

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Ratinan Terveys Oy

Y-tunnus: 3251568–2

Laatija: Hanna Peltoniemi, hoitotyön päällikkö
Hyväksyjä: Teija Mertimo, johtava ylilääkäri
Pvm: 2.10.2026
Versio: 2

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1. Omavalvontasuunnitelma Tullinkulman Työterveys Oy:ssä 3
2. Omavalvonnan organisointi ja vastuuhenkilöt 4
3. Toiminnan kuvaus, johtaminen ja henkilöstö 6
Toiminnan kuvaus 6
Johtaminen 7
Henkilöstö, pätevyydet ja koulutus 7
4. Toimitilat 9
5. Asiakas- ja potilasturvallisuus 10
5.1 Asiakkaan tai potilaan tunnistaminen 10
5.2 Infektioiden torjunta asiakas- ja potilastyössä 10
5.3 Lääketurvallisuus 11
Lääkehoitosuunnitelma 11
Osaamisen varmistamien ja lääkeluvat 12
Lääkehoidon ja -huollon poikkeamat 12
5.4 Hätätilanteen ja ensiaputilanteen hoito 13
5.5 Laiteturvallisuus 13
5.6 Seurantajärjestelmä 14
5.7 Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet 16
6. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely 17
7. Potilaan asema ja oikeudet sekä virallisten selvityspyyntöjen käsittely 17
7.1 Itsemääräämisoikeus 17
7.2 Muistutukset 18
7.3 Kantelut, muut valvonta-asiat ja toiminnasta saatu palaute 18
7.4 Potilasvahinkoepäilyt 19
8. Tietoturva 19
9. Laadunhallinta 20
10. Riskien hallinta 21
11. Omavalvontasuunnitelman seuranta 22

Johdanto

Palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijoiden toiminnan laatua sekä asianmukaisuutta ja asiakas- ja potilasturvallisuutta sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain mukaisesti (741/2023) 27§:n mukaisesti. Valvontalain 26§ mukaisesti omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten palvelunjärjestäjän 23 §:ssä ja palveluntuottajan 27 §:ssä tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. Omavalvontaohjelman toteutumista on seurattava palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Palveluntuottajan on laadittava kaikkiin palveluyksiköihin toiminnan seurantaan omavalvontasuunnitelma, joka on osa omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelmaa tehdessä on huomioitava asiakas- ja potilaspalautteet ja henkilöstön palautteet.

Omavalvontasuunnitelma tehdään sähköisesti ja julkaistaan julkisessa tietoverkossa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja toimintoja on valvottava ja havaitut puutteet on korjattava sekä mahdolliset muutokset toiminnassa on raportoitava omavalvonnan raportoinnissa, joka julkaistaan säännöllisesti neljän kuukauden välein.

Valvontalain (741/2023) 23§:n mukaisesti palvelunjärjestäjän on valvottava oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti (saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu). Palvelunjärjestäjän on seurattava myös henkilöstön riittävyyttä sekä tilojen ja laitteiden turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelujen toteuttamisessa.

1. Omavalvontasuunnitelma Ratinan Terveys Oy:ssä

Tätä omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan kaikissa Ratinan Terveys Oy:n palvelupisteissä (toimipisteissä). Palvelupisteet löytyvät myös Soteri-rekisteristä. Ratina Terveys Oy:n toiminimi on Pirte työterveys- ja lääkärikeskus ja sen toiminta tapahtuu Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Ratina Terveys Oy (Y-tunnus 3251568–2)
Toiminimi: Pirte työterveys ja lääkärikeskus

Palvelupisteet

Pirte Ratina
Vuolteenkatu 1, 33100 Tampere

Pirte Tays Ensitie
Finn-Medi 1, Arvo Ylpön katu 6, 0 krs, 33520 Tampere

Pirte Tays Biokatu
Finn-Medi 1, Biokatu 6, 33520 Tampere

Pirte Nokia
Kauppakatu 1–3 A 22, 37100 Nokia

Pirte Orivesi
Keskustie 40, 35100 Orivesi

Pirte Sastamala
Torikatu 1, 38200 Sastamala

Pirte Valkeakoski
Kirjaskatu 7 (2 krs.), 37600 Valkeakoski

Pirte Virrat
Pääskyntie 6, 34800 Virrat

Ratinan Terveys Oy, Huittisten työpaikkavastaanotto
Teollisuustie 4
32700 Huittinen

Puhelin: Keskus (03) 565 64611

2. Omavalvonnan organisointi ja vastuuhenkilöt

Pirten toimitusjohtaja johtaa operatiivista toimintaa yhtiön strategian mukaisesti ja hän nimeää yhtiöön terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan, joka huolehtii siitä, että Pirten toiminta täyttää sille lainsäädännössä asetetut laadun ja potilasturvallisuuden vaatimukset.

