Pihlajalinna Terveys Oy

Y-tunnus 2303024–5

Kehräsaari B

33200 Tampere

Omavalvontasuunnitelma

Suun terveydenhuolto, Virrat ja Ruovesi

Laatijat:

Vastaava suuhygienisti Arja Kässi

Ylihammaslääkäri Matias Leppänen

Laadittu: 21.10.2026

Hyväksyjä:

Ylilääkäri Toni Kulju

Hyväksytty: 2.11.2026

Sähköinen allekirjoitus

Kulju Toni
90004728441

Digitaalinen allekirjoittaja:
Kulju Toni 90004728441
Päiväys: 2026.11.02 13:19:03
+02'00'

Pihlajalinna

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 Omavalvontasuunnitelman laatiminen 6
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 6
3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 6
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 7
3.3 Potilaan asema ja oikeudet 9
3.4 Muistutusten käsittely 10
3.5 Henkilöstö 12
3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 20
3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 21
3.8 Toimitilat ja välineet 22
3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 24
3.10 Lääkehoitosuunnitelma 26
3.11 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt 27
3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 28
3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 29
4 Omavalvonnan riskienhallinta 30
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 30
4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 31
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 34
4.4 Vakavan vaaratapahtuman selvitys 34
4.5 Ostopalvelut ja alihankinta 35
4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 35
5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 36
5.1 Toimeenpano 36
5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 36
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen 38

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pihlajalinna Terveys Oy

Y-tunnus 2303024–5

Palveluyksikön nimi

Virtain terveyskeskus, Suun terveydenhuolto

Sairaalantie 1, 34800 VIRRAT

Ruoveden terveyskeskus, Suun terveydenhuolto

Ruovedentie 56, 34600 RUOVESI

Vastuuhenkilöt

Johtaja

Juha-Matti Sihvonen

juha-matti.sihvonen@pihlajalinna.fi

Terveyspalveluiden johtaja

Sari Kärkelä

sari.karkela@pihlajalinna.fi

Ylihammaslääkäri

Matias Leppänen

matias.leppanen@pihlajalinna.fi

Ylilääkäri

Toni Kulju

toni.kulju@pihlajalinna.fi

Palvelujohtaja
Virve Marttila
virve.marttila@pihlajalinna.fi

Vastaava suuhygienisti
Arja Kässi
arja.kassi@pihlajalinna.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pihlajalinna Terveys Oy:n tehtävänä on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia julkisen terveydenhuollon palveluita. Palvelumme tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueelle (jatkossa Pirha), joten toimintaamme ohjaavat Pirhan ja Pihlajalinna Terveys Oy:n välinen sosiaali- ja terveyspalveluiden ulkoistamissopimus. Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa suun terveydenhuollon tuottamat palvelut. Suun terveydenhuolto toiminta perustuu terveydenhuoltolain säädöksiin ja suosituksiin. 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 on laatinut työlleen Pihlajalinna-konsernin arvoja ja tavoitteita noudattavat toimintaperiaatteet. Pihlajalinnan arvoja ovat energisyys, eettisyys ja ennakkoluulottomuus.

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

Pihlajalinna Terveys Oy tuottaa suun terveydenhuollon palveluita sekä lisäksi hoitovastuunsa siirtäneille asiakkaille Virrat-Ruovesi alueella. Yhteenlaskettu väestömäärä alueella on (31.12.2025) noin 10 000 asukasta, josta Ruoveden asukasmäärä on vajaa 4000. Suun terveydenhuollon perustehtävänä on tukea ja edistää alueen väestön suun terveyttä, ehkäistä suun sairauksia sekä järjestää suun sairauksien tutkimus ja hoito tarkoituksenmukaisella tavalla.

Toiminta-ajatuksena on tuottaa asiakaslähtöiset, laadukkaat sekä kattavat suun terveyspalvelut kaikille kuntalaisilleen kaikissa elämänvaiheissa tarvetta vastaavasti. Alle 18-vuotiaille järjestetään lakisääteiset tarkastuskäynnit ja muu tarvittava hoito yksilöllisen tarpeen mukaan. Alle 18-vuotialle 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. Intraoraalinen kuvantaminen toteutetaan suun terveydenhuollon yksiköissä, muu röntgenkuvantaminen (OPG ja LTR) toteutetaan Virtain sosiaali- ja terveysasemalla Pihlajalinna lääkärikeskuksen toimesta.

Palveluita kuntalaisille ja hoitovastuunsa siirtäneille asiakkaille on saatavilla lähipalveluina arkipäivisin klo 8–15 välisenä aikana Virtain sosiaali- ja terveysasemalla sekä Ruoveden lähiasiointipisteessä. Ajanvaraus toteutetaan omana toimintana ja se toimii takaisinsoittoperiaatteella joka arkipäivä kello 8–15. Samasta numerosta varataan sekä kiireetön että kiireellinen ajanvaraus. Särkypäivystys toimii joka arki päivä ja ammattilainen arvioi hoidon tarpeen yksilöllisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen, Pirhan kriteerien mukaan.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), luku 4, velvoittaa palveluntuottajaa järjestämään ja toteuttamaan omavalvonnan. Omavalvontaohjelma on palveluntuottajan laatima kokonaisuus, jossa kuvataan, miten palveluiden laatu, turvallisuus, lainmukaisuus ja yhdenvertaisuus varmistetaan, seurataan ja kehitetään. Yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on käytännönläheinen ja konkreettinen dokumentti, jossa kerrotaan, miten omavalvonta toteutetaan arjessa. Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilökunnan kanssa ja se tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa toiminnan tai ohjeiden muuttuessa. Lainsäädäntö velvoittaa palveluntuottajaa seuraamaan omavalvontaa sekä raportoimaan siitä säädösten mukaan. Seuraamme ja raportoimme omavalvontasuunnitelman toteutumista neljän kuukauden välein ja julkaisemme omavalvontaraportin verkkosivuillamme.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:
Vastaava suuhygienisti Arja Kässi, 050 552 1012, arja.kassi@pihlajalinna.fi
Suun terveydenhuollon palveluista vastaa ylihammaslääkäri Matias Leppänen, 040 663 0173, matias.leppanen@pihlajalinna.fi

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy:
Terveydenhuollon palveluista vastaava lääkäri
Toni Kulju, p 044 786 5405 toni.kulju@pihlajalinna.fi

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

Pihlajalinna Terveys Oy 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. Palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan työntekijöiden osaamisen ylläpitämisellä. Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi yksikössä on yhtenäiset toimintatavat ja ajantasaiset suunnitelmat.

Pihlajalinna käyttää laadunhallinnanjärjestelmiä johtamisen tukena. Pihlajalinnalle on myönnetty laatusertifikaatit: ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmä ja ISO 14001 Ympäristöasioiden hallintajärjestelmä.

Suun terveydenhuollossa on käytössä HaiPro- ja HSE Lite-järjestelmät. HaiPro:n kautta raportoidaan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat sekä laatupoikkeamat ja HSE Liten kautta turvallisuus- ja ympäristöpoikkeamat.

Ylihammaslääkäri toimii tiiviissä yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa. Toimintaa koskeva viranomaisvastuu on Pirhalla. Ylihammaslääkäri vastaa viranomaisille, että toiminnan lääketieteellinen ja muu toiminta (esim. tietoturva) sekä toimintaympäristöt ovat voimassa olevien lakien, asetusten ja muiden säännösten mukaiset.

Riskienhallintaa velvoitetaan koko työyhteisöltä, jokaisen työntekijän velvollisuus on jatkuva havainnointi ja mahdollisien turvallisuuteen liittyvien tapahtumien ilmoittaminen asianmukaisesti käytössä olevien järjestelmien kautta. Kaikki ilmoitukset käsitellään niiden vaatimalla laajuudella.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluiden laadusta vastaa kappaleessa 1.1 kuvatut vastuuhenkilöt.

