

Omavalvontaohjelma

Selkämeren Terveys

Laatija: Operatiivinen ryhmä

Hyväksyjä: Niina Myllymäki

Päivitetty: 26.6.2026

Sisällys

1 Sosiaali- ja terveystalvaeluiren omavalvonta ja valvonta	3
2 Selkämeren Terveysten organisaatio	4
2.1 Selkämeren Terveysten omavalvontaohjelma	4
3 Tehtävien lainmukainen hoitaminen	5
4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen	5
5 Talvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	5
5.1 Talvelujen saatavuus	5
5.2 Talvelujen jatkuvuus	6
5.3 Talveluiden laatu ja turvallisuus	6
5.4 Talvelujen yhdenvertaisuus	8
6 Havaittujen puutteiden korjaaminen	9
7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	10

1 Sosiaali- ja terveyspalveluiden omavalvonta ja valvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta on osa palveluiden järjestämistä ja tuottamista. Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät sosiaali- ja terveyspalvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus. Viranomaisvalvonta täydentää omavalvontaa ja puuttuu asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Omavalvonta on tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä. Omavalvonta sisältää järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi, palveluiden kehittämiseksi ja johtamisen tueksi.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan

1. tehtävien lainmukainen hoitaminen
2. tehtyjen sopimusten noudattaminen
3. palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
4. havaittujen puutteellisuuden korjaaminen
5. seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen.

Omavalvontaohjelman osia ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja esimerkiksi lääkehoitosuunnitelmat. Omavalvontaohjelma julkaistaan julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontaohjelman liitteiden julkisuus arvioidaan liitteen sisältämien tietojen perusteella. Esimerkiksi tietoturvaan ja muuhun turvallisuuteen liittyvät tiedot eivät välttämättä ole julkaistavissa.

Hyvinvointialue valvojana

Hyvinvointialueen toteuttama valvonta kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun, saatavuuteen ja vaikuttavuuteen, asiakkaan ja potilaan oikeuksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen ja käsittelyyn sekä esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen. Valvonnan piiriin kuuluvat myös tilat, lääkinnälliset laitteet, välineet ja tietojärjestelmät. Valvonta perustuu lainsäädäntöön ja palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimuksiin. Valvontaan liittyvällä ohjauksella ja neuvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen. Ohjauksen avulla tuetaan palveluyksikköä lainmukaisuuteen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Valvovat viranomaiset

Valvovat viranomaiset Lupa- ja valvontavirasto (LVV), Eduskunnan oikeusasiamies (EOA) toteuttavat sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa ja seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan sekä -järjestäjän kanssa. Lupa- ja valvontaviraston keskeiset suunnitelmallisen valvonnan painopisteet määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisessa valvontaohjelmassa tai tietyin määräajoin.

Ennakoivaa, suunnitelmallista ja reaktiivista valvontaa

Yksityisiä palveluntuottajia koskeva ennakoiva valvonta koostuu rekisteröintimenettelystä, palvelujen tuottajan ja valvovan viranomaisen välisestä vuorovaikutuksesta, ohjauksesta, tiedonvälityksestä, tietojen tarkastamisesta ja lausuntojen antamisesta. Palveluyksiköiden tulee seurata prosessejaan ja palvelujensa laatua, tunnistaa ennalta laatua uhkaavat riskit ja toimia nopeasti niiden poistamiseksi tai mahdollisten

haittojen minimoimiseksi. Yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat ja palveluyksiköt on rekisteröity 1.1.2024 alkaen valtakunnalliseen Soteri-rekisteriin.

Suunnitelmallinen valvonta kohdistetaan riskiperusteisesti sinne, missä hyvinvointialueen valvonnan ja valvontaviranomaisten asiantuntemuksen mukaan on suurimmat puutteet palvelujen saatavuudessa, laadussa tai oikea-aikaisuudessa. Valvontahistoria on olennainen osa riskiperusteisen valvonnan kohdentamista.

Reaktiivinen valvonta kohdennetaan esimerkiksi epäkohtailmoituksen tai huolenilmauksen perusteella. Valvontaviranomainen käynnistää valvontoja myös oma-aloitteisesti ja muiden viranomaisten yhteydenottojen perusteella.

