Pihlajalinna Terveys Oy

Y-tunnus 2303024–5

Kehräsaari B

33200 Tampere

Kolmostien Terveys Oy

Y-tunnus 2674284-6

Parkanontie 48

39700 Parkano

Mäntänvuoren Terveys Oy

Y-tunnus 2517663-5

Vilpunkatu 6 A

35700 Vilppula

Omavalvontasuunnitelma

Pohjois-Pirkanmaan Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Laatijat:

Palveluvastaava Janica Enoranta

Palveluvastaava Eeva Antila

Vastaava sairaanhoitaja Miia Kojo

Laadittu: 04.11.2026

Hyväksyjä:

Ylilääkäri Toni Kulju

Hyväksytty: 04.11.2026

Sähköinen allekirjoitus

Kulju Toni
90004728441

Digitaalinen allekirjoittaja:
Kulju Toni 90004728441
Päiväys: 2026.11.05
08:37:09 +02'00'

Pihlajalinna

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 5
1.2.1 Mielenterveys- ja päihdepalvelut yli 18-vuotiaille 6
1.2.2 Alle 18-vuotiaiden mielenterveys- ja päihdepalvelut 7
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen 8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 9
3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 9
3.3 Potilaan asema ja oikeudet 11
3.4 Muistutusten käsittely 12
3.5 Henkilöstö 14
3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 22
3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 22
3.8 Toimitilat ja välineet 23
3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 24
3.10 Lääkehoitosuunnitelma 26
3.11 Opioidikorvaushoito 27
3.12 Tuettu asuminen 28
3.13 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt 29
3.14 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 30
4 Omavalvonnan riskienhallinta 32
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 32
4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 33
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 35
4.4 Vakavan vaaratapahtuman selvitys 35
4.5 Ostopalvelut ja alihankinta 36
4.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 36
5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 37
5.1 Toimeenpano 37
5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 38
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen 39

Dokumenttiin tehdyt muutokset:

Pvm.	tekijä	hyväksyjä	muutoksen kuvaus
2.11.2026	Antila	Kulju	päivitetty alle 18-vuotiaiden osalta
3.11.26	Enoranta	Kulju	Tuettu Asuminen

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pihlajalinna Terveys Oy

Y-tunnus 2303024–5

Kolmostien Terveys Oy

Y-tunnus 2674284–6

Mäntänvuoren Terveys Oy

Y-tunnus 2517663–5

Palveluyksikön nimi

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Pihlajalinna Terveys Oy

Ruovedentie 56, 34600 Ruovesi

Sairaalantie 1, 34800 Virrat

Kolmostien Terveys Oy

Parkanontie 48, 39700 Parkano

Mäntänvuoren Terveys Oy

Vilpunkatu 6 A, 35700 Vilppula

Koneenhoitajankatu 2, 35800 Mänttä

Hallituskatu 23, 35800 Mänttä

Vastuuhenkilöt

Johtaja

Juha-Matti Sihvonen

juha-matti.sihvonen@pihlajalinna.fi

Terveyspalveluiden johtaja

Sari Kärkelä

sari.karkela@pihlajalinna.fi

Ylilääkäri

Toni Kulju

toni.kulju@pihlajalinna.fi

Johtava lääkäri

Olli Pajunen

Olli.pajunen@pihlajalinna.fi

Palvelujohtaja

Virve Marttila

virve.marttila@pihlajalinna.fi

Palveluvastaava

Janica Enoranta, yli 18-vuotiaiden miepä

janica.enoranta@pihlajalinna.fi

Palveluvastaava, alle 18-vuotiaiden miepä

Eeva Antila

eeva.antila@pihlajalinna.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pihlajalinna Terveys Oy:n / Kolmostien Terveys Oy:n / Mäntänvuoren Terveys Oy:n tehtävänä on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia julkisen terveydenhuollon palveluita. Palvelumme tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueelle (jatkossa Pirha/Tilaaja), joten toimintaamme ohjaavat Pirhan ja Pihlajalinna Terveys Oy:n / Kolmostien Terveys Oy:n / Mäntänvuoren Terveys Oy:n välinen sosi-

aali- ja terveyspalveluiden ulkoistamissopimus. Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Mielenterveys- ja päihdepalveluiden tuottamat palvelut. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden toiminta perustuu terveydenhuoltolain säädöksiin ja suosituksiin.