Pihlajalinna-konsernin tavoitteena on varmistaa, että yhtiön toiminta vastaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja että toiminta on toimilupien ja toimialan vaatimusten

mukaista. Pihlajalinna Terveys Oy:n johto sitoutuu vaatimusten noudattamiseen ja valvoo asiakaskokemusten, lääkinnällisen laadun, henkilöstötyytyväisyyden ja prosessilaadun kehitystä ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin laatutavoitteiden täyttämiseen.

Pihlajalinna Terveys Oy:n johto on sitoutunut toiminnan ja laadunhallintajärjestelmän jatkuvaan parantamiseen ja luomaan edellytyksiä laatutavoitteiden saavuttamiselle.

Pihlajalinna-konsernin laatutavoitteet ovat seuraavat

- Asiakkaat ja kumppanit kokevat saavansa sujuvaa ja vaikuttavaa palvelua
  - Net Promotion Score (NPS) tavoite >80
    - NPS vastaa kysymykseen: ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit yrityksen palvelua tai tuotteita ystävällesi tai kollegallesi.” Mittausasteikko on 0–100.
- Osaavat ja hyvinvoivat ammattilaiset tuottavat palveluita konsernin tavoitteiden mukaisesti
  - eNPS tavoite +12 vuodelle 2026 ja +30 vuoteen 2028 mennessä.
    - eNPS mittaa työntekijöiden tyytyväisyyttä ja sitoutuneisuutta yritykseen ja sen kulttuuriin. Mittausasteikko on –100 – +100.
  - NSS tavoite +60
    - Turvallisuusindeksillä mitataan henkilöstön omaa kokemusta potilasturvallisuudesta ja turvallisuuskulttuurista. Mittausasteikko on –100 – +100.
  - Työkykyindeksi tavoite >8
    - Työkykyindeksi kuvaa työntekijän henkilökohtaista kokemusta omasta työkyvystään. Mittausasteikko on 0–10.
- Näyttöön perustuvat palvelut ja vaikuttavuusperusteiset hoitopolut tuottavat arvoa asiakkaille ja kumppaneille
- Toiminnassa noudatetaan yhtenäisiä vastuullisia ja kokonaiskustannusvaikuttavia toimintatapoja

Koko henkilökunta on vastuussa palvelun laadusta ja seurannasta. Ylilääkäri, palvelujohtaja 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 esimerkiksi potilaspalautteiden, sekä mahdollisten muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten avulla.

Asiakaspalvelun laadun, potilasturvallisuuden ja tietosuojan 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.

3.3 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. Hoito perustuu aina vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on ankarasti säädelty poikkeustila, johon voidaan turvautua vain välttämättömissä, laissa määritellyissä tilanteissa potilaan tai muiden turvaamiseksi.

Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

- neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä

- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Potilasasiavastaavan yhteystiedot:

- Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavanina toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo.
- Puhelimitse 040 190 9346
- Soittoajat Ma klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, Ke klo 9–11, To klo 9–11
- Potilasasiavastaava - pirha.fi
- Tietoturvallisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
- Yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi
- Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Suun terveydenhuollossa on käytössä keskitetty ajanvaraus. Laillistettu terveydenhuollon ammattilainen tekee hoidontarpeen ja kiireellisyyden arviota ja tämän mukaan huolehtii potilaan jatkohoidon ohjaamisesta/järjestelyistä Pihlajalinna Terveys Oy:n ja Pirkanmaan Hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Hammaslääkäri tekee diagnoosiin perustuvan hoitosuunnitelman, joka käydään potilaan kanssa läpi.

Henkilöstö on suorittanut Eettiset toimintaperiaatteet -koulutuksen Pihlajalinnan Akatemiassa ja sitoutunut periaatteiden mukaiseen toimintaan.

3.4 Muistutusten käsittely

Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Potilasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Potilaan hoitoon ja hoitopäätöksiin liittyvät ratkaisut tehdään lääketieteellisin ja

hoidon tarpeeseen liittyvin perustein hoitosuhteen aikana. Potilaalla, joka on tyytymätön saamaansa hoitoon tai siihen liittyvään kohteluun, on oikeus tehdä muistutus.

Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä tai toiminnasta vastaavan lääkärin kanssa. Toimintayksikön on tiedotettava potilailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Muistutus on käsiteltävä asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Kohtuullista aikaa ei ole lainsäädännössä täsmällisesti määritelty, mutta kohtuullisena aikana voidaan pitää noin yhtä kuukautta.

Jos potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutuksen tekemiseen ja ongelmatilanteiden selvittelyyn saa tarvittaessa ohjeistusta potilasasiavastaavalta.

Muistutuksen voi tehdä sähköisesti OmaPirha-palvelussa tai tulostaa kirjallisen muistutuslomakkeen Pirhan verkkosivuilta. Pohjois-Pirkanmaan sote-palveluiden verkkosivuilta löytyy linkki kyseiselle sivulle. Muistutus lähetetään osoitteeseen: Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere.

Muistutuksen kautta ilmi tullut epäkohta tai puute käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti yksikössä esihenkilöiden toimesta. Nämä otetaan huomioon yksikön toiminnassa ja sen kehittämisessä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1–4 viikkoa, vastine annetaan Pirhan kirjaamoon.

Muistutus ja sen vastaus toimitetaan potilaalle hyvinvointialueen toimesta ja se arkistoidaan hyvinvointialueen järjestelmään. Potilaan tulee voida pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokea tulleensa kuulluksi. Muistutuksesta tai siihen vastaamisesta ei tehdä merkintöjä potilastietojärjestelmään. Ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu.

Mikäli muistutuksen yhteydessä havaitaan, että yksikön tai ammattilaisten toiminnassa esiintyy asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai puutteita, niin niihin puututaan omavalvonnan keinoin. Tarvittaessa tulee tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle, ellei potilasturvallisuutta voida omilla toimenpiteillä varmistaa.

Mikäli potilas on edelleen tyytymätön muistutuksesta saamaansa vastaukseen, hänellä on oikeus tehdä kantelu Lupa- ja valvontavirastoon (jatkossa LVV). Kantelulla tarkoitetaan valvontaviranomaiselle tehtyä ilmoitusta epäillystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä.

Kanteluun tulee liittää tehty muistutus ja siihen saatu vastaus. Kantelua ei voi tehdä nimettömänä. Mikäli kantelu tehdään toisen puolesta, tarvitaan valtakirja, ellei kyseessä ole laillinen edustaja. LVV voi siirtää sosiaali- ja terveydenhuollon kantelun käsiteltäväksi muistutuksena hyvinvointialueelle tai yksityiselle palvelutuottajalle.

3.5 Henkilöstö

Suun terveydenhuollon henkilöstön ammattinimikkeet sekä määrä on kuvattuna alla olevassa taulukossa (Taulukko 1).

Taulukko 1. Henkilöstön määrä

Ammattinimike	**määrä**
Ylihammaslääkäri	1
Vastaava suuhygienisti	1
Hammaslääkäri	7
Suuhygienisti	2
Hammashoitaja	9
Laitoshuoltajat (tukipalvelu)	1
Välinehuoltaja (tukipalvelu)	2

Suun terveydenhuollossa Virrat – Ruovesi työskentelee osittain osa-aikaisilla työajoilla yhteensä seitsemän hammaslääkäriä, yhdeksän hammashoitajaa, kaksi suuhygienistiä sekä vastaava suuhygienisti. Ylihammaslääkärin työaika on jaettu koko Pohjois-Pirkanmaan alueelle. Lisäksi suun terveydenhuollossa ostetaan oikomishoidon palveluja 2–3 päivää kuukaudessa Virrat-Ruovesi ja suukirurgian palveluja Virroilla 1–2 päivää kuukaudessa tai tarvittaessa.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) sekä STM:n suositus (2003:4) määrittävät henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia. Vain ne työntekijät, joilla on lain mukainen kelpoisuus, voivat toimia sellaisissa työtehtävissä, jotka vaativat kelpoisuutta. Työntekijä toimittaa tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan työsuhteen alkaessa, näitä todistuksia ovat esimerkiksi opiskelu- ja työtodistukset sekä rikosrekisteriote. Suun terveydenhuollossa rikosrekisteriotetta ei tarkasteta. Kaikkien laillistettujen ja nimikesuojattujen ammattihenkilöiden tulee olla rekisteröityneinä JulkiTerhikissä terveydenhuollon oikeuksilla. Ja lisäksi työntekijöiltä, jotka käsittelevät elintarvikkeita Ruokaviraston määritelmän mukaisesti, vaaditaan hygieniapassi sekä terveydentilan selvitys salmonellatartunnan poissulkemiseksi. Esihenkilön tehtävänä on valvoa oikeuksien asianmukaisuutta ja voimassaoloa.

