**Omavalvontasuunnitelma, Pihlajalinna**

# Palveluntuottajan perustiedot

**Petri Kontkanen, yksityinen elinkeinoharjoittaja, Y-tunnus 3183319-5. Osoite Lahnaniementie 124, 77690 Suontee. P. 040 524 6686. S-posti: petri.kontkanen@fimnet.fi**

## Palveluyksikön perustiedot

*Palveluyksiköllä tarkoitetaan palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja. Palveluyksiköllä voi olla yksi tai useampi palvelupiste, jotka ovat tosiasiallisia paikkoja, joissa tuotetaan palveluja asiakkaille tai potilaille.*

**Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:**

**Pihlajalinna Oy, Suonenjoki, osoite: Jalkalantie 6, 77600 Suonenjoki, p. 010 312 010**

**Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot:**

Pihlajalinna, Suonenjoki: Lääkäriasiakkuusvastaava Suvi Huurinainen, p. 040 712 6733

## Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

**Palveluntuottajat palvelut palveluyksikössä:**

Pihlajalinnassa Suonenjoella pidän yleislääkärin vastaanottoa.

**Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet:**

Pihlajalinnassa Suonenjoella teen joka toinen perjantai normaalin pituisen työpäivän. Vastaanottojen määrä yhden päivän osalta on 10-20 vastaanottoa.

# 2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

## 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksyttyjä hyviä hoitokäytäntöjä ja Pihlajalinnan toimintatapoja. Työterveyden palveluntuottaja noudattaa työterveyshuollon ohjeita ja asiakassopimusten ehtoja. Palveluntuottaja osallistuu Pihlajalinnan pakollisiin koulutuksiin, kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutuksiin ja huolehtii oman osaamisensa ajantasaisuudesta täydennyskoulutuksella.

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluntuottaja on tuottamiensa palvelujen vastuuhenkilö ja vastaa oman päivittäisen toimintansa laadusta. Palveluntuottaja ilmoittaa potilasturvallisuuteen liittyvistä epäkohta- ja vaaratapahtumista Pihlajalinnan poikkeamailmoituksella.

## 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa. Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaslaissa. Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

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

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

## 2.4 Muistutusten käsittely

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

Terveydenhuollosta vastaava johtaja vastaa asianmukaisesta muistutukseen vastaamisesta. Muistutuksesta tai siihen vastaamisesta ei tehdä merkintöjä potilastietojärjestelmään. Muistutusvastaus toimitetaan potilaalle postitse tai salatulla sähköpostilla, jos osoitteen oikeellisuudesta on voitu varmistua. Muistutus ja sen vastaus arkistoidaan Pihlajalinnassa. Jos valvontaviranomainen (Valvira tai Aluehallintovirasto) on kääntänyt sille tehdyn kantelun vastattavaksi terveydenhuollon muistutuksena, tulee muistutuksen vastauksesta lähettää kopio myös kyseiselle viranomaiselle.

Muistutuksista saa arvokasta tietoa toiminnan laadusta ja sen kehittämistarpeista. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toiminnassa on potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, on asiaan puututtava heti ja korjattava tilanne. Tarvittaessa tulee tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle, ellei potilasturvallisuutta voida omilla toimenpiteillä varmistaa.

## 2.5 Henkilöstö

**Palveluntuottajan henkilöstö:** *Yleislääketieteen erikoislääkäri*

Palveluntuottaja vastaa täydennyskoulutuksensa riittävyydestä ja osallistuu kaikille pakollisiin koulutuksiin Pihlajalinnassa (kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutukset). Säteilylle altistaviin tutkimuksiin lähettävä ja niitä toteuttava palveluntuottaja vastaa tehtävänsä mukaisen lakisääteisen säteilysuojelukoulutuksen suorittamisesta (lähettävällä lääkärillä 8 h / 5 v).

Lasten ja iäkkäiden kanssa työskentelevien palveluntuottajien rikostaustan selvittämisestä vastaa rekisteröintiviranomainen tehtävänkuvan sitä edellyttäessä. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien palveluntuottajien rikostaustan selvittämisestä vastaa rekisteröintiviranomainen vammaispalvelulain voimaantulosta lukien.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluntuottaja käyttää palveluita tuottaessaan Pihlajalinnan tieto- ja viestintäjärjestelmiä ja Kanta-palveluita.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Pihlajalinna vastaa toimitilojen ja välineiden asianmukaisuudesta. Mikäli työturvallisuudessa havaitaan poikkeama, tehdään ilmoitus kummassakin yksikössä.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottajan käyttäessä Pihlajalinnan laitteita, tietojärjestelmiä ja teknologioita Järviseutu ja Pihlajalinna vastaa niiden asianmukaisuudesta ja käyttökuntoisuudesta.