1.2.1 Mielenterveys- ja päihdepalvelut yli 18-vuotiaille

Mielenterveys- ja päihdepalvelut on laatinut työlleen Pihlajalinna-konsernin arvoja ja tavoitteita noudattavat toimintaperiaatteet. Pihlajalinnan arvoja ovat energisyys, eettisyys ja ennakkoluulottomuus. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden (miepä) perustehtävänä on tuottaa mielenterveys- ja päihdepalveluja aikuisille yli 18-vuotilaille potilaille. Miepä-tiimiin kuuluu myös lääkehoitoa (sis. Lääkejaot ja injektiot – asiakas tuo vastaanotolle mukanaan lääkkeet, poikkeuksena korvaushoitolääkkeet) sekä opioidikorvaushoidon toteuttaminen. Tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, voimavarojen ja sosiaalisten taitojen lisääminen sekä arjessa selviytymisen tukeminen.

Yksikön potilailla on hoito- ja kuntoutuspainotteisia hoitojaksoja, hoitomenetelminä muun muassa kognitiivinen lyhytterapia ja psykososiaalinen keskustelutuki. Potilaat ovat mielenterveyspalveluiden piirissä lievien ja keskivaikeiden mielenterveyden ja/tai päihdeongelmien vuoksi. Työyksiköt toimivat tiiviissä yhteistyössä vastaanottopalveluiden kanssa. Hoitohenkilökunnan esihenkilönä toimii palveluvastaava (pohjakoulutus sairaanhoitaja, alle 18-vuotiaiden palveluissa terveydenhoitaja).

Miepän asiakkuuteen pääsemiseksi riittää, että asiakas ottaa yhteyttä mielenterveys- ja päihdepalveluiden keskitettyyn ajanvarausnumeroon tai esimerkiksi täyttää terapianavigaattorin ja ottaa tämän jälkeen yhteyttä keskitettyyn ajanvarausnumeroon. Lähetettä ei tarvita. Kaikkien toimipisteiden vastaanotot toimivat ajanvarauksella ja tarpeen vaatiessa mahdollisuus myös etävastaanottoon. Tulossa sähköinen ajanvaraus.

Mäntänvuoren Terveys: Miepä-tiimissä toimii sairaanhoitajia, päihdetyöntekijä, lähihoitaja sekä psykologin ja osastonsihteerin työpanos jakautuu ESH psykiatrian poliklinikan kanssa. Miepä vastaanotot toimivat ajanvarauksella Vilppulan terveysasemalla sekä Mäntän toimipis-

teissä (Koneenhoitajankatu 2 sekä Hallituskatu 23, Mänttä). Miepä-palvelut sisältävät ryhmätoiminnat, tuetun asumisen käynnit sekä tuottaa opioidikorvaushoitoa osana miepä-palveluita.

Kolmostien Terveys Oy: Miepä-tiimissä toimii sairaanhoitajia. Vastaanotot ajanvarauksella, tuottaa opioidikorvaushoitoa osana miepä-palveluita.

Pihlajalinna Terveys Oy: Miepä-tiimissä toimii sairaanhoitajia. Vastaanotot ajanvarauksella, tuottaa opioidikorvaushoitoa osana miepä-palveluita.

1.2.2 Alle 18-vuotiaiden mielenterveys- ja päihdepalvelut

Lasten ja nuorten mielenterveyspalveluiden tavoitteena on tunnistaa tuen tarve varhain, ehkäistä ongelmien vaikeutumista ja järjestää lapselle tai nuorelle hänen tarpeitaan vastaava tuki ja hoito. Palveluissa huomioidaan lapsen tai nuoren ikä, kehitystaso, toimintakyky ja perheen kokonaistilanne. Toiminta-ajatuksena on tuottaa tasavertaisia ja oikea-aikaisia palveluita keskivaikeasti oireileville lapsille ja nuorille.

Alle 18-vuotiaiden mielenterveys- ja päihdepalvelut auttavat lapsia ja nuoria, jotka tarvitsevat jatkoarvioita tai suunnitelmallista tukea. Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluihin tarvitaan aina ammattilaisen ohjaus, esimerkiksi lastenneuvolasta tai koulu- ja opiskeluhuollosta. Alle 18-vuotiaiden mielenterveyspalveluissa työskentelee sairaanhoitajia ja psykologi. Lääkärityö toteutuu yleislääkärien toimesta.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa hoitojaksot toteutuvat määrämittaisina ja tavoitteellisina tukien potilasta toipumiseen. Hoito voi sisältää esimerkiksi yksilökäyntejä, etävastaanottoja, ryhmätoimintaa ja lääkehoitoa sekä yhteistyötä perheen verkostojen kanssa. Palveluita on saatavilla virka-aikaan.