Palveluyksikön vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva koulutus, riittävä alan tuntemus ja toiminnan johtamisen edellyttämä osaaminen voimassa olevan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön mukaisesti.

Pihlajalinna Terveys Oy:n alueella toimii kaikkien yksiköiden yhteinen varahenkilöstö korvaamaan äkillisiä henkilöstötarpeita. Äkilliset henkilöstötarpeet kirjataan työvuorokohtaisesti Sotender –mobiiliohjelmistoon ja ohjelman kautta voi varata varahenkilön yksikön käyttöön. Sotenderin avulla myös keikkatyöt ja niiden tekijät kohtaavat.

Rekrytointi

Pihlajalinnassa on laadittu selkeä rekrytointiprosessi. Rekrytointiprosessi noudattaa yhdenvertaisuutta kaikissa rekrytoinneissa. Tämä tarkoittaa, että tieto kaikista kolme kuukautta ja pidempään kestävistä 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. 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 sopivimmalle henkilölle. Jokaisen rekrytoinnin yhteydessä työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki). Asiakastyössä sekä laitoshuollossa toimivilta työntekijöiltä edellytetään:

- tartuntatautilain 48 §:n soveltuvuutta tehtävään. Työntekijällä tai opiskelijalla on oltava suoja seuraavia tauteja vastaan:
    - **Tuhkarokko** (rokotus tai sairastettu tauti)
    - **Vesirokko** (rokotus tai sairastettu tauti)
    - **Kausi-influenssa** (voimassa oleva rokotus)
    - **Hinkuyskä** (rokotus, koskee vain imeväisikäisiä eli alle 1-vuotiaita hoitavia)
- 55§:n soveltuvuutta tehtäväänsä: Tämä pykälä velvoittaa työnantajaa vaatimaan työntekijältä tai harjoittelijalta luotettavan selvityksen siitä, ettei hän sairasta hengityselinten tuberkuloosia ennen työn aloittamista.

Lääkehoitoa toteuttavat hoitotyöntekijät suorittavat koulutuksensa ja tehtävänsä mukaiset lääkeluvat, jotka toiminnasta vastaava lääkäri tai hänen valtuuttamansa lääkäri hyväksyy. Iäkkäiden henkilöiden ja lasten kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriote tarkistetaan.

Sijaiset

Sijaisia käytetään vakituisen henkilökunnan vuosilomien, perhevapaiden, opintovapaiden, sairauslomien, palkattomien vapaiden, osa-aikaisuuksien sekä arkipyhistä johtuvien ylimääräisten vapaiden vuoksi resurssia täydentämään. Suun terveydenhuollossa käytetään ulkopuolisia sijaisia harkinnan mukaan, mikäli sisäisillä järjestelyillä toimintaa ei pystytä turvaamaan. Äkillisissä poissaolotilanteissa pyritään ensisijaisesti turvaamaan kiireellisten potilaiden hoito olemassa olevin resurssein.

Jos sijaiseksi rekrytoidaan terveydenhuollonopiskelija, esihenkilö tarkistaa opintorekisteriotteen, mistä ilmenee ammattiopintojen kesto, sekä suoritetut ammattiopinnot ja niiden laajuus. Suuhygienistin sijaisena voi toimia, kun opiskelija on suorittanut hyväksytysti vähintään 2/3 (140 op) kyseisen koulutuksen opinnoista. Opiskelija toimii aina erikseen nimetyn, ammattiin valmistuneen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena. Opiskelijalle tehdään sovittujen työsuhteen ehtojen mukaan työsopimus Mepcoon ja laaditaan tehtävänkuvaus sen mukaan, mitä opiskelija voi sen hetkisen ammattiosaamisensa perusteella tehdä.

Perehdytys

Laadukas perehdytys kuuluu jokaiselle yksikön 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 huolellisesti. 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, sekä tarvittaessa lisäperehdytyksen tarpeen pyytämisestä.

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

Potilastietojärjestelmään perehdyttäminen tapahtuu nimetyn perehdyttäjän toimesta, esihenkilö huolehtii työsuhteen alussa kaikki tarvittavat tunnukset eri tietojärjestelmiin ja ohjelmiin. Työssä käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden käytön opastamisesta vastaa nimetty perehdyttäjä yhdessä muiden kollegoiden kanssa. Lääkehoidon perehdytys tapahtuu huolellisesti ja suunnitelmallisesti, yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Esihenkilö huolehtii tehtä-

vänkuvan mukaisten lääkehoidon osaamisen lupien (LOVe) voimassaolon ja tarvittaessa järjestää mahdollisuuden suorittaa tarvittavat luvat. Lääkehoidon näytöt vastaanottavat yksikön Näyttö-luvalliset kollegat, johtava lääkäri vahvistaa lääkehoitoluvat. Perehdytykseen kuuluu myös yksikön palo-, turvallisuus- ja pelastusasioiden perehdytys. Harjoittelujaksolla oleva opiskelija perehdytetään ja toimii aina nimetyn ohjaajan johdon ja valvonnanalla.

Perehdytyksen tavoiteaika on 3 kuukautta. Perehdytys toteutetaan Pihlajalinnan intrasta (Terttu) ja Mepcosta löytyvän konsernin perehdytyssuunnitelman mukaisesti. 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.

Pihlajalinna edellyttää työntekijöiden suorittavan pakolliseksi määritellyt tietoturva- ja tietosuoja-, etiikka- ja lajittelukoulutukset ohjeen mukaisen aikataulun mukaisesti ja esihenkilön tulee seurata näiden suorituksen toteutumista. Asiakastietoja käsittelevien on lisäksi suoritettava sosiaalihuollon asiakastietoa koskeva koulutus. Työntekijän tulee suorittaa pakolliset koulutukset yhden kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta.

Ionisoivaa säteilyä käyttäviin tutkimuksiin lähettävillä lääkäreillä oltava riittävä täydennyskoulutus säteilynkäytön turvallisuudesta. STM:n määrittämä koulutusvaatimus on suun terveydenhuollossa toimivilla suuhygienisteillä, hammashoitajilla ja hammaslääkäreillä tulee olla säteilykoulutusta 20 tuntia viiden vuoden seurantajaksolla. Säteilyturvallisuusvastaavalla säteilykoulutusta tulee olla 30 tuntia vuoden seurantajaksolla. Esihenkilöt seuraavat säteilysuojakoulutuksen toteutumista, ja toteutuneet koulutukset kirjataan Mepco HR -järjestelmään.

Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä on tarjolla laaja valikoima kaikille Pihlajalinnalaisille ja esihenkilöille suunnattuja koulutuksia. Pihlajalinnassa järjestetään säännöllisiä toimipaikkakoulutuksia ja infoja esihenkilöille sekä henkilöstölle, terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä hallinnon työntekijöille. Lisäksi henkilöstön vapaassa käytössä ovat Pihlajalinnan oma verkko-oppimisympäristö Pihlajalinnan Akatemia ja Duodecim Oppiportti, näiden lisäksi Pihlajalinna tarjoaa tarpeen mukaisesti koulutusta yksiköille. Esihenkilön tehtävänä on

huolehtia, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Työntekijällä on oikeus ja velvollisuus osallistua työnantajan järjestämään tai maksamaan ammatilliseen täydennyskoulutukseen.