2 Selkämeren Terveiden organisaatio

Selkämeren Terveys on Pihlajalinnan ja Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteisyritys, joka tuottaa julkisia terveyspalveluja Kristiinankaupungin sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen asukkaille. Terveyspalvelut koostuvat 4 yksiköstä, joita ovat fysioterapia, neuvola ja kouluterveydenhuolto, suunterveydenhuolto sekä vastaanottopalvelut.

Selkämeren Terveiden tavoitteena on järjestää asiakkaidensa kannalta lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut sekä toteuttaa valvontaa osana palvelujen ja tehtävien järjestämistä ja tuottamista. Toimintaa ohjaavat Pihlajalinnan arvot eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Pihlajalinnan tehtävänä on auttaa suomalaista elämään parempaa elämää. Kaikki Pihlajalinna-konserniin kuuluvat yhtiöt toimivat samojen arvojen ja tehtävän mukaisesti sekä noudattavat samoja toimintaperiaatteita. Pihlajalinna-konsernin strategisina tavoitteina on olla kuluttajan ja ammattilaisen ykkösvalinta ja tuottaa toimialan sujuvimmat palvelut.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa omavalvonnasta ja Selkämeren Terveiden lääketieteellisen toiminnan säädöstenmukaisuudesta.

2.1 Selkämeren Terveiden omavalvontaohjelma

Omavalvonta on osa jokapäiväistä arkea ja sen johtamista. Omavalvonnan avulla johdetaan palvelujen laatua ja tunnistetaan kehittämistarpeita. Omavalvontaohjelma on laadittu Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen hyvinvointialueille tekemän omavalvontaohjelman mallipohjan mukaan. Omavalvontaohjelman hyväksyy Selkämeren Terveiden terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja. Omavalvontaohjelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä toiminnan muuttuessa.

Omavalvonnan avulla varmistetaan, että asiakkaat ja potilaat saavat tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tämä edellyttää hyvää johtamista, riittäviä henkilöstöresursseja, henkilöstön osaamista ja sujuvia prosesseja. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä. Omavalvonnan toteutumista seurataan muun muassa osana laadunhallintajärjestelmän auditointeja.

3 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Yksityisten ja järjestämisvastuun alaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisesta säädetään erityisesti terveydenhuoltolaissa, sosiaalihuoltolaissa, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta.

Asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista säätävät laki potilaan oikeuksista ja asemasta ja laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta.

Palveluntuottajan omavalvonta perustuu 1.1.2024 voimaan astuneeseen lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeeseen sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltamisesta ja Valviran määräykseen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Noudatamme toiminnassamme voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä.

4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Selkämeren Terveys tuottaa järjestämisvastuun alaisia palveluita järjestämisvastuussa olevalle Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Palveluista on sovittu palvelusopimuksella.

Työsuhteiset ammattilaiset työskentelevät työsopimuksella. Työsopimusten yleisistä linjoista vastaa HR ja yksittäisen ammattilaisen työsopimuksen ehdoista hänen esihenkilönsä Pihlajalinnan käytäntöjen mukaisesti. Palveluntuottajien (ammattinharjoittajien) ja palveluyritysten kanssa solmitaan palveluntuottajasopimus. Palveluntuottajien sopimusten yleisistä linjoista vastaavat laki- ja lääketieteellinen tiimi ja yksittäisen palveluntuottajan kohdalla yksikön vastuhenkilö.

Selkämeren Terveys / Pihlajalinna tekee toimittajiensa kanssa hankintasopimukset, joista vastaa Pihlajalinnan hankinta.

5 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

5.1 Palvelujen saatavuus

Selkämeren Terveiden palveluiden saatavuutta seurataan systemaattisesti osana omavalvontaa. Palvelujen toteutuksessa varmistetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut tuotetaan asiakkaiden tarpeen mukaisesti sekä sisällöltään, laajuudeltaan että laadultaan.

Palvelujen saatavuuden osalta seurataan aktiivisesti lainsäädännössä määriteltyjen hoitoon pääsyn enimmäis- ja määräaikojen toteutumista. Hoito pyritään järjestämään säädetyissä aikarajoissa, ja mahdollisiin viiveisiin reagoidaan viivytyksettä korjaavin toimenpitein.

Saatavuutta tarkastellaan myös osana laajempaa omavalvonnan kokonaisuutta, johon kuuluvat palveluiden jatkuvuus, laatu, vaikuttavuus ja yhdenvertaisuus. Näitä osa-alueita seurataan säännöllisesti ja niihin liittyvät havainnot sekä kehittämistoimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein.