Palvelua tuotetaan koko Pohjois-Pirkanmaan alueella. Mäntänvuoren terveyden osalta palveluiden piiriin kuuluu 13–17-vuotiaat nuoret ja lasten osuus toteutuu Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintana.

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:
Palveluvastaava Janica Enoranta p. 0503589112, janica.enoranta@pihlajalinna.fi sekä alle 18-vuotiaiden osalta palveluvastaava Eeva Antila, 0447153235, eeva.antila@pihlajalinna.fi

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy:
Terveydenhuollon palveluista vastaava ylilääkäri Toni Kulju p. 044 7865 405, toni.kulju@pihlajalinna.fi

Johtava lääkäri Olli Pajunen p. 044 4663370, olli.pajunen@pihlajalinna.fi
Palvelujohtaja (terveyspalvelut) Virve Marttila p. 050 5837511 virve.marttila@pihlajalinna.fi

Ylilääkäri vastaa lääketieteellisistä linjauksista ja uusista sekä yhteisistä toimintamalleista lääketieteellisen sisällön osalta. Lääkäreiden lähiesihenkilönä ja arjen toiminnoissa vastaavana

lääkärinä toimii Virroilla, Ruovedellä, Mänttä-Vilppulassa ja Juupajoella johtava lääkäri Olli Pajunen, Parkanossa ja Kihniössä ylilääkäri Toni Kulju.

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 / Kolmostien Terveys Oy / Mäntänvuoren 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.

Yksiköissä on käytössä HaiPro- ja HSE Lite-järjestelmät. HaiPro:n kautta raportoidaan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat ja HSE Liten kautta turvallisuus- ja ympäristöpoikkeamat. Työntekijöitä kannustetaan tekemään poikkeamailmoituksia aktiivisesti. Ilmoituksien tekemistä ja sisältöä käydään läpi tiimipalavereissa.

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 / Kolmostien Terveys Oy:n / Mäntänvuoren 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 / Kolmostien Terveys Oy:n / Mäntänvuoren 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. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa palautteen vastaanottanut taho arvioi palautteen perusteella välittömien toimenpiteiden tarpeen ja ottaa yhteyttä esihenkilöön (palveluvastaava) sekä tarvittaessa palautteen antajaan. Palveluvastaava käynnistää palautteen vaatimat toimenpiteet ja ratkaisun etsimisen. Hän käy keskustelun palautteen antajan kanssa ratkaisusta ja varmistaa palautteen antajan tyytyväisyyden ratkaisuun. Saatu palaute käsitellään sen työntekijän/työntekijöiden kanssa, jota palaute koskee. Palautteet käsitellään soveltuvin osin myös yksikön sisäisissä palavereissa. Kirjalliset palauteet vastaanottaa palvelujohtaja Virve Marttila puh. 050 5837511. Ylilääkäri Toni Kulju vastaa palautteiden käsittelystä lääketieteellisestä ja hoidon toteutumisen näkökulmasta.

3.3 Potilaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla ja hänen läheisellään on mahdollisuus antaa palautetta suullisesti, sähköpostitse, kirjeellä sekä nettisivuillamme olevan palautelinkin kautta. Lisäksi potilasasiavastaavan kautta voi antaa palautetta. Vastaanotoilla kerätään palautetta asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla teemaluontoisesti kerran vuodessa syksyisin. Saatu palaute otetaan huomioon suunni-

teltaessa toimintaa. Mahdollisuuksien mukaan toiveet huomioidaan ja pyritään toteuttamaan. Asiakaspalaute osaltaan ohjaa resurssien kohentamista ja palveluprosessien sujuvoittamista.

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 tarkista (ma-to klo 9–11): 0401909346 Potilasasiavastaava - pirha.fi
- Tietoturvallisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
- Yleinen neuvonta sähköpostilla: potilasasiavastaava@pirha.fi
- Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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 / Mäntänvuoren Terveyden 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.