Toimitusjohtaja

Nimi: Anssi Koski

Yhteystiedot

Osoite: Vuolteenkatu 1, 33100 Tampere
Puhelin: 040 5141490
Sähköposti: anssi.koskio@pirte.fi

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja

Nimi: Teija Mertimo, johtava ylilääkäri
Koulutus ja ammattioikeus: Laillistettu lääkäri, työterveyshuollon erikoislääkäri

Yhteystiedot

Osoite: Vuolteenkatu 1, 33100 Tampere
Puhelin: 040 1583210
Sähköposti: teija.mertimo@pirte.fi

Hoitotyön päällikkö, Hanna Peltoniemi, toimii palveluista vastaavan johtajan työparina omavalvontasuunnitelmaa laatiessa ja valvoessa.

Työsuojelu- ja työturvallisuuspäällikkö, Hanna Peltoniemi, vastaa Pirten toimintaympäristön turvallisuudesta ja henkilöstön työsuojelusta huomioiden myös asiakas- ja potilasturvallisuus.

Tietosuojavastaava:

Tietosuojavastaavana toimii järjestelmäasiantuntija Marika Lindgren.

Yhteystiedot

Sähköposti yhteydenottopyyntöä varten: tietosuojavastaava.pirte.fi
Puhelin: 044 427 0481
Postiosoite: Pirte (Tullinkulman Työterveys Oy), Kauppakeskus Ratina, Vuolteenkatu 1, 33100 Tampere, 4. krs.

Pirten tietosuojaselosteessa on kuvattu menettelytavat, joilla käytännössä varmistetaan tietosuojan toteutuminen.

Potilasasiavastaava: Potilasasiavastaava on asiakkaan/potilaan apuna, kun hän tarvitsee neuvoa ja tietoa oikeuksistaan potilaana. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaava palvelee alueellaan sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon potilaita. Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Palvelu on maksutonta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavina toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo. Voit ottaa potilasasiavastaaviin yhteyttä tietoturvallisesti joko digitaalisesti Suomi.fi:n Viestit-palvelun kautta, puhelimitse tai kirjeitse.

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.

Laatupäällikkö, Sari Rusanen, vastaa Pirten laatujärjestelmän kehittämisestä, ylläpidosta ja laadunvarmistuksesta.

Lääkehoitosuunnitelman vastuuhenkilöt: hoitotyön päällikkö Hanna Peltoniemi ja poliklinikan vastaava sairaanhoitaja Saana-Maria Stark. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy johtava ylilääkäri.

Hygieniasuunnitelman vastuuhenkilöt: poliklinikan vastaava sairaanhoitaja Saana-Maria Stark. Hygieniasuunnitelman hyväksyy hoitotyön päällikkö.

Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilöt: sairaanhoidon ylilääkäri ja poliklinikan vastaava sairaanhoitaja Saana-Maria Stark. Laiterekisterin hyväksyy johtava ylilääkäri.

Tietoturvasuunnitelman vastuuhenkilö: tietohallintopäällikkö Jukka Nurminen

Riskienhallintasuunnitelman vastuuhenkilö: toimitusjohtaja Anssi Koski

Pirten henkilöstö: Henkilökunnan tulee noudattaa Pirten ohjeistuksia palvelun laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavista seikoista.

3. Toiminnan kuvaus, johtaminen ja henkilöstö

Toiminnan kuvaus

Ratinan Terveys Oy on Pirte konsernin emoyhtiön Tullinkulman Työterveys Oy omistama tytäryhtiö, jonka toimintaan sisältyy pk-yritysten ja yrittäjien työterveyshuolto sekä lääkärikeskuspalvelut yksityisasiakkaille. Ratina Terveys Oy:n työterveyshuollon tavoitteena on yhteistyössä asiakasyritysten kanssa terveellisen ja turvallisen työympäristön edistäminen, työyhteisön toimivuuden kehittäminen sekä työhön liittyvien sairauksien ehkäisy ja työterveyspainotteinen sairaanhoito. Työterveyshuollon asiakkaita on n 20 000 henkilöä.

Ratinan Terveys Oy tarjoaa asiakkailleen laadukkaat ja kokonaisvaltaiset palvelut, jossa ketteryys on yksi avainsana, jolloin palveluita räätälöidään asiakastarpeen mukaan. Pirten yhteiset arvot ovat toiminnan perusta. Ne ohjaavat suuntaa sekä näkyvät kaikissa tekemisessämme. Pirten arvoja ovat kumppanuus, vahvuus, rehtiys ja rohkeus.