Henkilöstön hyvinvointi

Pihlajalinnalaisten hyvinvointia seurataan Pihliksen Pulssi-henkilöstökyselyllä, joka koostuu laajasta henkilöstökyselystä sekä säännöllisin väliajoin toteutettavista kevyemmistä minipulsseista. Kyselyn avulla arvioidaan ja seurataan ammattilaisten hyvinvointia, osaamisen kehittämistä, organisaation toimintatapoja sekä esihenkilötyötä. Minipulssien avulla seuraamme vuoden aikana henkilöstökokemuksen kehittymistä. Laajan henkilöstökyselyn tulokset puretaan osana tavoite- ja kehityskeskusteluprosessin mukaista tiimikeskustelua ja laaditaan henkilöstön kanssa yhdessä kehittämissuunnitelma. Kevyemmän minipulssin tulokset toimivat arjen johtamisen tukena.

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

Pihlajalinnan ohjeen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön keskustelut käydään kahdessa osassa, tiimikeskusteluna sekä henkilökohtaisena One-to-One-keskusteluna. Tiimikeskustelut käydään yksikössä vuoden ensimmäisen kvartaalin aikana, jonka jälkeen käydään esihenkilöiden tavoite- ja kehityskeskustelut. Työntekijöiden One-to-Onet toteutetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa, ensimmäinen ennen ensimmäisen kvartaalin päättymistä. Esihenkilöiden kanssa käydään lisäksi vuosittain tavoite- ja kehityskeskustelu.

Tavoite- ja kehityskeskustelut sekä One-to-Onet 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 ener-

gisoida sekä vahvistaa yhteistä ymmärrystä tiimin toiminnan tarkoituksesta, tavoitteista, kehittämiskohteista ja -toimenpiteistä. Keskusteluiden tarkoituksena on varmistaa, että jokaisella on riittävä osaaminen ja edellytykset onnistua työssään. Keskustelut työntekijöiden kanssa varmistavat tavoitteiden toteutumisen ja antavat kattavaa kuvaa siitä, miten työntekijät voivat.

Tavoite- ja kehityskeskustelu sekä One-to-One tallennetaan HR-järjestelmään.

Ylihammaslääkäri ja vastaava suuhygienisti ovat läsnä arjessa ja/tai tavoitettavissa puhelimitse, Teams'in kautta sekä sähköpostitse. Suun terveydenhuollossa pidetään yhteisiä Virrat-Ruovesi-alueen kuukausikokouksia ylihammaslääkärin johdolla. Kokouksissa käsitellään suun terveydenhuollon toimintaa, ohjeistuksia, käytänteitä ja henkilöstöltä nousseita asioita. Kuukausikokouksia pidetään pääsääntöisesti ja henkilöstö on läsnä Teams'in kautta molemmista toimipisteistä.

Työkyvyn tukeminen

Sairauspoissaoloja seurataan kuukausittain. Työterveyspalvelut ovat Pihlajalinna-konsernin työsuhteisen henkilöstön käytettävissä työsuhteen alusta alkaen. Tämä koskee myös osa-aikaisia sekä tarvittaessa töihin kutsuttavia työntekijöitä työssäoloaikana, kun työntekijän viikkotyöaika on vähintään 15 h/vko. Pihlajalinnassa 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.

Erityisen sairastumisen vaaran (ESV) terveystarkastus on lakisääteinen työterveyshuollon toimenpide. Tarkastamisen tarkoituksena on ehkäistä työstä aiheutuvaa sairastumista, arvioida työkykyä ja altistumisen vaikutuksia terveydelle. Pihlajalinna Terveys Oy ja Pihlajalinna työterveys (määrittelevät vuosittain tarkastettavaan toimintasuunnitelmaan yksiköt, jotka kuuluvat ESV-tarkastusten piiriin. Yhteiseen toimintasuunnitelmaan on nostettu kulloinkin voimassa olevat altisteet sekä näiden tarkentavat tiedot. Suun terveydenhuolto altisteeksi on määritelty seuraavat: Melu ja kemialliset altisteet.

Työpaikkaselvitys perustuu työterveyshuoltolakiin (1383/2001) ja valtioneuvoston asetukseen hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista (708/2013). Kela edellyttää työterveyshuollon korvausten maksamisen ehtona, että työpaikalle on tehty hyvän työterveyshuoltokäytännön mukainen ja ajantasainen työpaikkaselvitys, joka muodostaa perustan työterveyshuollon toimintasuunnitelmalle. Työpaikkaselvityksen tavoitteena on arvioida työstä, työympäristöstä ja työyhteisöstä aiheutuvia terveysvaaroja ja haittoja, kuormitustekijöitä sekä voimavaroja. Työterveyspalvelut arvioivat näiden tekijöiden merkitystä terveydelle ja työkyvylle. Hyvän työterveyskäytännön mukaisesti työpaikkaselvitys päivitetään 3–5 vuoden välein.

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 suun terveydenhuollossa vuosittain ja aina merkittävien muutosten yhteydessä. Tunnistettujen riskien terveydellistä merkitystä arvioidaan lisäksi työterveyshuollon suorittamissa työpaikkaselvityksissä.

Työsuojelu on osa jokapäiväistä työntekoa ja työkäytäntöjä. Jokainen on velvollinen noudattamaan turvallisuusohjeita, ottamaan huomioon mahdolliset vaaratekijät ja ilmoittamaan työympäristössään havaitsemistaan puutteista, työturvallisuus sekä ympäristöpoikkeamista 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 ennakoivasti.

Pohjois-Pirkanmaan työsuojelupäällikkönä toimii Milla Nyberg ja alueellisina työsuojeluvaltuutettuina toimii Virtain alueella Eija Juvako-Kuusikko ja Ruoveden alueella Päivi Koivunen.

Jokaiseen yksikköön on nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, jonka tehtävänkuvaan kuuluu toimia esihenkilön apuna työhyvinvointia-, suojelua ja –turvallisuutta parantavissa tehtävissä.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä

palvelujen kehittämisessä. Suun terveydenhuollossa toiminnan seuraamisessa käytetään mm. T3-aikaa, jolla seurataan hammaslääkärien ja suuhygienistien kiireettömän hoidon kolmatta vapaata aikaa ja tiedetään, että hoidon saatavuus pysyy hoitotakuun asettamissa rajoissa. Hoitotakuun toteutumista seurataan johtoryhmätasolla ja raportoidaan myös tilaajalle.

Palvelusopimuksella tuotettavissa palveluissa tilaajan kanssa tehty sopimus määrittää palvelujen saatavuuden ja vasteajat. Resurssit kohdennetaan ruuhkaisiin ajankohtiin, kuten maanantait, arkipyhiä edeltävät ja niiden jälkeen olevat arkipäivät. Ennakoidaan vuosiloma-ajankohdat sijaisien saannin varmistamiseksi.

Arvio henkilöstömäärän tarpeesta perustuu yksikössä hoidettavien kunnassa asuvien asukkaiden määrään, ikään ja sairastavuuteen ja heille tehtyihin terveys- ja hoitosuunnitelmiin sekä lakisääteisten palveluiden järjestämistarpeeseen. Yksikön esihenkilö vastaa henkilöstön riittävyydestä.

Yksikkömme käytössä on tarvittaessa varahenkilöstö ja ulkopuolisia sijaisia henkilöstön riittävyyden takaamiseksi kaikissa tilanteissa. Poikkeustilanteissa (esim. epidemia, lakko) esihenkilö vastaa henkilöstön riittävyydestä. Tarvittaessa myös Pihlajalinna konsernista on saatavissa työntekijöitä työvuoroihin, mikä yksikön oman henkilöstön, varahenkilöstön tai sijaisten työpanos ei täytä työvuoromitoitusta. Lisäksi Pihlajalinnan yksiköt Pohjois-Pirkanmaalla tekevät yhteistyötä henkilöstön liikkuvuutta vaativissa sijaisjärjestelytilanteissa. Näin turvaamme kriittisten toimintojen saatavuutta kaikissa tilanteissa.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

Tiedonkulku toteutetaan sähköisesti potilastietojärjestelmä LifeCaren, OMNI360:n ja Kanta-palvelun kautta sekä yhteistyöpalavereissa, joista laaditaan muistiot. LifeCare potilastietojärjestelmä on pääkanava asiakkaan hoitoon liittyvässä tiedon jaossa. Lisäksi käytössämme on perusterveydenhuollossa käytössä oleva potilastietojärjestelmä OMNI360, josta tarkastetaan tarvittaessa potilaan lääkitystiedot. Erikoissairaanhoito toteutetaan yhteistyössä Pirhan kanssa. Potilaan siirtyessä toisen palveluntuottajan potilaaksi varmistetaan hoidon jatkuvuus siirtämällä tarvittavat tiedot asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla. Keskustelu potilaan hoidosta käydään tulevan palveluntuottajan kanssa asiakkaan luvalla.