Pohjois-Pirkanmaan mielenterveys- ja päihdepalveluissa muistutuksen käsittelystä ja vastineen tekemisestä vastaa Ylilääkäri Toni Kulju. Vastine toimitetaan Pirhaan ja käsittely etenee Pirhan prosessin mukaisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa yleensä yhdessä kuukaudessa. Mikäli

muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden henkilöstön ammattinimikkeet sekä määrä on kuvattuna alla olevassa taulukossa (Taulukko 1). Henkilöstöresurssiin voidaan tehdä tarpeen mukaan muutoksia sekä hyödyntää yhteistyötä psykiatrian poliklinikan henkilöstön kanssa.

Taulukko 1. Henkilöstön määrä

Ammattinimike	**määrä**
Palveluvastaava	1 ESH ja PTH
Vastaava sairaanhoitaja	1
Sairaanhoitajat	7
Lähihoitajat	1
Päihdetyöntekijä	1
Psykologi	1
Osastosihteeri	1

Mäntänvuoren Terveys: Miepä-tiimissä toimii kolme sairaanhoitajaa, päihdetyöntekijä, lähihoitaja sekä psykologin ja osastonsihteerin työpanos jakautuu ESH psykiatrian poliklinikan kanssa.

Kolmostien Terveys Oy: Miepä-tiimissä toimii kolme sairaanhoitajaa.

Pihlajalinna Terveys Oy: Miepä-tiimissä toimii kaksi sairaanhoitajaa.

Taulukko 2. Henkilöstön määrä alle 18-vuotiaiden mielenterveys- ja päihdepalvelut

Ammattinimike	**määrä**
Palveluvastaava	1 (yhteinen Pohjois-Pirkanmaan neuvolapalveluiden kanssa)
Sairaanhoitajat	2
Psykologi	0.6

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. Kaikkien laillistettujen ja nimikesuojattujen ammattihenkilöiden tulee olla rekisteröityneinä JulkiTerhikissä sosiaalihuollon 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 / Kolmostien Terveys Oy:n / Mäntänvuoren 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 ja 55§:n soveltuvuutta tehtäväänsä. 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.

Jos sijaiseksi rekrytoidaan terveydenhuollonopiskelija, esihenkilö tarkistaa opintorekisteriotteen, mistä ilmenee ammattiopintojen kesto, sekä suoritetut ammattiopinnot ja niiden laajuus. Sairaanhoitajan tai fysioterapeutin sijaisena voi toimia, kun opiskelija on suorittanut hyväksytysti vähintään 2/3 (140 op) kyseisen koulutuksen opinnoista. Lähihoitajaopiskelija voi toimia

lähihoitajan sijaisena, kun esihenkilö on varmistanut opiskelijan valmiudet ja edellytykset toimia tehtävänkuvauksen mukaisissa tehtävissä (55 osp pakollisista ammatillisista opinnoista olisi hyvä olla suoritettuna). 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.

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

Perehdytyksen tavoiteaika on 3 kuukautta. Perehdytys toteutetaan 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 kahdeksan (8) tuntia viiden vuoden seurantajaksolla. Lääkäreiden lähiesihenkilö seuraa 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.

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 energisoida 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.

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 / Kolmostien Terveys Oy / Mäntänvuoren 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. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden altisteeksi on määritelty seuraavat: väkivallan uhka.

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 Mielenterveys- ja päihdepalveluissa 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.

Jokaiseen yksikköön on nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, jonka tehtävänkuvaan kuuluu toimia esihenkilön apuna työhyvinvointia-, suojelua ja –turvallisuutta parantavissa tehtävissä. Turvallisuusyhdyshenkilö pitää huolta yksiköiden turvallisuuskävelyistä sekä turvalaitteiden testaamisesta.

Mäntänvuoren Terveys Oy: Turvallisuusvastaava Miepä-palvelut Hallituskatu 23 lh Niina Listenmaa, Koneenhoitajankatu 2 th Emilia Vakkila ja Vilpunkatu 6A Pv Janica Enoranta.
Kolmostien Terveys Oy: Turvallisuusvastaava Miepä-Palvelut sh Kirsi Rauhala.
Pihlajalinna Terveys Oy: Turvallisuusvastaava Miepä-palvelut Ruovedentie 56 Hanna Pynnöniemi Sairaalantie 1 sh Sari Vähä-Jussila, neuvola th Katja Kaasalainen

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.

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.

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.