Palveluntuottajan käyttäessä omia lääkinnällisiä laitteitaan toimipisteen vastaavan lääkärin tulee hyväksyä laitteiden käyttö ennen niiden käyttöönottoa. Palveluntuottaja vastaa omien lääkinnällisten laitteidensa säilytyksestä, käytöstä, puhdistuksesta, huollosta, kalibroinnista, poistosta ja käyttöosaamisesta laitteen valmistajan ohjeistuksen mukaisesti.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluntuottaja noudattaa toimipisteensä lääkehoitosuunnitelmaa. Toimipisteen esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä Pihlajalinnan lääkehoitosuunnitelman pohjalta. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan mm. lääkehoitoon ja – huoltoon liittyviä riskejä.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Pihlajalinnan tietosuojasta vastaava johtaja on lääketieteellinen johtaja Sari Riihijärvi. Yksityisten palveluiden tietosuojavastaava on Marika Vihervaara (etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi) ja julkisten palveluiden tietosuojavastaava on Irene Ojala ([etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi)). Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan tietoturvajohtaja.

Pihlajalinnalla on kaikille palveluntuottajille pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, joissa käsitellään lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja käytännön ohjeita. Tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä poikkeamista tulee tehdä Pihlajalinnan tietoturvapoikkeamailmoitus.

Palveluntuottaja on velvollinen toimimaan huolellisesti käsitellessään asiakas- ja potilastietoja. Palveluntuottajan oman toiminnan tietoturvallisista työtavoista ja hyvien tietosuojakäytäntöjen noudattamisesta vastaa palveluntuottaja.

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pihlajalinna kerää asiakaspalautetta verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella, tekstiviestikyselyillä ja palvelukohtaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä. Lääketieteellistä palautetta saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvakuutuskeskuksesta. Palveluntuottajan tulee huomioida häntä koskeva palaute ja muistutukset oman toimintansa kehittämisessä. Palautetta voidaan käsitellä esimerkiksi ammatinharjoittajan palautekeskustelussa.

# 3 Omavalvonnan riskienhallinta

Palveluntuottajan käytössä ovat seuraavat Pihlajalinnan intrasta ja toimintakirjastosta löytyvät ilmoituskanavat:

* Asiakas- ja potilasturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: poikkeamailmoitus
* Tietosuoja tai tietoturva koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: tietoturvapoikkeamailmoitus
* Työturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: HSE lite – ilmoitus
* Anonyymi ilmoituskanava epäeettisestä toiminnasta: whistle blow – ilmoitus

Asiakkaat antavat palautetta ensisijaisesti verkkosivujen asiakaspalautekanavan kautta sekä tarvittaessa muistutuksella.

Palveluntuottaja vastaa oman toimintansa riskienhallinnasta. Palveluntuottaja saa tiedon Pihlajalinnan järjestelmiin tulleista omaa toimintaansa koskevista ilmoituksista toimipisteensä esihenkilöltä. Palautteiden aiheita voidaan käsitellä myös ammatinharjoittajan palautekeskustelussa.

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

* Hoitovirheet. Riskin hallintana riittävä osaamisen taso ja tietotaidon ylläpitäminen.
* Pientoimenpiteiden komplikaatiot. Riskin hallintana huolellisuus ja huolellinen aseptinen toiminta.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

## 4.1 Toimeenpano

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa.

## 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma on julkinen ja saatavilla häneltä toimipisteessä, jossa hän tuottaa palvelua. Palveluntuottaja vastaa omavalvontasuunnitelmansa tarkistamisesta vähintään kerran vuodessa ja sen päivittämisestä tarvittaessa esimerkiksi palvelusisällön tai ohjeiden muuttuessa. Palveluntuottaja seuraa omavalvontasuunnitelmansa toteutumista neljän kuukauden välein.

**Paikka, aika, allekirjoitus ja nimenselvennys:**

7.7.2024, Suontee