Toiminnan suunnittelussa keskeistä on sujuvien palveluketjujen varmistaminen sekä hoidon jatkuvuuden turvaaminen. Palvelujen saatavuutta tuetaan toimivalla työnjaolla, resurssien kohdentamisella sekä yhteistyöllä hyvinvointialueen kanssa.

Lisäksi palvelusopimuksessa on määritelty keskeisiä saatavuuteen liittyviä tekijöitä, kuten vastaanottotoiminnan aukioloajat ja palvelujen järjestämisen periaatteet, joiden mukaisesti palvelut tuotetaan.

5.2 Palvelujen jatkuvuus

Selkämeren Terveiden toiminnassa palveluiden jatkuvuus varmistetaan osana kokonaisvaltaista omavalvontaa. Toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa keskeisenä tavoitteena on sujuvien palveluketjujen rakentaminen sekä asiakkaan hoidon katkeamattomuuden turvaaminen eri palveluvaiheissa.

Palveluiden jatkuvuutta edistetään huolehtimalla toimivasta työnjaosta, riittävästä resursoinnista sekä hyvästä yhteistyöstä eri toimijoiden, kuten hyvinvointialueen palvelujen, kanssa. Hoitoprosessien sujuvuutta seurataan aktiivisesti, ja mahdolliset katkokset tai viiveet tunnistetaan ja käsitellään osana omavalvonnan seuranta.

Jatkuvuus on kiinteä osa omavalvonnan seuranta, jossa tarkastellaan samanaikaisesti myös palveluiden saatavuutta, laatua, vaikuttavuutta ja yhdenvertaisuutta. Näihin liittyvät havainnot ja kehittämistoimenpiteet dokumentoidaan ja julkaistaan säännöllisesti

Lisäksi palveluiden jatkuvuutta tuetaan varmistamalla, että toiminta vastaa asiakkaiden tarpeita sekä palvelusopimuksessa määriteltyjä velvoitteita. Toimintaa kehitetään jatkuvasti palautteen, seurannan ja yhteistyön pohjalta, jotta asiakkaan hoitopolku pysyy yhtenäisenä ja laadukkaana.

5.3 Palveluiden laatu ja turvallisuus

Laadunhallinta

Pihlajalinna käyttää laadunhallintajärjestelmiä johtamisen tukena. Pihlajalinnalle on myönnetty seuraavat laatusertifikaatit (tilanne 4.3.2026).

ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmä:

Lääkärikeskukset, sairaalat, työterveys, vuodeosastot, Ikipihlaja ympärivuorokautinen asumispalvelu ja johtaminen ja konsernipalvelut.

ISO 14001 Ympäristöasioiden hallintajärjestelmä:

Lääkärikeskukset, työterveyspalvelut, sairaalat, johtaminen ja konsernipalvelut.

Tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän ISO 27001 käyttöönottoa valmistellaan 2026.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan ja sen henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta palveluyksiköiden päivittäisessä toiminnassa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen asianmukaisuutta, turvallisuutta ja laatua seurataan.

Omavalvontasuunnitelmassa esitetään menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman sisällöstä säädetään Lupa- ja valvontaviraston (aiemmin Valviran) määräyksessä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta.

Omavalvontasuunnitelma on oltava julkisesti asiakkaiden, potilaiden ja omaisten saatavilla sekä toimipisteessä että sähköisesti. Saadut asiakas- ja potilaspalautteet huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivittämisessä.

Selkämeren Terveiden ammattilaiset

Selkämeren Terveudessa työskentelee noin 50 työntekijää.

Uusien ammattihenkilöiden ammattipätevyys varmistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-tietokannasta. Alaikäisten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriote tarkistetaan työtehtävän sitä edellyttäessä. Palveluntuottajien rikosrekisteriotteiden tarkistamisesta vastaa rekisteröintiviranomainen. Asiakas- ja potilastyössä toimivilta ammattilaisilta edellytetään tartuntatautilain mukaista soveltuvuutta tehtäväänsä.

Henkilöstön hyvinvointia seurataan Pihlajalinnan henkilöstökyselyllä. Kyselyn avulla arvioidaan ja seurataan ammattilaisten hyvinvointia ja koettua potilasturvallisuutta (NSS). Kyselyllä kehitetään organisaation toimintatapoja sekä esihenkilötyötä.

