi tehdä myös suullisesti. Muistutus toimitetaan toimintayksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle, joka on yhteydessä muistutuksen kohteena olevaan palveluntuottajaan.

Terveydenhuollosta vastaava johtaja vastaa asianmukaisesta muistutukseen vastaamisesta. Muistutusvastaus toimitetaan potilaalle postitse tai salatulla sähköpostilla, jos osoitteen oikeellisuudesta on voitu varmistua. Muistutus ja sen vastaus toimitetaan potilaalle hyvinvointialueen toimesta ja se arkistoidaan hyvinvointialueen järjestelmiin. Potilaan tulee voida pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokea tulleen kuulluksi. Muistutuksesta tai siihen vastaamisesta ei tehdä merkintöjä potilastietojärjestelmään. Ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Jos valvontaviranomainen (Lupa- ja valvontavirasto) 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

Palveluntuottajan henkilöstö:

Kolmostien Terveys suun terveydenhuollon yksiköissä työskentelee hammaslääkäreitä, suuhygienistejä, hammashoitajia, oikomishoidon erikoishammaslääkäri, ylihammaslääkäri sekä vastaava hammashoitaja.

Rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointitilanteessa kartoitetaan ensin, löytyykö organisaation tai konsernin sisältä sopivaa tai halukasta työntekijää avoimeen paikkaan. Uutta henkilökuntaa rekrytoidessa hyödynnetään jo tuttuja, esimerkiksi sijaisia, joiden soveltuvuus työhön on jo tiedossa. Tarvittaessa työnhakuilmoitus julkaistaan eri rekrytointikanavilla. Sopivat hakijat haastatellaan henkilökohtaisesti. Kaikilta pyydetään nähtäväksi ansioluettelo, opiskeluja työtodistukset. Rekrytoitavien henkilöiden henkilöllisyys, ammatillinen osaaminen ja riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointitilanteessa haastattelemalla ja tarkistamalla alkuperäiset todistukset. Hakijan ammattipätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä. Pätevyys kirjataan HR-järjestelmään.

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

Perehdytys

Perehdyttäminen on työnantajan lakisääteinen velvollisuus. Jokainen uusi työntekijä (vakituinen, opiskelija, sijainen), tehtävää vaihtava tai pitkältä poissaololta palaava henkilö perehdytetään Pihlajalinnakonsernin perehdytysuunnitelman sekä yksikkökohtaisen työhönohjeistuksen mukaisesti, tehtäväkuvasta riippuen. Jokaiselle nimetään perehdyttäjä.

Perehdyttäjä 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 sitoutumista työtehtävään ja -yhteisöön. Esihenkilö vastaa perehdytyksen suunnittelusta, toteuttamisesta, arvioinnista ja dokumentoinnista. Perehdytykseen ja työhönohjeistukseen liittyviä tehtäviä voidaan nimetä tietyille perehdyttäjille.

Potilastietojärjestelmään perehdyttäminen tapahtuu nimetyn perehdyttäjän toimesta, esihenkilö huolehtii työsuhteen alussa kaikki tarvittavat tunnukset eri tietojärjestelmiin ja ohjelmiin. Työssä käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden käyttöohjeistamisesta vastaa nimetty perehdyttäjä yhdessä muiden kollegoiden kanssa.

Lääkehoidon perehdytys tapahtuu huolellisesti ja suunnitelmallisesti, yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Esihenkilö huolehtii tehtäväkuvan mukaisten lääkehoidon osaamisen lupien (LoVe) voimassaolon ja tarvittaessa järjestää mahdollisuuden suorittaa tarvittavat luvat. Lääkehoidon näytöt vastaanottavat yksikön Näyttö-lualliset kollegat, johtava lääkäri vahvistaa lääkehoitoluvat.

Perehdytykseen kuuluu myös yksikön palo-, turvallisuus- ja pelastusasioiden perehdytys.

Harjoittelujaksolla oleva opiskelija perehdytetään ja toimii aina nimetyn ohjaajan johdon ja valvonnan alla. Perehdytyksen onnistumista seurataan ja lopuksi esihenkilö käy perehdyttäjän kanssa perehdytyksen arviointikeskustelun, jossa tarkastellaan perehdytyksen toteutumista ja onnistumista. Perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan HR-järjestelmä Mepcoon, 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.