Hyvinvointialueella on otettu käyttöön uusi digitaalisen yhteydenpidon kanava, joka mahdollistaa alueen eri yksiköiden välisen viestinvaihdon Beepro-työkalulla. Toimintamallin tavoitteena on sujuvoittaa monialaista yhteistyötä ja tiedonkulkua eri palveluiden välillä. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden lisäksi toimintamallissa ovat mukana vastaanottopalvelut, kuntoutus, suun terveydenhuolto sekä työikäisten sosiaalipalvelut.

Potilastietojärjestelmä on pääkanava asiakkaan hoitoon liittyvässä tiedonjaossa. Potilaan siirtyessä toisen palveluntuottajan potilaaksi hoidon jatkuvuus varmistetaan siirtämällä tarvittavat tiedot asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla. Potilaan hoitoa koskeva keskustelu käydään tulevan palveluntuottajan kanssa asiakkaan luvalla.

3.8 Toimitilat ja välineet

Miepä-tiimien työ-, ryhmä- ja vastaanottotoiminnan toimitilat on tarkastettu Tilaajan toimesta ja todettu asianmukaisiksi. Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa työtilat kaikille Miepä-työryhmien yksiköille. Yksiköissä avainrekisterit, joiden avulla pystytään valvomaan avainliikennettä. Huonetilojen lämpötilaa seurataan erityisesti hellejaksojen aikana ja tiloja pyritään jäähdyttämään käytettävissä olevin keinoin mm. ilmastoinnin tehoa lisäämällä, tuulettamalla ja tuulettimilla.

Mäntänvuoren Terveys Oy: Vilppulan terveysasemalla 1krs. toimipisteessä työskennellään yhdessä tasossa, Koneenhoitajankadun 2krs. hissi lääkärikeskuksen puolella. Hallituskadun toimipisteellä ryhmätilat sijaitsevat alakerrassa (ei hissiä) ja vastaanottotilat katutasossa. Hallituskadulla samoissa tiloissa on kotihoidon toimipiste. Vilppulan toimipisteessä on molem-

milla ovilla valvontakamerat. Valvontakameran rekisteriseloste Kameravalvonnan tietosuojaseloste.Pihlajalinna (www.pihlajalinna.fi/asiakkaalle/tietosuojaselosteet/kameravalvonnan-tietosuojaseloste).

Kolmostien Terveys Oy: Parkanon sosiaali- ja terveysasema Parkanontie 48. Oma sisäänkäynti sosiaali- ja terveysaseman takaosasta 2krs. Huomioitavaa esteettömyys: tarvittaessa Miepähoitaja hakee potilaan osaston läpi pääaulasta ja palauttaa pääaulaan. Virallista reittiä pitkin portaat.

Pihlajalinna Terveys Oy: Virtain sosiaali- ja terveysasema sairaalantie 1, Virrat. Miepän toimipiste katutasossa, etupihalta oma sisäänkäynti. Ruovedentie 56, Ruovesi. Miepän toimipiste Ruoveden lähiasiointipiste 2 krs. Katutasossa hissi, jolla pääsee 2.kerrokseen.

Alle 18-vuotiaiden palveluissa työntekijät voivat liikkua ja tavata asiakasta myös näiden omassa toimiympäristössä hyödyntäen esimerkiksi koulu- ja opiskeluterveydenhuollon tiloja.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden 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.

Yksiköiden alkusammutusvälineistö tarkastetaan vuosittain turvallisuuskävelyiden yhteydessä sekä kiinteistön omistajien toimesta (huoltohenkilö). Työpisteissä on huomioitu kalusteiden sijoittelussa mahdolliset uhkatilanteet, ja näitä ennakoidaan turvallisuuskävelyiden yhteydessä vuosittain.

Mäntänvuoren Terveys Oy: Miepä-työryhmän vastaanottohuoneissa/työntekijöillä on turvapainikkeet, joista hälytys lähtee suoraan KMV-turvapalvelun vartijalle. Miepä-toimitilojen ulko-ovet ovat lukittuina. Vilppulan toimipisteessä sekä hallituskadulla ulko-ovilla valvontakamerat, josta voi tarkastaa tulijan ennen oven avaamista.

Kolmostien Terveys Oy: Miepä-työryhmän vastaanottohuoneissa/työntekijöillä on turvapainikkeet, joista hälytys lähtee viereiselle osastolle. Osaston henkilökunnan kanssa on sovittu käytänteistä. Kiinteistön ovilla sähkölukot.