- kumppanuutta toisiamme arvostaen
- vahvuutta kestävästä taloudesta
- rehti asiakaslähtöinen ja joustava toimintakulttuuri
- rohkeutta kehittää ja uudistua

Pirten strategia ja toimintaprosessit ohjaavat kaikkia Pirtessä työskenteleviä. Yhtenäisillä toimintamalleilla saadaan tasalaatuista palvelua asiakasorganisaation tarpeen mukaisesti. Pirten strategiset painopistealueet 2026–2028 ovat:

- Näkyvyyttä palveluillamme ja osaamisellamme
- Innovatiivisuutta asiakaskokemuksessa
- Asiakasarvoa digipalveluilla
- Kustannustehokkuutta liiketoiminnan tueksi
- Vaikuttavuutta näyttöön perustuvilla palveluilla

Pirten toimintaprosessit (ydin-, tuki- ja ohjaavat prosessit) tulee olla kaikkien pirteläisten tiedossa ja niitä tulee jokaisen toteuttaa työssään. Kaikilla pirteläisillä on velvollisuus tehtävien määrittelemissä rajoissa varmistaa, että Pirtessä tuotettu palvelu toteutuu prosessien mukaisesti. Pirteläisiä työterveyshuollon ammattihenkilöitä ja asiantuntijoita koulutetaan vuosittain työterveyshuollon ydinprosesseihin (työpaikkaselvitys, toimintasuunnitelma, terveystarkastukset, työkyky, tietojen anto ja ohjaus sekä työterveyspainotteinen sairaanhoito), jotka ovat koko työterveyshuoltotoiminnan ydin.

Johtaminen

Työterveyshuollon toimintaa kokonaisuudessaan johtaa työlääketieteen osalta johtava ylilääkäri. Hänen kanssaan työtehtäviä jakaa kaksi ylilääkäriä ja kaksi apulaisylilääkäriä. Työterveyshuollon tuotannon johtoryhmä vastaa tuotannon toiminnan edellytyksistä ja voimavaroista huomioiden palveluiden laatu ja potilasturvallisuus. Tuotannon johtoryhmään kuuluu johtava ylilääkäri ja ylilääkäri, hoitotyön päällikkö, johtava työterveyspsykologi/strategia- ja kehittämispäällikkö, vastaava työterveyspsykologi ja vastaava työfysioterapeutti sekä asiakkuus- ja viestintäpäällikkö.

Henkilöstö, pätevyydet ja koulutus

Tullinkulman Työterveyden palveluksessa on noin 50 henkilöä. Työterveyshuoltoa toteutetaan tiimityönä toimi- ja palvelualueiden mukaisin aluejaoin. Työterveyshuollon tiimiin kuuluu työterveyslääkäri, työterveyshoitaja ja työfysioterapeutti sekä tarvittaessa työterveyspsykologi. Muita terveydenhuollon ammattilaisia ovat yleis- ja erikoislääkärit, sairaanhoitajat ja lähihoitajat sekä tukipalveluissa asiantuntijat ja sihteerit.

Uusien työtekijöiden muodollinen pätevyys tarkistetaan tutkintotodistuksista ja

terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Pätevyyden tarkistaminen varmistetaan työsopimusta tehdessä ja tarkistetaan vuosittain oman henkilökunnan sekä ammatinharjoittajien osalta esihenkilön toimesta. Jokaista uutta työntekijää varten on laadittu perehdytysohjelma, jossa perehdyttämisen vastuualueet on jaettu esihenkilön, ammatillisen ja hallinnollisen perehdyttäjän kesken. Henkilökunnan tietosuojaosion perehdyttämiseen on otettu käyttöön myös sähköinen, Navisec-koulutusalusta tietosuoja-, tietoturva-, GDPR- ja tekoälylukutaitoon liittyvissä asioissa. Tietosuojaosion käytyään työntekijä suorittaa testin. Esihenkilö seuraa, että työntekijät käyvät koulutuksen työt aloittaessa ja aina vuosittain. Henkilökunnan yleistä tietoturvallisen työskentelyn osaamista ylläpidetään Digiturvamallin avulla. Teamsiin on sähköisesti jaettu henkilökunnan tutustuttavaksi keskeisimmät tietoturvaohjeet. Niitä on luotu Digiturvamallin osin 'Sote-palveluiden tietoturvasuunnitelmavaatimusten ohjaamalla tavalla.