Pirkanmaan hyvinvointialueella ja näin Pihlajalinna Terveydelläkin on käytössä Minun Tiimini – malli. Siinä potilaan tarpeiden ja toiveiden mukaan kootaan tarvittavien ammattilaisten moniammatillinen ryhmä, joka selvittelee potilaan kanssa hänelle tarvittavien palvelujen järjestämistä. Kokoontumiskertoja on yksilöllisen tarpeen mukainen määrä. Ryhmän kokoonkutsujana on potilaan hoitava taho.

Suun terveydenhuollon keskeisiä yhteistyötahoja ovat myös koulut, lastensuojelu ja sosiaalityö sekä asumisyksiköt.

3.8 Toimitilat ja välineet

Toimitilat ovat Virtain kaupungin ja Ruoveden kunnan omistuksessa, Pirha on vuokrannut kiinteistöt käyttöömme. Huolto- ja isännöinti toimii Virtain kaupungin ja Ruoveden kunnan toimesta Pirhaan tehtävillä palvelupyynnöillä, tiketeillä. Toimitilojen palo- ja poistumisturvallisuus on järjestetty kiinteistön omistajan toimesta. Tiloissa on paloilmoitin- ja sprinklerilaitteisto, sekä käytettävissä oleva alkusammutusvälineistö. Henkilöstö tuntee kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelman. Toimitilat on tarkistettu palveluntilaajan toimesta ja todettu asianmukaisiksi.

Suun terveydenhuollon tilat on suunniteltu hammashoitotyöhön, mikä mahdollistaa potilasturvallisuuden tilojen suhteen. Käytössä on nykyaikaiset hoitokoneet, joissa hoitotuolit ovat tukevia ja kiinni lattiassa. Hoitohuoneet ovat tilavia, mahdollistaen potilaan turvallisen siirtymisen esim. pyörätuolista hoitotuoliin. Toimitilat ovat valoisia, lattiat eivät ole liukkaita ja tilat

siivotaan päivittäin. Tiloissa on äänieristetyt väliovet potilaiden yksityisyyden suojaksi. Suun terveydenhuollon tilat sijaitsevat sekä Virtain että Ruoveden terveysasemien ensimmäisissä kerroksissa ja sisätiloissa ei ole kynnyksiä, mahdollistaen esteettömän kulun.

Toimitilat on pyritty suunnittelemaan palo- ja poistumisturvallisuusmääräysten mukaisiksi. Suun terveydenhuollon tiloissa on hyvät opasteet. Kaikki varauloskäynnit ja palohälyttimet on merkitty selkeästi sekä alkusammutusvälineet ovat helposti saatavilla. Turvallisuusohjetaulu on tilojen seinällä. Alkusammutusvälineistöä on esillä eri tiloissa. Turvallisuuskävelyssä huomioidaan näitä pisteitä, mistä ne löytyvät ja miten ne ovat merkittyinä sekä havainnoidaan mahdollisia puutteita.

Työtilojen ja hoitohuoneiden lämpötilaa seurataan erityisesti kesän hellejaksojen aikana. Tiloja pyritään jäähdyttämään käytettävissä olevilla keinoilla ja työtä tauottamaan tarpeen mukaan. Vastaanottohuoneissa on ilmalämpöpumput.

Lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa määräysten mukaisesti. Hammashoitolan toimitilat ovat lukittujen ovien takana yksikön toiminnan ollessa suljettu. Terveydenhuollon yksiköt noudattavat jätehuoltoa koskevaa lainsäädäntöä, kunnallisia jätehuoltomääräyksiä sekä oman yksikön jätehuolto-ohjeilta. Suun terveydenhuollossa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Pihlajalinnan jätehuolto-ohjeistusta. Terveydenhuollon jätteet jaotellaan yhdyskuntajätteeseen, terveydenhuollon erityisjätteeseen sekä vaaralliseen jätteeseen. Tietosuojajäte on yhdyskuntajätettä, joka vaatii oman astiansa ja reittinsä käsittelylle muun muassa henkilötietojen salassa pitämisen turvaamiseksi. Terveydenhuollon erityisjäte, kuten viiltävä ja pistävä jäte, pakataan työtiloista löytyviin tehdasvalmisteisiin standardisoituihin särmäjäteastioihin ja hävitetään asianmukaisesi.

Näiden käsittelyssä toimitaan tapauskohtaisesti erillisten erityisohjeiden mukaisesti. Alueellinen tukipalveluiden ja välinehuollon palveluvastaava ohjeistaa henkilökuntaa tarvittaessa jätteiden käsittelyssä ja siivoamiseen liittyvissä asioissa.

Kaikki Pihlajalinnalaiset käyvät jätteiden käsittelyyn liittyvän pakollisen täydennyskoulutuksen. Pihlajalinnan yhteistyökumppanina jätteidenkäsittelyssä on Lassila & Tikanoja.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Suun terveydenhuollossa käytetään potilaiden tutkimiseen ja hoitoon vain lääkinnälliseen käyttöön hyväksyttyjä laitteita ja tarvikkeita. Näitä ovat esimerkiksi instrumentit, laitteistot ja muut tarvikkeet, jotka valmistaja on tarkoittanut sairauksien diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen.

Esihenkilön ohjeiden mukaisesti henkilöstö vastaa lääkinnällisten laitteiden asianmukaisesta säilytyksestä, käytöstä, puhdistuksesta, huollosta, kalibroinnista ja käytöstä poistamisesta valmistajan ohjeiden mukaisesti. Laitteiden turvallinen käyttö varmistetaan asianmukaisella perehdytyksellä, ja lisäperehdytystä järjestetään aina tarvittaessa.

Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö ja laiteosaamisen varmistaminen

Toimipisteissä on nimetty laitevastaava. Lääkinnällisten laitteiden käyttöönotto ja henkilökunnan perehdytys sisältää myös lääkinnällisten laitteiden käyttökoulutuksen. Käyttökoulutukset merkitään Mepco HR-järjestelmään. Käyttöönoton yhteydessä lääkinnällisestä laitteesta merkitään laiterekisteriin yksilölliset tiedot, joiden perusteella laite voidaan myöhemmässä vaiheessa paikantaa. Käyttöönoton yhteydessä on huomioitava myös valmistajan määrittelemä käyttöympäristö sekä kaikissa sähkökäyttöisissä laitteissa potilaan ympärille muodostuva hoitoalue. Laitteen turvalliseen käyttöön liittyy laitteen käyttöön soveltuva käyttöympäristö. Laitteen käyttöympäristön määrittelee valmistaja käyttöohjeissa ja standardit, jotka määrittelevät, missä ympäristössä potilaan hoitoa voi tehdä.

Lääkinnällisten laitteiden viranomaisluvat

Käyttöönotossa huomioidaan tarvittavat viranomaisluvat. STUKin turvallisuusluvat haetaan Pihlajalinnassa keskitetysti. Painelaitteiden osalta (autoklaavit ja paineilmakompressorien säiliöt) Tukesin painelaiterekisteriin pitää ilmoittaa painelaitteet ennen käyttöönottoa. Painelaitteisiin liittyvät muutokset ilmoittaa toimipisteen painelaitteiden käytönvalvoja. Yli 1000barL:n osalta laitteissa pitää olla laadittuna sijoittelukuva. Yllä mainittujen laitteiden poistossa huomioitava viranomaislupien muutokset / lopetukset. Omavalmistus on aina luvanvaraista. Harkinta omavalmistuksesta tehdään Pihlajalinnassa keskitetysti.