Työntekijät ovat lakisääteisen työterveyshuollon sekä työtapaturma- ja ammattitautivakuutusten piirissä. Päätoimiselle työsuhteiselle henkilöstölle tarjotaan lisäksi laajemmat työterveyspalvelut, laaja vapaa-ajan tapaturvavakuutus, hyvinvointi-, liikunta- ja kulttuurietu sekä tukea ulkopuolisiin koulutuksiin osallistumiseen. Työntekijöiden kanssa käydään vuosittain tavoite- ja kehityskeskustelu.

Selkämeren Terveys / Pihlajalinna edellyttää työntekijöiltään pakollisten tietoturva- ja tietosuoja-, etiikka- ja lajittelukoulutusten suorittamista. Pihlajalinnan sähköisessä oppimisympäristössä on tarjolla laaja valikoima kaikille pihlajalinnalaisille ja esihenkilöille suunnattuja kursseja. Pihlajalinnassa järjestetään säännöllisiä koulutuksia ja infoja esihenkilöille, terveydenhuollon ammattihenkilöille ja hallinnon työntekijöille.

Työsuojelu perustuu riskienarviointiin pohjautuvaan työolojen seurantaan ja työterveyshuollon työpaikkaselvityksiin sekä näistä johdettaviin kehittämistoimenpiteisiin. Työympäristöjen riskit arvioidaan Selkämeren Terveiden yksiköissä vähintään vuoden välein ja aina merkittävien muutosten yhteydessä. Tunnistettujen riskien terveydellistä merkitystä arvioidaan lisäksi työterveyshuollon suorittamissa työpaikkaselvityksissä, joita tehdään vähintään viiden vuoden välein tai merkittävien muutosten yhteydessä. Työsuojelu on osa jokapäiväistä työntekoa ja työkäytäntöjä. Jokainen on velvollinen noudattamaan turvallisuusohjeita, ottamaan huomioon mahdolliset vaaratekijät ja ilmoittamaan työympäristössään havaitsemistaan puutteista ja työturvallisuuspoikkeamista HSE lite - järjestelmään. Yksikköä koskeva turvallisuushavaintoilmoitus selvitetään yksikössä ja käsitellään yhdessä tiimeissä.

Lääkehoitosuunnitelma ja lääkeluvat

Selkämeren Terveiden lääkehoidon käytännöt kuvataan yksiköiden lääkehoitosuunnitelmissa. Lääkehoitosuunnitelman pohjana on käytetty Pihlajalinna-konsernin ja Pohjanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmia.

Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikössä toteutettavan lääkehoidon prosessit ja vastuut, lääkehoitoon liittyvät riskit ja niiden hallinta sekä lääkehoidon toteuttamisen edellyttämän osaamisen varmistaminen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina olosuhteiden muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelma on oleellinen osa uuden ja työhönsä palaavan, lääkehoitoa toteuttavan työntekijän perehdytystä.

Kaikki lääkehoitoa toteuttavat ammattilaiset tarvitsevat koulutuksensa ja tehtäviensä mukaisen lääkeluvan. Lääkelupakäytännöt on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa.

Tietoturvasuunnitelma

Pihlajalinnan (myös Selkämeren Terveys) tietoturvasuunnitelmassa kuvataan asiakastietolain ja THL:n määräyksen mukaiset omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset. Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan tietoturvasta vastaava johtaja. Tietoturvasuunnitelman tiivistelmä on sisäinen ohje. Varsinainen tietoturvasuunnitelma on tietoluokiteltu salaiseksi.

Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa toiminnan päivittäistä johtamista. Riskienhallinta voi koskea yksittäistä prosessia, palvelua, yksikköä, toimintoa, aluetta tai koko organisaatiota. Riskienhallintaan kuuluu riskien tunnistaminen ja niiden juurisyyanalyysi, riskin todennäköisyyden ja vakavuuden määrittäminen sekä riskienhallintakeinojen määrittely ja arviointi. Riskien arkisia hallintakeinoja ovat mm. yhteisesti sovitut toimintatavat, annettujen ohjeiden ja sääntöjen noudattaminen, turvallisen työympäristön kehittäminen, perehdytys sekä laitteiden huolto.