Pirten työntekijöille mahdollistetaan työantajan kustannuksella tapahtuvaa täydennys- ja lisäkoulutusta, joka on myös kirjallisesti dokumentoitu esihenkilöiden käytössä olevaan koulutussuunnitelmaan. Täydennyskoulutusta peruskoulutuksen pituudesta, työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta tarpeen mukaan. Täydennyskoulutus noudattelee STM:n ohjeistusta työterveyshuollon ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden täydennyskoulutuksesta. Työterveyshuollon ammattihenkilöt ja asiantuntijat osallistuvat riittävästi, kuitenkin vähintään kolmen vuoden välein ammattitaitoaan ylläpitävään täydennyskoulutukseen.

Esihenkilö varmistaa vuosittain riittävän kouluttautumisen. Kaikilla työterveyshuollon ammattihenkilöillä ja asiantuntijoilla tulee olla työterveyshuollon tehtävien edellyttämä pätevyys 15 opintopisteen koulutuksena. Pätevöitymiskoulutus tulee suorittaa kahden vuoden kuluessa tehtävissä aloittamisesta.

Lääkäreiden esihenkilö varmistaa, että lääkärillä on lisäksi tehtävän edellyttämä voimassa oleva ammatinharjoittamisoikeus sekä riittävä tehtäväkohtainen osaaminen. Esihenkilö seuraa lääkärien perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen toteutumista. Erikoistuville lääkäreille ja lääketieteen opiskelijoille järjestetään heidän osaamistaan ja tehtäviään vastaava ohjaus ja valvonta. Osaaminen, pätevyydet ja koulutukset dokumentoidaan Pirten käytäntöjen mukaisesti.

Hoitotyön esihenkilöt varmistavat lääkehoitoa tai rokotuksia toteuttavien tehtävän edellyttämän voimassa olevan lääke- ja rokotusluvan sekä perehtyneisyyden lääkehoitosuunnitelmaan. Vierianalytiikkaa, näytteenottoa tai lääkinnällisiä laitteita käyttävien osaaminen varmistetaan ennen itsenäistä työskentelyä ja säännöllisesti sen

jälkeen. Huumausainetestaukseen osallistuvilla hoitajilla tulee olla tehtävään soveltuva perehtyneisyys ja koulutus.

Työfysioterapeuttien esihenkilö varmistaa työfysioterapeuttien suoravastaanoton koulutukset suoravastaanottoa tekeviltä työfysioterapeuteilta.

Työterveyspsykologien esihenkilö varmistaa ja dokumentoi psykologien voimassa olevat ammattioikeudet, työterveyshuollon pätevyyden, perehdytyksen, täydennyskoulutuksen sekä tehtäväkohtaisen osaamisen. Mahdolliset tehtävän edellyttämät erityispätevyydet ja suojatut ammattinimikkeet tarkistetaan erikseen. Pätevyydet, luvat, koulutukset ja osaamisen varmistaminen dokumentoidaan Pirten määrittelemään seurantajärjestelmään. Johto seuraa omavalvonnan toteutumista säännöllisesti johtamisjärjestelmän mukaisesti. Lisäksi suoritetaan auditointeja.

4. Toimitilat

Ratinan Terveys Oy noudattaa voimassa olevia määräyksiä työtiloille sekä huomioidaan potilaiden ja henkilöstön nykyaikaiselle hoitoympäristölle asettamat vaatimukset.

Lääketieteellisen toiminnan vastaanottohuoneet on suunniteltu terveydenhuollon toimintaa varten. Asiakkaiden odotustilat ovat asianmukaiset. Vastaanottotiloissa on vesipiste ja vaihtoehtoinen poistumisreitti päälle karkauksen varalta. Jokaisessa toimipisteessä on huonekohtainen hälytysjärjestelmä hätätilanteita varten. Toimipisteisiin on laadittu kuhunkin omat turvallisuusohjeet ja hälytysjärjestelmien käyttöohje. Ohjeistukset kerrataan vähintään vuosittain sekä tarpeen mukaan.

Ratinan Terveys Oy:n Ratinan ja Tays Ensitien toimipisteissä on mikrobiologiset luvat toimipisteillä otettavien laboratorionäytteiden vuoksi. Pirten eri toimipisteissä ei käytetä ionisoivaa säteilyä sisältäviä laitteita, eikä radioaktiivisia aineita.

Henkilöstöllä on asianmukaiset taukotilat ja pukukaapit. Kiinteistössä on toimiva palohälytysjärjestelmä ja paloharjoituksia järjestetään erikseen kiinteistönomistajien kanssa. Ratinan toimipisteessä on säännöllisesti 1–2 poistumisharjoitusta vuodessa ja henkilöstö voi osallistua myös kiinteistön järjestämään alkusammutuskoulutukseen sekä kiinteistön turvallisuuskävelyihin.