Laiterekisteri ja elinkaaren hallinta

Suun terveydenhuollon lääkinnälliset laitteet merkitään yksikön laiterekisteriin. Laiterekisterin avulla seurataan kaikkia monikäyttöisiä lääkinnällisiä laitteita. Monikäyttöisiä laitteita huolletaan laitteen valmistajan ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön laiterekisterivastaava ja esihenkilö vastaavat siitä, että yksikön laitteet on huollettu ohjeiden mukaisesti ja että huoltotoimenpiteet ja -raportit kirjataan laiterekisteriin. Pihlajalinnalla on valtakunnalliset huoltosopimukset. Ajantasaiset huoltosopimustoimittajat löytyvät Pihlajalinnan Toimintakirjastosta Lääkinnälliset laitteet-sivulta. Laitteet poistetaan hallitusti ja kierrättäen. Laitteen poistossa huomioidaan tietoturva ja -suoja ja mahdolliset jatkokäyttömahdollisuudet. Ei-monikäyttöisten laitteiden osalta tilausjärjestelmä toimii seurantajärjestelmänä. Lääkinnälliset laitteet puhdistetaan ja steriloidaan käyttöohjeiden mukaisesti. Kertakäyttöiseksi tarkoitettua tuotetta ei voi käsitellä uudelleen käytettäväksi.

Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaara- ja läheltä piti-ilmoitukset tehdään HaiPro-potilasturvallisuusjärjestelmään. HaiPro:n lisäksi vaaratapahtumasta ilmoitetaan Fimeaan ja laitteen valmistajalle. Terveydenhuollon ammattilaisilla ja organisaatioilla on lakiin perustuva velvollisuus ilmoittaa vakavista vaaratilanteista (Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021).

Molemmissa toimipisteissä on turvattu henkilöstön turvallisuus hätäpainikkeilla. Virroilla on käytössä Tunstall-hätäpainikkeet, josta hälytys menee suoraan joko terveysaseman henkilökunnalle tai KMV-turvapalvelulle tilanteen mukaan. Ruovedellä on käytössä Twigg-hälyttimet. Hälytys menee suoraan KMV-turvapalvelulle.

Virtain ja Ruoveden hammashoitolan ulko-ovissa on ajastetut sähkölukitukset. Virtain ja Ruoveden hammashoitoloiden ulko-ovet toimivat sähköisesti (avautuvat klo 7.30 ja lukkiutuvat klo 15). Virroilla hammashoitolan arkiston ovi on sähkölukittu ja ovi aukeaa henkilökohtaisella tagilla. Terveyskeskuksissa on kulunvalvontajärjestelmä. Lääkekaapit ja lääkejääkaapit ovat lukollisia ja lukituissa huoneissa (kahden lukituksen periaate), Ruoveden lääkehuoneessa on lisäksi kameravalvonta. Sähkökatkojen aikana käynnistyy varavoima.

Pihlajalinnan julkinen tietoturvasuunnitelma on otettu käyttöön 15.8.2023 ja päivitetty 24.5.2024.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa tai aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö. Suun terveydenhuollon lääkehoitosuunnitelman päivittämisen ja sen mukaisen toteutumisen seurannan vastuu on esihenkilöllä (ylihammaslääkäri). Lääkehoitosuunnitelman toteutumisen seurannassa käytetään lääkehoidon perehtymisen seurantalomaketta sekä LOVe-koulutusten ajantasaisuutta. Lääkehoitoon voivat osallistua hoitajat, jotka ovat suorittaneet toiminnasta vastaavan lääkärin myöntämän lääkehoitoluvan sekä saaneet yksikön vastaavan suuhygienistin tai lääkevastaavan perehdytyksen lääkehoitoon. Lääkelupa uusitaan viiden (5) vuoden välein tai tarvittaessa useammin. Opiskelijat voivat toteuttaa lääkehoitoa harjoittelujaksollaan ohjaavan hoitajan valvonnassa.

Suun terveydenhoidolle on nimetty kaksi lääkevastaavaa. He seuraavat, että lääkekaapissa on tarvittavia lääkkeitä saatavilla, huolehtivat lääketilauksista sekä katsovat, että päiväykset ovat kunnossa ja palauttavat vanhentuneet lääkkeet apteekkiin.

Havaittaessa poikkeamatilanne lääkehoidossa, on työntekijän välittömästi pyrittävä minimoimaan potilaalle aiheutuva haitta sekä huolehtimaan potilaan turvallisuudesta. Poikkeamatilanteesta raportoidaan heti suullisesti hammaslääkärille ja lähiesihenkilölle, poikkeamasta tehdään merkintä potilaan sairaus/hoitokertomukseen ja tapahtumasta informoidaan potilasta. Poikkeamat lääkehoitoprosessissa ilmoitetaan HaiPro-ohjelmalla. Tarvittaessa ilmoitus tehdään myös Fimeaan epäiltäessä lääkkeen haittavaikutusta tai saatavuushäiriöön liittyvässä tilanteessa. Esihenkilö käsittelee kaikki poikkeamailmoitukset. Ne käydään yhteisesti

henkilökunnan kanssa läpi, etsien ratkaisuja ongelmatilanteisiin ja oppien tapahtumasta. Lääkepoikkeamat raportoidaan myös johtoryhmälle. Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan kaikki haittatapahtumat, näin pyritään kehittämään prosesseja ja toimintatapoja.

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 suunterveyden osalta sekä antaa potilaalle lääkehoitoon kuuluvan ohjauksen. Esihenkilö ohjaa ja valvoo lääkehoidon toteutumista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti sekä päättää henkilöstön työnjaosta ja yhteistyöstä. Lääkekaappi ja lääkkeet tarkistetaan vähintään 3x vuodessa. Lääkehoidon toteuttaminen on yksityiskohtaisemmin kuvattuna yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

3.11 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia. Suun terveydenhuoltoon nimetty hygieniavastaava vastaa yksikön esihenkilön työparina infektioiden torjunnan ohjeiden jalkauttamisesta yksikössä sekä laatii yksikön hygieniasuunnitelman, jossa kuvataan toimipisteen hygienia- ja infektioidentorjuntakäytännöt. Hygieniasuunnitelmaa käytetään henkilöstön ohjeena ja perehdytysmateriaalina. Hygieniavastaava ylläpitää infektioiden torjunnan osaamista ja jakaa ajantasaista tietoa yksikössä sekä perehdyttää uudet työntekijät hygienia- ja infektioidentorjuntaohjeisiin. Hygieniavastaava osallistuu säännöllisesti hyvinvointialueen järjestämiin hygieniakoulutuksiin ja tapaamisiin. Hän toimii yhteyshenkilönä hyvinvointialueen sekä Pihlajalinna-konsernin hygieniahoitajille. Henkilöstön osaaminen ja infektoiden torjunta varmistetaan tavanomaisilla ja muilla varotoimilla sekä noudattamalla infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita sekä huolehtimalla henkilökunnan rokotussuojasta. Hyvä käsihygienia, aseptinen työskentely, ympäristön puhtaanapito ja hoitovälineiden puhtaus kuuluvat suun terveydenhuollon hyvään hygieniaan ja jokaisen työntekijän vastuulle.

Suun terveydenhuollon siivoussuunnitelma sisältyy Virtain terveysaseman sekä Ruoveden lähiasiointipisteen siivoussuunnitelmiin, joihin kirjataan siivouksen palvelukuvaus ja menettely siivouksen laadun seurannasta.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot ovat pysyvästi salassa pidettäviä. Tietosuoja on yksilön yksityisyyden ja luottamuksen turvaamista – esimerkiksi henkilötietojen oikeaoppista käsittelyä ja niiden suojaamista luvattomilta käsittelyiltä. Tietoturva tarkoittaa järjestelyjä, joilla pyritään varmistamaan tiedon saatavuus, eheys ja luottamuksellisuus.