Pihlajalinna Terveys Oy: Miepä-työryhmän vastaanottohuoneissa/työntekijöillä on turvapainikkeet, joista hälytys lähtee suoraan KMV-turvapalvelun vartijalle. Kiinteistön ulko-ovilla sekä huoneiden ovissa sähkölukot.

Alle 18-vuotiaiden palveluissa on sovittu, että työntekijä tiedottaa esihenkilöä tai läheistä työkaveria, jos tapaa asiakasta muualla kuin omassa työhuoneessaan. Kotikäynnille on mahdollisuus ottaa turvapainike mukaan ja sitä suositellaan.

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. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden lääkehoitosuunnitelman päivittämisen ja sen mukaisen toteutumisen seurannan vastuu on esihenkilöllä. 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 sairaanhoitajan perehdytyksen lääkehoitoon. Lääkelupa uusitaan viiden (5) vuoden välein tai tarvittaessa useammin.

Pohjois-Pirkanmaan mielenterveys- ja päihdepalveluiden lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 06.07.2026. Palveluvastaava vastaa lääkehoitosuunnitelman sekä omavalvontasuunnitelman päivittämisestä, toteutuksesta sekä seurannasta yhteistyössä vastaavan sairaanhoitajan

kanssa. Yksikkö on kuvannut lääkehoitosuunnitelmassa yksikössä käytössä olevat riskilääkkeiksi tunnistetut lääkkeet, sekä mitä riskejä lääkkeeseen liittyy ja millä toimenpiteillä riskiä pienennetään https://fimea.fi/laakehaut_ja_luettelot/kansallinen-riskilaakeluokitus.

3.11 Opioidikorvaushoito

Opioidikorvaushoitoa toteutetaan terveydenhuoltolain (1326/2010) 28 a §:ssä sekä sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa opioidiriippuvuuden vieroitus- ja korvaushoidosta opioidilääkkeillä (642/2023) säädetyn mukaisesti. Opioidikorvaushoidosta vastaa ostopalveluna lääkäri Piritta Huuskonen, jolla on riittävä kokemus opioidikorvaushoidosta, hoidon aloituksesta, seurannasta ja lopetuksesta. Opioidikorvaushoitoa toteuttavat Miepä-tiimeistä asiaan perehtyneet sairaanhoitajat. Opioidiriippuvaisen potilaan hoidon tarve tulee arvioida ja hoito toteuttaa sellaisessa terveyskeskuksessa, päihdehuollon palveluyksiköissä tai vankeinhoitolaitoksen terveydenhuollon palveluyksiköissä, jossa on hoidon antamiseen perehtynyt ja hoidosta vastaava lääkäri ja toiminnan edellyttämä muu henkilökunta sekä muut edellytykset hoidon antamiseen.

Opioidit (Käypä Hoito -suositus)

- Opioidien huumekäyttö perustuu niiden mielihyvää lisäävään vaikutukseen. Kaikkia opioideja kohtaan kehittyy nopeasti lisääntynyt (10–100-kertainen) sietokyky.
- Opioidilääkehoidolle tulee aina olla selkeästi määritelty aihe. Riippuvuushäiriöt ja niiden vaikeusaste kartoitetaan lääkehoidon suunnittelun yhteydessä.
- Naloksonia suositellaan käytettäväksi opioidimyrkytyksen hoidossa.
- Opioidien aiheuttamien vierotusoireiden lievittämiseen suositellaan buprenorfiinia, metadonia tai alfa2-adrenergisiä agonisteja.
- Vieroituksessa ei tule käyttää opioidiantagonisteja.
- Vieroitusoireiden hoidon yhteydessä on suunniteltava jatkohoito.
- Psykososiaalinen hoito suositellaan aloitettavaksi vierotushoidon yhteydessä.
- Opioidikorvaushoidon arvio tulee tehdä kaikille opioidista riippuvaisille heidän asuinpaikastaan riippumatta. Opioidikorvaushoitoa tulee tarjota hoitotakuun rajoissa tilanteissa, joissa korvaushoidon kriteerit täyttyvät.