Kaikki Pirten paperiset potilasasiakirjat ovat Ratinan toimipisteessä, erillisessä lukossa olevassa asiakirjahuoneessa, jonne ei yleisillä avaimilla pääse. Potilasasiakirjoja ei saa säilyttää vastaanottohuoneissa. Eri toimipisteissä henkilöstö pääsee lääkehuoltotiloihin

lukitun oven kautta. Lääkekaapit ovat lukollisia, ja ne avataan tietyllä koodilla. Koodi on annettu vain lääkeluvan suorittaneille henkilöille ja lääkäreille. Työajan jälkeen tiloihin pääsy rekisteröityy kulunvalvontaan.

5. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuus on tärkeä osa palvelujen ja hoidon laatua Pirtessä. Potilaan ja asiakkaan näkökulmasta potilas- ja asiakasturvallisuus on sitä, että potilas tai asiakas saa oikeaa ja turvallista hoitoa tai palvelua oikeaan aikaan ja oikealla tavalla niin, että toteutetuista toimista aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa.

5.1 Asiakkaan tai potilaan tunnistaminen

Asiakas tai potilas tunnistetaan aina henkilötunnuksella ja nimellä ennen puhelimessa tapahtuvaa ajanvarausta. Sähköisessä ajanvarauksessa on käytössämme vahva tunnistautuminen. Pirte Ratinan, Pirte Tays Ensitien ja Pirte Nokian toimipisteissä on automaattinen ilmoittautuminen henkilökortilla. Vastaanotoilla tunnistautuminen tapahtuu henkilöllisyystodistuksella.

5.2 Infektioiden torjunta asiakas- ja potilastyössä

Infektioiden torjunnassa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia.

Aseptinen työtapa (tarkoituksena mikrobien leviämisen ehkäiseminen) on osa toimintatapaamme. Terveydenhuollon ammattihenkilöiden huoneissa on vesipiste. Kaikista infektioiden torjuntaan liittyvistä toimintatavoista on kirjalliset ohjeet. Käsihygieniasta on kirjallinen ja kuvallinen ohje henkilökunnalle ja asiakkaille. Käsihuuhteita on helposti saatavilla asianmukaisissa telineissä ja annostelijoissa sekä henkilökunnalle että asiakkaille. Käsihygienian lisäksi ohjeeseen sisältyy suojainten oikea käyttö ja oikeat työskentelytavat mm. aseptinen työskentelyjärjestys, eritetahradesinfektio, pisto- ja viiltovahinkojen estäminen, yskimishygienia ja jätteiden käsittely. Pirtessä on kaikkia toimipisteitä koskeva *hygieniasuunnitelma,* joka perehdytetään uusille työntekijöille ja ohjeita kerrataan henkilöstölle. Pirten tuotannon hygieniatyöstä vastaa vastaava sairaanhoitaja ja hygieniahoitaja, jotka raportoivat työstään hoitotyön päällikölle ja johtavalle ylilääkärille.

Toimenpiteissä, kuten haavan ompelussa käytettävät instrumentit esikäsitellään käytön jälkeen ja steriloidaan Pirte Ratinan toimipisteissä. Välinehuollossa tehdään päivittäin osana omavalvontaa sterilointikontrollit.

Toimipisteiden *siivouskäytäntö* on kuvattu palveluntuottajan kanssa tehdyssä palvelusopimuksen palvelukuvauksessa. Siivouspalvelut on ulkoistettu ja siivouksen tasoa seurataan vähintään kuukausittain. Pintapuhdistusnäytteet otetaan 2–4 kertaa vuodessa. Siivoustoiminnan yhteis- ja kehitystyöhön on nimetty vastuuhenkilö Pirtessä. Toimipisteillä seurataan siivoustason laatua erillisillä palvelukierroksilla, johon osallistuu Pirtestä nimetty vastuuhenkilö toimipisteeltä. Pintapuhtausnäytteitä otetaan säännöllisesti eri toimipisteillä.

Jätehuolto-ohjeistus noudattaa voimassa olevaa jätelakia. Jätteiden käsittely toimipaikoissa, asianmukaiset jätteiden säilytystilat ja -astiat, kuljetus ja varastointi on ohjeistettu ja järjestetty siten, ettei jätteistä synny vaaraa tai haittaa missään jätehuollon vaiheessa.

Terveydenhuollon erityisjätteiden keräämisessä noudatetaan YM 2023_11: Terveydenhuollon jäteopasta, tartunta- ja tapaturmavaarallinen jäte sekä biologinen ja vaarallinen jäte käsitellään jokaisessa vaiheessa turvallisesti loppusijoitukseen saakka. Toimipaikoilla on voimassa olevat sopimukset ja ohjeet jätetilojen käytöstä ja jätteiden kuljetuksesta, käsittelystä ja loppukäsittelystä kiinteistöjen ja jätteiden kuljetusliikkeiden kanssa.