Pihlajalinnan tietosuojasta vastaava johtaja on Tero Lainpelto (johtaja, tietosuoja ja tietoturva) ja ulkoistuspalveluiden tietosuojavastaava Irene Ojala (etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi). Tietoturvasuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan tietoturvajohtaja. Tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä.

Sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluntuottajana Pihlajalinna ja rekisterinpitäjä Pirkanmaan hyvinvointialue noudattavat korotetun tietoturvatason käytäntöjä. Tietosuoja ja tietoturva ovat osa päivittäistä toimintaa ja jokainen työntekijä on vastuussa niiden toteutumisesta omalta osaltaan sekä velvollinen raportoimaan havaitsemistaan tietosuojaan tai -turvaan liittyvistä uhkista tai poikkeamista annettujen ohjeistusten mukaisesti.

Kaikille työntekijöille on pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka on uusittava vuosittain. Uusien työntekijöiden on suoritettava koulutukset kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta. Tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä poikkeamista on tehtävä tietoturvapoikkeamailmoitus Pihlajalinnan prosessin ja ohjeiden mukaisesti.

Potilastietoja käsitellään huolellisesti ja vain hoitosuhteen perusteella. Kaikki työntekijät allekirjoittavat työsuhteen alussa tietosuoja- ja vaitiolositoumuksen, ja salassapito- sekä vaitiolovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Potilastietoihin on pääsy vain niillä henkilöillä, joilla on työtehtäviensä perusteella siihen oikeus. Tietojärjestelmät on suojattu

käyttöoikeusrajoituksin ja salasanoilla, ja jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Toisen henkilön tunnusten käyttö on kielletty. Suun terveydenhuollossa on kaikilla ammattilaisilla oltava voimassa oleva Sote-ammattikortti.

Suun terveydenhuollossa pyritään minimoimaan paperisten asiakirjojen käyttö. Luottamuksellista tietoa sisältävä paperiasiakirjat hävitetään tietoturvallisesti käytön jälkeen toimittamalla lukolliseen tietoturvajäteastiaan. Arkistoitavat potilasasiakirjat säilytetään kahden lukituksen periaatteella.

Salassa pidettävistä asioista ei saa keskustella julkisella paikalla, mukaan lukien yksikön julkiset tilat, tai tilat, joista ääni voi kuulua julkisiin tiloihin. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus suojata yksityisyyttä, toimia tietoturvallisesti ja ilmoittaa viipymättä tietoturvahäiriöistä esihenkilölle ja tietoturvavastaavalle.

Yksilöivät henkilötiedot tallennetaan vain asiakas- ja potilastietojärjestelmiin, ja lähetetään aina salatulla sähköpostilla. Terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos epäilee tietojen väärinkäyttöä. Hyvinvointialue luovuttaa lokitietoja tarkastusoikeuden perusteella kirjallisesta pyynnöstä asianosaiselle tai viranomaisille lakisääteisen velvoitteen mukaisesti.

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä ohjeistus on kaikkien työntekijöiden saatavilla Pihlajalinnan intrassa (Tertussa). Tietosuojavastaava järjestää tarvittaessa lisäkoulutusta eri ammattiryhmille ja toimipisteille. Asiakas- ja potilasrekisterin tietojen käyttö on kuvattu tietosuojaselosteissa, jotka ovat saatavilla hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Käytössämme on Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteinen potilastietojärjestelmä OMNI360 sekä LifeCare. Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterin rekisterinpitäjänä.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pihlajalinna Terveys Oy:n kerää asiakaspalautetta verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella, tekstiviestikyselyillä ja palvelukohtaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä. Palautetta lääketieteelliseen toimintaan liittyen saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvakuutuskeskuksen vahinkoilmoituksista. Yksikön tulee huomioida sitä koskeva palaute ja muistutukset oman toimintansa kehittämisessä.

Keräämme ammattilaistemme palautetta aloitteiden, HaiPro-potilasturvallisuuden epäkohta ja vaaratapahtumailmoitusten, laatupoikkeaman, tietoturvapoikkeamien, HSE Lite –turvallisuus- ympäristöhavaintojen sekä Whistleblow -anonyymi ilmoituskanavan kautta.

Palautteen vastaanottanut esihenkilö arvioi välittömien toimenpiteiden tarpeen, on tarvittaessa yhteydessä palautteen antajaan ja käynnistää palautteen edellyttämät toimenpiteet. Palaute käsitellään niiden työntekijöiden kanssa, joita se koskee. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään systemaattisesti päätöksenteossa sekä toiminnan ja toimintamallien kehittämisessä.

Toiminnan kehittämisessä huomioidaan myös sisäisten ja ulkoisten auditointien löydökset sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta ja laatua parannetaan riskienhallinnan avulla. Riskienhallinta on luonnollinen osa yksiköiden päivittäistä toimintaa sekä kehittämistä. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakoinnilla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia. Riskejä arvioidaan laaja-alaisesti huomioiden mahdolliset vaikutukset asiakkaiden, henkilöstön, ympäristön ja organisaation kannalta. Riskien arvioinnissa määritellään tarvittavat kehittämistoimenpiteet ja suunnitelma niiden toteuttamisesta sekä seurannasta. Työterveyshuollon 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.

Nimetyt kaksi (2) turvallisuusyhdyshenkilöä ovat vastuussa turvallisuuskävelyiden toteuttamisesta yksiköissä. Turvallisuuskävelyt toteutetaan kerran vuodessa henkilökunnalle ja aina uudelle työntekijälle.

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

Yksikössä potilasturvallisuuteen vaikuttavia riskejä saattaa aiheuttaa esimerkiksi potilastietojärjestelmien pirstaleisuus, toimimattomuus, väärän potilaan kortille hoitokäynnin kirjaaminen tai röntgenkuvien siirtäminen.

Poikkeaman tunnistamisen jälkeen sen aiheuttaneet syyt selvitetään yhdessä henkilökunnan kanssa ja 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.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Haittatapahtumista, lääkepoikkeamista sekä läheltä piti- tilanteista tehdään sähköinen poikkeamailmoitus, joka tulee suoraan esihenkilön käsiteltäväksi. Asiakas- ja potilasturvallisuus ilmoitukset sekä laatupoikkeamat raportoidaan Haipro-järjestelmän kautta ja työntekijöihin kohdistuvat turvallisuushavainnot raportoidaan HSE Liten kautta. Työntekijä kirjaa vaaratapah-

tuman sähköiseen HaiPro-järjestelmään mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Pihlajalinnan ohjeen mukaan esihenkilön tulee ottaa poikkeama käsittelyyn viikon sisällä tapahtuneesta ja poikkeama tulisi käsitellä loppuun kuukauden sisällä tapahtuneesta. Esihenkilö käy jokaisen poikkeamailmoituksen läpi henkilöstöpalaverissa. Poikkeamien syitä pyritään poistamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Mikäli tämä ei ole kokonaan mahdollista, arvioidaan toimenpiteet riskien vähentämiseksi. Poikkeama kirjataan aina potilaan asiakirjoihin ja siitä tulee informoida myös potilasta. Tiedot kootaan alueellisesti ja yksikkötasolla oppimista varten. Prosessin tavoitteena on kehittää toimintaa ja ehkäistä vastaavia tilanteita jatkossa, ei syyllistää työntekijöitä.

Palveluyksikön toimintaan ja asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä pyritään ennaltaehkäisemään ajantasaisella ohjeistuksella, henkilökunnan kattavalla perehdytyksellä ja suunnitelmallisella riskienarvioinnilla. Riskiarviointi tehdään vuosittain, tai tarvittaessa useammin muutoksien yhteydessä, HSE Lite-järjestelmässä.

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 viedään tarvittaessa johtoryhmän tietoon.