Henkilöstön vapaassa käytössä ovat Pihlajalinnan oma verkko-oppimisympäristö Pihlajalinnan Akatemia, lisäksi Pihlajalinna Terveys tarjoaa oman koulutuskalenterin, jossa on kuukausittain vaihtuvia koulutusaiheita. Näihin on henkilöstöllä mahdollisuus esittää omia koulutustoiveitaan/ -tarpeitaan. Tiimikeskustelut ja one-to-onet 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, Pihlaksen Pulssilla, jonka tulosten mukaan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa laaditaan

kehittämissuunnitelma. Henkilöstökokemuksen kehittymistä seurataan vuoden aikana kevyemmillä Minipulsseilla. Sairauspoissaoloja seurataan kuukausittain yksiköissä ja koko organisaatiossa.

Työsuhteiselle henkilöstölle tarjotaan lakisääteistä työterveyshuoltoa laajemmat työterveyspalvelut, joka perustuu ennaltaehkäisevään toimintaan ja aktiivisen välittämisen malliin. Työterveyshuollon kanssa yhteistyönä on laadittu 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 tiimikeskustelut sekä henkilökohtaiset 1-2-1 keskustelut vähintään kaksi kertaa vuodessa ja lisäksi tarvittaessa. Tavoite on innostaa ja vahvistaa yhteistä ymmärrystä tiimin toiminnan tarkoituksesta, tavoitteista, kehittämiskohteista ja -toimenpiteistä. Lisäksi tarkoituksena on varmistua, että jokaisella tiimin jäsenellä on riittävä osaaminen ja edellytykset onnistua työssään. Tiimikeskustelu on osa tavoite- ja kehityskeskustelua. Siinä puhutaan muun muassa työntuloksista, onnistumisista, tavoitteista, tiimin toiminnasta ja perustehtävästä sekä osaamisesta.

Mennyttä kautta tarkastellaan oppimisenäkökulmasta ja nykytilannetta Pulssitulosten näkökulmasta. Näiden pohjalta asetetaan tulevalle kaudelle tavoitteet ja määritellään onnistumisen edellytykset. Henkilökohtaisissa 1-2-1 keskusteluissa 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

Palvelusopimuksella tuotettavissa palveluissa tilaajan kanssa tehty sopimus määrittää palvelujen saatavuuden ja vasteajat. Resurssit kohdennetaan ruuhkaisiin ajankohtiin, kuten maanantait ja arkipyhiä edeltävät ja niiden jälkeen olevat arkipäivät. Ennakoimme vuosiloma-ajankohdat sijaisien saannin varmistamiseksi. Äkillisissä poissaolotilanteissa pyritään ensisijaisesti turvaamaan kiireellisten potilaiden hoito olemassa olevin resurssein. Kolmostien terveydellä on käytössä Sotender-keikkatyösovellus.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Suun terveydenhuollossa käytössä on Mediatri-potilastietojärjestelmä sekä Omni365-potilastietojärjestelmä lääkityksien osalta, koska yleisterveydenhuolto käyttää Omnia. Kanta-palvelut ovat myös aktiivisesti käytössä, tarpeellisen tiedon saamiseksi potilaan turvallisen hoidon kannalta. Erikoissairaanhoidon toteutetaan yhteistyössä Pirhan ja tarvittaessa yksityisten hammasklinikoiden kanssa.

2.8 Toimitilat ja välineet

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

Työtilojemme lämpötilaa seurataan erityisesti kesän hellejaksojen aikana, tiloja pyritään jäähdyttämään käytettävissä olevilla keinoilla ja työtä tauottamaan tarpeen mukaan. Vastaanotto huoneissa on ilmalämpöpumput.

Lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa määräysten mukaisesti. Yksikön toimitilat ovat lukittujen ovien takana yksikön toiminnan ollessa suljettu. Käytävötiloissa ja sisäänkäynneissä on kameravalvonta. Terveysterveystoimintayksiköt noudattavat jätehuoltoa koskevaa lainsäädäntöä, kunnallisia jätehuoltomääräyksiä, sekä oman yksikön jätehuolto-ohjeita. Kolmostien Terveysterveystoimintayksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Pihlajalinnan jätehuolto-ohjeistusta. Terveysterveystoimintayksikön jätteet jaotellaan yhdyskuntajätteeseen, terveydenhuollon erityisjätteeseen sekä vaaralliseen jätteeseen. Tietosuojajäte on yhdyskuntajätettä ja vaatii oman astiansa ja reittinsä käsittelylle muun muassa henkilötietojen salassa pitämisen turvaamiseksi. Terveysterveystoimintayksikön erityisjäte (muun muassa viiltävä ja pistävä jäte) pakataan työtiloista löytyviin tehdasvalmisteisiin standardisoituihin särmäjäteastioihin ja hävitetään asianmukaisesti.

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

Hygieniakäytännöistä vastaa Pihlajalinnassa lääketieteellinen johtoryhmä. Yksikössä noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaoheistuksia. Yksikköön on nimetty oma hygieniayhdyshenkilö. Hänen tehtäviinsä kuuluu jalkauttaa ajantasainen tieto muulle henkilökunnalle Pirhan ohjeistusten mukaan, hygieniayhdyshenkilö osallistuu Pirhan hygieniayhdyshenkilöiden yhteisiin tapaamisiin. Yksikössämme on oma hygieniasuunnitelma, joka päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Suun terveydenhuollossa esihenkilön ohjeistusten mukaisesti henkilökunta vastaa yksiköiden lääkinällisten laitteiden säilytyksestä, käytöstä, puhdistuksesta, huollosta, kalibroinnista, poistosta ja käyttöosaamisesta laitteen valmistajan ohjeistuksen mukaisesti. Perehdytys näiden käyttöön suoritetaan asianmukaisesti ja lisäperehdytystä annetaan aina tarpeen mukaan.

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

Työntekijän velvollisuus on viipymättä ilmoittaa lähiesihenkilölle työolosuhteissa, työmenetelmissä, tarvikkeissa ja laitteissa havaitsemistaan vioista ja puutteista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa potilaan, käyttäjän, tai muun henkilön terveydelle tai turvallisuudelle. Jokaisen velvollisuus on poistaa tällainen väline pois käytöstä turvallisuuden takaamiseksi. Terveystenhuollon laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksien tai suorituskyvyn muutoksesta tai häiriöstä, sekä sellaisista riittämättömistä merkinnöistä tai käyttöohjeista, jotka ovat johtaneet tai saattaisivat johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveydentilan vakavaan heikkenemiseen tai kuolemaan on tehtävä ilmoitus oman järjestelmän lisäksi Fimealla ja laitteen valmistajalle tai tämän edustajalle.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Noudatamme yksikkömme lääkehoitosuunnitelmaa. Yksikön esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelman pohjalta vuosittain tai tarpeen mukaan yhdessä vastaavan hammashoitajan kanssa. Ylilääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan mm. lääkehoitoon ja –huoltoon liittyviä riskejä. Jokaisen työntekijän velvollisuus on perehtyä päivitettyyn lääkehoitosuunnitelmaan.

Suun terveydenhuollossa lääkehoitoa toteuttavat asianmukaisen koulutuksen ja asianmukaiset lääkehoitoluvat omaavat työntekijät koulutuksensa ja tehtävänkuvansa mukaisesti. Opiskelijat voivat toteuttaa lääkehoitoa ohjaavan hoitajan valvonnassa. Yksikön lääketilauksista vastaa palveluvastaava ja vastaava hoitaja, huumaavien lääkkeiden ja alkoholin tilaukset vaativat hyväksynnän oikeudet omaavalta lääkäriltä.

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 palauttaa sinetöidyssä lääkekuljetuslaatikossa hyvinvointialueen sairaala-apteekkiin.

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

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Sosiaali- tai terveyspalveluiden palveluntuottajana Pihlajalinna 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 tietosuojaan 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 tietosuojaan osalta yksikön vastaava lääkäri. Tietosuojasta ja tietoturvasta vastaavien henkilöiden tehtävänä on seurata, valvoa ja raportoida Pihlajalinnan tietosuojaan ja tietoturvan toteutumisesta 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.