5.3 Lääketurvallisuus

Lääkehoitosuunnitelma

Turvallisen lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, käytännöt, vastuut, osaamisvaatimukset ja tavoitteet on kuvattu palveluyksikön lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelmassa korostuvat laatutyö, lääkehoitoprosessin johtaminen, omavalvonta ja lääkitysturvallisuus. Pirten lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM, Turvallisen lääkehoito-oppaan (julkaisu 2021:6) mukaisesti ja se tarkastetaan sekä päivitetään vuosittain. Lisäksi suunnitelma päivitetään aina säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Palvelupisteen lääkehoitosuunnitelman päivittävät hoitotyön päällikkö ja vastaava sairaanhoitaja. Suunnitelman hyväksyy johtava ylilääkäri.

Lääkehoitoa toteuttavat ammattilaiset perehtyvät lääkehoitosuunnitelmaan työt aloittaessa ja sen jälkeen esihenkilön toimesta, kun lääkehoitosuunnitelmaa on päivitetty.

Osaamisen varmistamien ja lääkeluvat

Pirtessä lääkehoitoa voivat toteuttaa vain ammattihenkilöt, joille on lääkehoidon osaamisen varmistamisen jälkeen myönnetty lääkelupa. Lääkehoitoon osallistuvat työntekijät suorittavat lääkehoitoon tarvittavat luvat yksikön lääkehoitosuunnitelmassa ammattiryhmä- ja toimintokohtaisesti määritellyssä laajuudessa. Lääkelupa sisältää aina hyväksytysti suoritetut teoriatentit ja näytöt sekä perehtymisen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja toimintatapoihin. Lääkeluvan myöntää johtava ylilääkäri.

Lääkelupa on voimassa korkeintaan viisi vuotta. Lääkelupakoulutus uusitaan aina ennen kuin lääkelupa on vanhentunut. Lupa on uusittava myös yli vuoden kestävän työstä poissaolon jälkeen tai työtehtävien muuttuessa vaativammiksi. Lääkelupa voidaan poistaa, mikäli siihen on riittävät perusteet.

Lääkehoidon ja -huollon poikkeamat

Kaikista lääkehoitoon tai -huoltoon liittyvistä vaaratilanteista tai läheltä piti -tapahtumista, tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään. Lääkevastuuhoitajat ja esihenkilöt seuraavat oman palvelupisteensä lääkityspoikkeamia ja tekevät tarvittavia korjaavia toimenpiteitä yhdessä muun henkilöstön kanssa. Vakavat lääkityspoikkeamat käsitellään heti kun mahdollista asianosaisten kanssa, myös potilasta informoidaan asiasta. Havaitut väärinkäytökset lääkehoitoon tai lääkehuoltoon liittyen ilmoitetaan johtavalle ylilääkärille tai hänen poissa ollessaan hänen nimetylle sijaiselleen.

Lääkkeen aiheuttamasta haitallisesta tai muusta kuin toivotusta vaikutuksesta tehdään haittavaikutusilmoitus Fimean ohjeiden mukaan sähköisenä Fimean verkkosivulla tai vaihtoehtoisesti verkkosivulta tulostettavalla lomakkeella.

Epäily lääkevalmisteen tai lääkepakkauksen virheestä raportoidaan lääkkeen toimittaneeseen tahoon (apteekki tai lääkekeskus) tuotevirhe-epäilynä.

Pirten työterveyshuollossa säilytettävien potilaille annettavien akuuttihoitolääkkeiden valikoima ja määrä on minimoitu jokaisessa toimipisteessä. Henkilökunta ei voi ottaa lääkkeitä omiin tarpeisiinsa muuta kuin toisen terveydenhuollon ammattihenkilön kirjatulla luvalla. Lääkehoidon toteutumista ja lääkkeiden kulutuksen seurantaa valvotaan kuukausittain. Lääketilaukset tekee lääketilauksesta vastaava hoitaja ja tilauksen hyväksyy ylilääkäri.

Rokotteita säilytetään asianmukaisissa lääkkeille osoitetuissa jääkaapeissa, joiden lämpötilaseurantaa toteutetaan päivittäin. Potilailta palautuneet tai vanhentuneet lääkkeet

toimitetaan apteekkiin hävitettäviksi. Lääkenäytteitä ei säilytetä muualla kuin virallisissa, lukituissa lääkekaapeissa, jotka on sijoitettu lukittuun tilaan.