- Korvaushoidossa voidaan käyttää joko metadonia tai buprenorfiinia (naloksoni-buprenorfiiniyhdistelmävalmiste). Hoitopaikoissa tulee olla valmius sekä buprenorfiini- että metadonikorvaushoitoon, ja korvaushoitolääkevalinnan tulee perustua yksilölliseen arvioon.
- Opioidikorvaushoitoon tulee liittää yksilöllisesti suunniteltua psykososiaalista hoitoa.

3.12 Tuettu asuminen

Tuetun asumisen palvelu on osa Pirkanmaan hyvinvointialueen työikäisten sosiaalityön asumisen palvelujen kokonaisuutta. Tuettu asuminen on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 a §:n mukaista asiakkaan kotiin annettavaa sosiaaliohjauksellista tukea. Palvelu myönnetään Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalityön mukaisesti; asiakkaan asumisen ja psykososiaalisen voinnin turvaamiseksi, ja on osa asiakkaan yksilöllistä palvelukokonaisuutta. Palvelu myönnetään määräajaksi. Tuetun asumisen palvelut toteutetaan Mäntänvuoren Terveys Oy:n miepätiimistä asiakkaan henkilökohtaisen kuntoutumissuunnitelman mukaisesti sekä erillisen Tuettu asuminen -palvelukuvauksen mukaisesti. Kuntoutujan kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa niihin palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista palveluntuottajan hallinnoimiin tiloihin.

Palvelut on suunnattu täysi-ikäisille Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluville asiakkaille ensisijaisena tukimuotona asumisen tueksi. Tuetun asumisen palvelua voidaan myöntää henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee apua tai tukea itsenäisessä asumisessa ja/tai itsenäisen asumisensa järjestämisessä. Palveluun ohjattavien asiakkaiden palvelutarve voi vaihdella, mutta erityisesti he tarvitsevat tukea, turvallisuutta sekä ohjausta arjessa ja asumisessa. Palvelutarpeen syynä ovat asiakkaan arjen selviytymisen haasteet, joiden taustalla voi olla useita eri tekijöitä. Nämä tekijät voivat liittyä esimerkiksi mielenterveyteen, riippuvuussairauksiin, autismikirjon häiriöihin, rikollisella käyttäytymisellä oireiluun tai nuoren itsenäistymiseen. Asiakkaiden toimintakykyyn voivat lisäksi vaikuttaa esimerkiksi neuropsykiatriset häiriöt, lievä kehitysvamma, somaattiset sairaudet sekä eritasoiset sosiaaliset ongelmat kuten päihteiden käyttö. Palvelua voidaan myöntää myös sosiaalisin perustein, esi-

merkiksi asunnottomuuden uhan tai taloudellisissa asioissa taitamattomuuden vuoksi. Palvelulla voidaan ennalta ehkäistä kuormittavia elämäntilanteita, joissa asuminen vaarantuu tai sen järjestäminen on haasteellista. Palvelu voi olla osa täysi-ikäisten asiakkaiden lastensuojelunlain mukaista jälkihuoltoa tai yksin maahan tulleiden nuorten aikuistumisen tukea. Tuen tarpeeseen voivat vaikuttaa erityisesti nuoren aikuisen kohdalla itsenäistymiseen liittyvät erilaiset haasteet. Kun tuetun asumisen palvelun asiakkaana on jälkihuollossa oleva nuori, palvelutarpeen taustalla voi olla yllä mainittujen lisäksi myös esimerkiksi nuorta tukevan oman verkoston vähäisyys. Yksin maahan tulleiden nuorten aikuistumisen tuen tarpeen taustalla voi olla myös heikko luku- ja kirjoitustaito ja kielitaito. Tuetun asumisen palvelua hankitaan asiakaskohtaisesti, yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti. Tuotettavassa palvelussa tulee ottaa huomioon asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanne huomioiden hänen psyykkinen, fyysinen ja sosiaalinen hyvinvointi, psykiatriset ja somaattiset sairaudet, mahdolliset riippuvuudet sekä sosiaalinen tilanne ja tuen tarve.

Tuetun asumisen käynteihin ei kuulu lääkehoidon toteuttaminen. Mäntänvuoren Terveys Oy:n miepätiimistä lähihoitaja toteuttaa käynnit ja valmius käyntien toteuttamiseen on myös yksikön sairaanhoitajilla sekä sosionomilla.

3.13 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia. Yksiköissä on nimettynä hygieniavastaava, joka 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 Mielenterveys- ja päihdepalveluiden hyvään hygieniaan ja jokaisen työntekijän vastuulle.