Johdon ja/tai esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Palveluntuottajien sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta siirtyi vuoden 2024 alussa hyvinvointialueiden vastuulle sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnaksi. Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa asiakkaita ja potilaita heidän oikeudestaan tehdä muistutus sekä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta. Selkämeren Terveiden verkkosivuilla ja yksiköissä on tiedotettu asiakaspalautteen antamisesta, muistutuksen ja kantelun tekemisestä, hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavista sekä potilasvahinkoilmoituksista.

5.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Pihlajalinnalla (myös Selkämeren Terveys) on tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat. Pihlajalinna edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta muun muassa seuraavin keinoin:

- Määritämme etukäteen rekrytoitavan tehtävän valintakriteerit
- Edistämme työehtojen ja työolojen yhdenvertaisuutta
- Helpotamme työn ja perhe-elämän yhteen sovittamista työjärjestelyihin
- Emme syrji iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Pihlajalinna määritteli ensimmäisen DEI-toimintaohjelmansa vuosille 2024–2025. DEI-ohjelma perustuu keväällä 2024 tehtyyn monimuotoisuusjohtamisen itsearviointiin ja henkilöstölle toteutettuun DEI-kyselyyn, jonka pohjalta luotiin nykytila-analyysi. Vuosien 2024–2025 painopisteenä oli monimuotoisuusjohtamisen perusteiden rakentaminen ja oman henkilöstön osaamisen vahvistaminen.

Vuonna 2026 valmistellaan tulevaa tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaa vuosille 2027-2028 ja toteutetaan henkilöstölle DEI-kysely, jota hyödynnetään suunnitelman valmistelussa.

6 Havaittujen puutteiden korjaaminen

Poikkeama

Poikkeama on tilanne, jossa toiminta poikkeaa sovitusta käytännöstä tai lainsäädännöstä. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä. Tunnistamalla poikkeamat voimme korjata, kehittää, seurata ja arvioida toimintaamme. Selkämeren Terveys kannustaa ammatilaisiaan ilmoittamaan havaituista poikkeamista. Niistä oppiminen on keskeinen osa jatkuvan parantamisen toimintamallia.

Asiakkaan palaute

Keräämme asiakaspalautetta seuraavin keinoin:

- Verkkosivujen asiakaspalautekanava asiakkaille ja läheisille
- Tekstiviestikyselyt palvelutapahtuman jälkeen (suositteluhaluukkuus NPS)
- Paperiset lomakkeet

Myös potilaiden tekemät muistutukset, viranomaiskantelut ja potilasvahinkoilmoitukset ovat asiakkaiden antamaa palautetta toiminnasta.

Selkämeren Terveiden johtoryhmä vastaa asiakaspalautekanavasta ja tekstiviestikyselyistä. Potilaiden tekemien muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten käsittelystä ja vastaamisesta vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Ammattilaisen palaute

Keräämme ammattilaistemme palautetta seuraavin keinoin:

- Aloitteet
- Potilasturvallisuuden läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoitus HaiPro (sis. säteilyturvapoikkeaman)
- Tietoturvapoikkeama (sis. tietosuojan)
- HSE lite – turvallisuushavainto
- Whistleblow - anonyymi ilmoituskanava
- Toimittajareklamaatio

Ammattilaisten antamien palautteiden käsittely on keskitetty ja ne välitetään vastuuhenkilöille korjaavia toimenpiteitä varten.

Toiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkaiden ja ammattilaisten antaman palautteen lisäksi myös sisäisten ja ulkoisten auditointien löydökset sekä valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Epäkohtien korjaaminen

Henkilö, jonka vastuualueella poikkeama havaitaan, vastaa poikkeaman syyn, sen seurausten ja niiden vähentämisen sekä poikkeaman toistumisen ehkäisemisen selvittämisestä. Selvitys voidaan esimerkiksi työryhmänä tai yksikkökokouksessa. Vastuuhenkilö sopii aikataulusta ja korjaavista toimenpiteistä sekä varaa niihin tarvittavan resurssin. Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä tiedotetaan jokaista, jota muutos koskee.

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohta- ja vaaratapahtumista. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Mikäli omavalvonnalliset keinot eivät riitä mahdollisen asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavan tapahtuman, vahingon tai vaaratilanteen tai muun vakavan puutteen korjaamiseksi, tulee myös ilmoittaa hyvinvointialueelle.

7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvonnan julkiset materiaalit julkaistaan Selkämeren Terveiden verkkosivuilla.