5.4 Hätätilanteen ja ensiaputilanteen hoito

Hätätilanteella tarkoitetaan henkilöön kohdistuvaa ensiaputilannetta tai toimipaikassa tapahtuvaa poikkeustilannetta (esim. tulipalo). Hätätilanteiden hoito on kuvattu aluetoimipistekohtaisesti Intrassa ja ohjeistus kerrataan vuosittain tuotannon henkilöstön kanssa. Aluetoimipisteissä tapahtuvien poikkeustilanteiden varalta kuhunkin aluetoimipisteeseen on laadittu turvallisuusohjeet. Työturvallisuusriskien arviointi tehdään vuosittain jokaiseen toimipisteeseen.

Ensiaputilanne-toimintaohjeessa kuvataan keskeisimmät henkilöön kohdistuvat hätätilanteet huomioiden mm. toimipaikan koko ja henkilömäärä. Ensiaputilanteiden toimintaohjeesta vastaa johtava ylilääkäri ja Pirten päivystystoiminnasta vastaava ylilääkäri. Ohjeet päivitetään ja kerrataan Pirten tuotannon henkilöstön kanssa vuosittain. Lisäksi hätäensiavun antamista (elvytysharjoittelu ja defibrillaattorin käyttö) harjoitellaan vuosittain toimipisteiden ensiapukoulutuksissa. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että jokainen työntekijä tietää ensiaputilanne-toimintaohjeen sisällön. Työsuojelupäällikkö pitää toimipisteiden vuosittaisista ensiapukoulutuksiin osallistujista luetteloa yllä. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja (Pirtessä johtava ylilääkäri) vastaa siitä, että henkilökunta on ensiapukoulutettu Pirten ohjeen mukaisesti.

5.5 Laiteturvallisuus

Pirtessä on käytössä lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän velvoitteiden mukainen seurantajärjestelmä laitteiden, ja niiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi (719/2021, 34 §).

Pirten laitehankinnassa huomioidaan laitteiden soveltuvuus terveydenhuollon käyttöön. Laitehankinnat tehdään yhteistyössä nimettyjen vastuuhenkilöiden kanssa huomioiden lääkinnälliselle laitteelle asetetut vaatimukset.

Ammattimaisessa käytössä lääkinnälliseen käyttötarkoitukseen käytettävien laitteiden tulee olla CE-merkittyjä lääkinnällisiä laitteita. Lisäksi Pirten ostamien tuotteiden on oltava laadultaan käyttötarkoitukseen sopivia sekä potilas- ja käyttäjäturvallisia. Pirten toimipisteissä seurataan tilattujen laitteiden laatua. Mikäli laitteiden laadussa on

reklamoitavaa, siitä viestitään Pirten laiteturvallisuudesta vastaaville henkilöille.

Laitteiden käyttöönottotarkastuksessa varmistetaan tilauksen ja toimituksen yhdenmukaisuus. Käyttöönottotarkastuksessa noudatetaan valmistajan ohjeistuksia. Käyttöönottotarkastuksen yhteydessä määritellään myös laitteen elinkaarenaikainen seuranta valmistajan ohjeistuksien mukaisesti. Laitteiden tullessa Pirteen, laitteiden tuotetiedot viedään laiterekisteriin sekä varmistetaan päivitetty käyttöohje perehdytykseen.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet täyttävät lainsäädännössä asetetut vaatimukset ja niitä huolletaan ja käytetään laitteiden valmistajien ohjeiden mukaisesti. Mahdolliset puutteet laitteissa tuodaan esille esihenkilölle ja niistä tehdään HaiPro-ilmoitus. Laiteturvallisuudesta vastaavat poliklinikan apulaisylilääkäri yhteistyössä poliklinikan vastaavan sairaanhoitajan kanssa. He vastaavat laitehallinnan ydinprosesseista ja ohjeista sekä raportoivat johtavalle ylilääkärille potilasturvallisuuteen liittyvän laiteturvallisuuden osalta. Viranomaisyhteistyöstä vastaa johtava ylilääkäri.

Suurin osa Pirten laitteistoista sijaitsee Ratinan toimipisteessä. Laitteiden ja tarvikkeiden asianmukaisuutta ja turvallisuutta seurataan säännöllisesti. Laitteiden ja tarvikkeiden osalta on laiterekisteri. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain. Tarvittavat toimenpiteet tehdään seurannan tuloksena (esim. laitteen vaihtaminen, huolto, kalibrointi). Tehtyjen toimenpiteiden onnistuminen tarkistetaan. Säännöllisesti tehtävät huollot kirjataan asianmukaisesti laitepäiväkirjaan.