Yksiköiden siivoussuunnitelmaan kirjataan siivouksen palvelukuvaus ja menettely siivouksen laadun seurantaan. Pohjois-Pirkanmaan mielenterveys- ja päihdepalveluissa on nimettynä hygieniavastaava, joka vastaa kaikkien yksiköiden hygieniatoimintatavoista.

3.14 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. Jokaisella käyttäjällä tulee olla henkilökohtainen ammattikortti, jolla kirjautuu potilastietojärjestelmään.

Yksiköissä 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.

3.15 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Mäntänvuoren Terveys Oy:n / Kolmostien Terveys Oy:n / Pihlajalinna Terveys Oy:n kerää asiakaspalautetta verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella, 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, 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.

Palveluvastaavan johdolla tehdään HSE-Lite järjestelmän kautta, joka yksikköön riskienarviointi kerran vuodessa tai toiminnan muuttuessa. Turvallisuusvastaava huolehtii yksiköiden turvallisuuskävelyt kerran vuodessa sekä vastaa turvalaitteiden testauksesta kerran kuukaudessa. Turvallisuusvastaava tekee yhteistyötä kiinteistön omistajan sekä Paloviranomaisen kanssa palo- ja pelastussuunnitelman päivittämisessä ja tarkastuksen toteuttamisessa. Yleisimmät poikkeamat miepä-palveluissa liittyvät toimitiloihin (mm. äänieristysongelma, poistumisteiden aukiolo).

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 raportoidaan Haipro-järjestelmän kautta ja työntekijöihin kohdistuvat turvallisuushavainnot raportoidaan HSE Liten kautta. 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.

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.

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 sosiaalihuollon 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

Mielenterveys- ja päihdepalvelussa HaiPro-ilmoitukset käsitellään joka kuukausi työyksikön tiimipalaverien yhteydessä. Vakavat vaaratilanteet käydään läpi työyksikön kesken ja mukana on myös Palvelujohtaja, lääkärijohto sekä tarvittaessa tehdään yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden 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. Yksiköt ovat velvollisia ilmoittamaan 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.

4.4 Vakavan vaaratapahtuman selvitys

Vakava vaaratapahtuma on tilanne, jossa asiakkaalle 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.

Yksikkö selvittää 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.

4.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Pihlajalinnan tuottaessa ostopalvelua tai alihankintaa palvelun sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu tilaajan kanssa solmitussa palvelusopimuksessa. Pihlajalinna Terveys Oy / Kolmostien Terveys Oy / Mäntänvuoren Terveys Oy määrittää omien alihankkijoidensa ja toimittajiensa palvelusisällön ja sopimukseen liittyvät laatuvaatimukset palveluntuottajasopimuksessa ja hankintasopimuksessa.
Fimlab, laboratoriopalvelut
A Pesti Pesulapalvelu, työvaatteiden pesu
TAYS sairaala-apteekki, lääkkeet
KMV-Turvapalvelut, henkilöstön ja ympäristön turvaaminen
Securitas, henkilöstön ja ympäristön turvaaminen
Pihlajalinna Lääkärikeskus, Mielen Pihlajalinna

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.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut tukeutuvat 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

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, toteutumisen seurannasta, päivittämisesti ja julkaisemisesta vastaa Palveluvastaava Janica Enoranta.

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.

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 varmistetaan, 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.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa palveluvastaavan vastuulla on pitää huoli siitä, että jokainen työntekijä lukee yksikön omavalvontasuunnitelman. Työntekijä kuittaa esihenkilölle, kun on lukenut omavalvontasuunnitelman sekä yksikön lääkehoitosuunnitelman. Omavalvonnan raportoinnin toteuttaa yksikön palveluvastaava yhteistyössä vastaavan sairaanhoitajan kanssa ja alle 18-vuotiaiden palveluiden osalta palveluvastaava yhdessä tiimin työntekijöiden kanssa. Omavalvontasuunnitelmat sekä lääkehoitosuunnitelmat löytyvät jokaisen yksikön työntekijän luettavina yhteiseltä teams alustalta Popi Mielenterveys- ja päihdepalvelut, sekä Lasten- ja nuorten MIEPÄ.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen

Omavalvontasuunnitelman laatii yksikön palveluvastaava.
Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa toiminnasta vastaava lääkäri.