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.
Asiakkaat tai läheiset pystyvät tekemään poikkeamailmoituksen tai antamaan muuta palautetta konsernin asiakaspalautteen kautta osoitteessa https://www.pihlajalinna.fi/asiakkaalle/asiakaspalaute.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 §:n mukaisesti työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamiseen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas/-potilasturvallisuudessa ilmeneviä merkittäviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta lupa- ja valvontavirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ohje ilmoituksen tekemiseen: Työntekijä kirjaa vapaamuotoisesti ylös asiakasturvallisuuden kannalta vahingollisen tai virheellisen toiminnan, laiminlyönnin tai muun asiakasta uhkaavan menettelyn. Ilmoitukseen tulee laittaa ajankohta, jolloin havainto on tehty. Ilmoituksen vastaanottaa esihenkilö tai hänen poissa ollessaan tilalle nimetty sijainen, ilmoituksesta ilmoitetaan myös palvelujohtajalle. Epäkohdan poistamiseksi ryhdytään toimiin viipymättä asiakkaan turvallisuuden palauttamiseksi.

Muu ilmoitusvelvollisuus

Lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia ovat lääkärin tartuntatauti-ilmoitus, tartuntatautiepäily, lastensuojeluilmoitus, ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta, ilmoitus sosiaalihuollon

tuen tarpeesta, syntymästä ja kuolemasta tehtävät ilmoitukset, ilmoitus heikentyneestä ajokyvystä ja ampuma-aseilmoitus. Pihlajalinnan Toimintakirjastossa Infektioiden torjunta -sivulla on ohjeistus lääkärin tartuntatauti-ilmoituksen ja tartuntatautiepäilyn ilmoittamiseksi. Muista ilmoitusvelvollisuuksista on ohjeistettu THL:n sivuilla Ohjeita ammattilaisille - THL

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Suun terveydenhuollon henkilöstöä perehdytetään HaiPro- ja HSE Lite -ohjelmien käyttämiseen sekä ja tietoturvailmoitusten tekemiseen. Henkilöstöä kannustetaan säännöllisesti ilmoitusten tekemiseen. Esihenkilö tiedottaa palvelujohtajalle ja toiminnasta vastaavalle lääkärille merkittävät poikkeamat heti, kun poikkeamailmoitus on tehty. Suun terveydenhuollolla on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat.

Kuukausittain kokoontuvassa laatujohtoryhmässä käydään läpi poikkeamien yhteenveto sekä arvioidaan näiden pohjalta suunniteltujen toimenpiteiden vaikuttavuutta. Laatujohtoryhmään kuuluu Pohjois-Pirkanmaan alueen johtoryhmän määrittelemä kokoonpano, puheenjohtajana toimii Toni Kulju. Laatujohtoryhmässä käsitellään Pihlajalinna Pohjois-Pirkanmaan asioita erityisesti laadun johtamisen näkökulmasta.

4.4 Vakavan vaaratapahtuman selvitys

Vakava vaaratapahtuma on tilanne, jossa potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, leikkaushoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita.

Suun terveydenhuollon vakavan vaaratapahtuman juurisyyt ja niiden edellyttämät kehittämistoimet samankaltaisten vaaratapahtumien ehkäisemiseksi käsitellään vakavien vaaratapahtumien selvitysryhmässä. Yksikön palvelujohtaja ja palveluvastaava yhdessä toiminnasta vastaavan lääkärin kanssa vastaa selvityksen käynnistämisestä. Vakavan vaaratapahtuman selvittämisen toimintamalli ja raportin mallipohja ovat

Pihlajalinnan Toimintakirjastossa Vakavat vaaratapahtumat-sivulla.

Yksikössä on nähtävillä hälytyskaavio, mikä sisältää esihenkilöiden yhteystiedot hätätilannetta varten. Hälytyskaavio on tulostettuna yksikön kahvihuoneen seinälle.

4.5 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Tuike Terveyspalvelut Oy - (hll Lauri Anttila)
Medishare Oy - (ehl Krista Vasankari)

4.6 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 Pirkanmaan hyvinvointialueen tietohallinto tiimeineen vastaa tietojärjestelmien toimivuudesta.

Suun terveydenhuolto tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa yksikön suunnitelmiin ja ohjeistuksiin ja yhtiötasoiseen suunnitelmaan. Jokainen palvelualue arvioi alueellisten palveluiden tasolla tarvittavat toimet poikkeustilanteisiin varautumisen osalta.

Palvelualueen esihenkilö vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta oman palvelualueensa osalta tarvittaessa yhdessä työsuojelupäällikön ja palvelujohtajan kanssa.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisesti ja julkaisemisesta vastaa ylihammaslääkäri Matias Leppänen.

Omavalvontasuunnitelma ja siihen tehdyt muutokset käydään läpi henkilökunnan kanssa. Lisäksi jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea omavalvontasuunnitelma läpi päivittämisen jälkeen, lukemisesta pyydetään lukukuittaus. Omavalvontasuunnitelma on tulostettuna ja saatavilla yksikössä.

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan päivittäisen työn kehittämisellä, ohjeistuksilla ja henkilökunnan mukaan ottamisella omavalvontasuunnitelman suunnitteluun ja päivittämiseen. Jokaisen työntekijän tulee toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä otetaan huomioon potilailta ja heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä saadut palautteet.

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Yksikön omanvalvontasuunnitelma on julkinen ja se löytyy toimintayksiköstä tulosteena sekä julkaistuna verkkosivuiltamme. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on tallennettuna yksikön Teams-kanavalle.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa sekä tarvittaessa toiminnan tai ohjeiden muuttuessa viiveettä. Seuraamme ja raportoimme omavalvontasuunnitelman toteutumista neljän kuukauden välein ja julkaisemme omavalvontaraportin verkkosivuillamme. Omavalvontaraportissa kuvataan seuranta-ajalla havaitut poikkeamat ja niiden korjaamistoimenpiteet.

Sisäinen auditointi on Pihlajalinnan sisäinen laadunarviointi- ja parantamismenettely, joka perustuu organisaatiossa hyödynnettävien ISO 9001- ja ISO14001-standardien vaatimuksiin sekä tietosuojan vaatimuksiin (jatkossa ISO 27001). Auditoinnissa varmistutaan standardien vaatimuksien mukaisten toimintamallien ja menettelyjen olemassaolosta, ja niiden jalkautumisesta toimipisteen arkeen. Auditoinnit tehdään otantaperusteisesti joka kolmas vuosi kuhunkin toimipisteeseen.

Ulkoinen auditointi on vastaa menettelynä sisäistä auditointia, mutta sen tekee organisaation ulkopuolinen taho. Sisäisten ja ulkoisten auditointien raportit tallennetaan koko konsernin käyttöön Pihlajalinnan toimintakirjastoon. Auditoidut kohteet sopivat tavan tehdä korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ja tekevät tilanteen juurisyyanalyysin, pohtivat ennaltaehkäiseviä toimia sekä toimenpiteiden vaikuttavuutta.

Omavalvontakäynti on konsultatiivinen ja tukea antava Pihlajalinnan sisäinen toimintamalli, jonka avulla varmistutaan sote-sektorin vaatimustenmukaisuuden ja Pihlajalinnan omien toimintamallien olemassaolosta ja jalkautumisesta toimipisteessä. Omavalvontakäynti on toimipisteen tarkistuslistatyyppinen läpikäynti, jossa todettuihin poikkeamiin voidaan puuttua saman tien.

Sisäisten ja ulkoisten auditointien sekä omavalvontakäyntien sekä muita laatutasoa kuvaavia tuloksia ja kehitystyötä seurataan säännöllisesti alueellisissa laatujohtoryhmissä. Samalla var-

mistetaan, että esiin tulleita vahvuuksia hyödynnetään koko alueen toimipisteissä mahdollisuuksien mukaan. Vastaavasti poikkeamatiedon perusteella varmistetaan tasalaatuinen tilanne alueen toimipisteissä. Johdon katselmuksissa käsitellään toiminnan laatua kuvaavia tuloksia viikko-, kuukausi-, kvartaali- ja vuositasolla Pihlajalinnan johtamisen tasoilla.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen

Omavalvontasuunnitelman laatii yksikön vastaava suuhygienisti sekä ylihammaslääkäri. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa toiminnasta vastaava lääkäri.