Suun terveydenhuollossa on käytössä Mediatri-potilastietojärjestelmä ja Omni365 lääkityksien varmistamisen ja reseptien kirjoituksen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterin rekisterinpitäjänä.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pihlajalinna kerää asiakaspalautetta verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella, yksikkö kohtaisilla asiakaspalautelaitteilla. Lääketieteellistä palautetta saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvakuutuskeskuksesta. Huomioimme kaiken palautteen toimintamme kehittämisessä. Palautteen vastaanottanut esihenkilö arvioi välittömien toimenpiteiden tarpeen ja ottaa tarvittaessa

yhteyttä palautteen antajaan. Esihenkilö käynnistää palautteen vaatimat toimenpiteet ja käy keskustelun palautteen antajan kanssa ratkaisusta, varmistaen palautteen antajan tyytyväisyyden ratkaisuun. Saatu palaute käsitellään siinä laajuudessa ja niiden työntekijöiden kanssa, joita palaute koskee. Palaute menee myös johtoryhmän tiedoksi ja tarvittaessa niistä raportoidaan myös tilaajatahoa eli Pirkanmaan hyvinvointialuetta

3 Omavalvonnan riskienhallinta

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

Käytössämme ovat seuraavat Pihlajalinnan intrasta ja toimintakirjastosta löytyvät ilmoituskanavat:

- Asiakas- ja potilasturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: poikkeamailmoitus Haipro-järjestelmän kautta.
- 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 sähköpostilla, kirjeellä, suullisesti, Pirhan ja Pihlajalinnan verkkosivujen asiakaspalautekanavan kautta sekä tarvittaessa terveydenhuollon muistutuksella.

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

Toiminnan suunnitelmallisella kehittämisellä sekä riskien arvioimisella vähennetään ei-toivottujen tapahtumien esiintymistä. Vaarat ja haitat pyritään tunnistamaan ennalta perehtymällä yksikössä tehtävään työhön, havainnoimalla työntekeä ja haastatteleamalla työntekijöitä. Arvioinnissa tulee normaalin toiminnan lisäksi huomioida myös poikkeustilanteet, esimerkiksi loma-ajat.

Suun terveydenhuollossa tehdään vuosittain ja lisäksi tarvittaessa, riskien arviointi (HSE lite), missä kartoitetaan merkittävät riskit eri osa-alueilta. Riskien arviointiin ja vaaratilanteiden tunnistamiseen osallistuu koko työyhteisö. Jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan havaitsemastaan epäkohdasta, vaaratilanteesta tai läheltä piti –tilanteesta. Lisäksi työhön liittyvää riskien arviointia toteutetaan yhdessä työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon kanssa. Riskienhallintakeinoja ovat mm yhteisesti sovitut toimintatavat, annettujen ohjeiden ja sääntöjen noudattaminen, turvallisen työympäristön kehittäminen, perehdytys sekä laitteiden huolto. Asiakkaiden ja henkilökunnan ilmaisemat epäkohdat käsitellään yksikön palaverissa ja tuodaan tarvittaessa johtoryhmään. Potilaisiin/asiakkaisiin kohdistuvat vaaratapahtumat kirjataan Haipro-järjestelmään ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Työturvallisuuteen liittyvät poikkeamat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään lisäksi työsuojelutoimikunnan kokouksissa. Laatupoikkeaman havaitsemisen jälkeen pyritään välittömästi korjaamaan toimenpiteeseen. Yksikössämme potilasturvallisuuteen vaikuttavia riskejä saattaa aiheuttaa esimerkiksi potilastietojärjestelmien pirstaleisuus.

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

Lääkehoidon osalta riskit ja niihin varautuminen on kirjattu yksikön lääkehoitosuunnitelmaan.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Kolmostien Terveys sitoutuu noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa.

Terveysterveystieteen huollosta vastaava johtaja vastaa omavalvonnasta ja myös toteutumisen seurannasta ja arvioinnista.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma on julkinen ja julkaistuna Kolmostien Terveysterveystieteen verkkosivuilla sekä hammashoitolojen (Parkano ja Kihniö) ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa toiminnan tai toimintaympäristön muuttuessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Päivitetystä omavalvontasuunnitelmasta tiedotetaan henkilökuntaa. Seuraamme omavalvontasuunnitelman toteutumista neljän kuukauden välein ja julkaisemme tästä julkisen omavalvontaraportin Kolmostien Terveysterveystieteen verkkosivuilla.

Paikka, aika, allekirjoitus ja nimenselvennys:

Parkano