5.6 Seurantajärjestelmä

Omavalvontaohjelmassa ja -suunnitelmassa tulee seurata

- palveluntarjoajien tehtävien lainmukaista hoitamista yhteistyökumppanit huomioiden
- tehtyjen sopimusten noudattamista
- palveluiden saatavuutta, jatkuvuutta, asiakaskokemusta, laatua ja turvallisuutta, yhdenvertaisuutta ja vaikuttavuutta.

Nimetty Pirten vastuuhenkilö vastaa yhteistyökumppanin kanssa tehtävästä yhteistyöstä ja valvoo sopimuksen noudattamisesta.

Omavalvontaohjelmaan on valittu seuraavat mittarit. Kaikille mittareille on asetettu seurantaväli ja tavoite.

1. Tehtävien lainmukainen varmistaminen:

    - valvontalain mukaisten omavalvontavelvoitteiden toteutuminen
    - palveluiden kannalta merkittävien palveluntuottajien seuranta
    - tietosuojapoikkeamien määrä
    - ISO9001-2015 terveydenhuoltoalan auditointien toteutuminen
    - suunniteltujen koulutusten toteutuminen
    - HaiPro
    - Soteri-katselmointi
    - Valvira/LVV-yhteydenotot, muistutukset ja kantelut.

2. Palvelujen saatavuus

- Vastaanottoaikojen ammattikohtainen saatavuus (varausaste)
- Seuraavan ja kolmannen vapaan ajan seuranta
- Asiakaspalvelun vastausprosentit
- Chat-vastausaika
- Asiakkaiden lakisääteisten työpaikkaselvitysten ja terveystarkastusten toteutumisen seuranta.

3. Palveluiden ja hoidon jatkuvuus

    - Yksilöasiakkaan työkykykäynnit oman työterveyshuoltotiimin vastaanotolla
    - Hoitosuunnitelmien laatimisen toteutuminen
    - Hoidon jatkuvuuteen liittyvien asiakaspalautteiden seuraaminen
    - Vastaanottopalveluiden ja digipalveluiden saatavuuden seuranta.

4. Asiakaskokemus

    - NPS
    - Asiakaspalautteet
    - Asiakasyritysten vuosipalautteet.

5. Laatu ja turvallisuus

    - HaiPro-ilmoitukset
    - Never Event –tapahtumat
    - Potilasvahingot
    - Auditoinnit laadun ja turvallisuuden näkökulmasta kaksi kertaa vuodesa
    - Potilaiden jatko-ohjekortin käyttö fyysiseltä vastaanotolta
    - Henkilökunnan turvallisuus- ja tietosuojakoulutukset säännöllisesti
    - Varautuminen ja häiriötilanteet.

6. Vaikuttavuus

    - Työkykyriskissä olevien tunnistaminen
    - Työterveysneuvottelujen toteutuminen asiakkaiden kanssa sovitusti
    - Työpaikkaselvitysten lainmukaisuuden ja laadun seuranta
    - Kelan korvausluokka tavoitteiden mukainen
    - Digipalveluiden hyödyntäminen asiakastarpeisiin
    - Asiakasraadin kokoontumiset ja palautteen perusteella kehittäminen.

5.7 Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Pirten potilas- ja asiakasturvallisuutta seurataan ja kehitetään terveydenhuollon palveluiden johtavan ylilääkärin johtamana johtoryhmässä ja HaiPro-vastuutyöryhmässä. Jokaisella Pirten työntekijällä on osaltaan vastuu potilasturvallisuudesta ja siitä syystä oikeus ja velvollisuus ilmoittaa esihenkilölleen ja HaiPro-ilmoituksella havaitsemistaan potilasturvallisuuteen vaikuttavista seikoista.

Vaaratapahtumasta ilmoittaminen ja ilmoituksen käsittely

Potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien tiedon keruussa ja raportoinnissa käytetään HaiPro-raportointityökalua. Työkalun avulla kerätään tietoa hoidon ja palvelujen vaaratapahtumista, jotta toimintaa voidaan kehittää ja oppia virheistä. Tullinkulman Työterveys Oy:n Intrassa on ohjeistus ilmoitusten tekemisestä.

HaiPro -ilmoitus tehdään esihenkilölle kaikista tilanteista, jotka vaarantavat potilasturvallisuutta tai haittaavat hoidon sujuvuutta niin talon sisäisistä tilanteista kuin muuallakin tapahtuneista tilanteista. Tehdyt ilmoitukset käsitellään heti ja toteutetaan

tarvittavat toimenpiteet. Ilmoituksista tehdään yhteenveto johtoryhmälle ja esihenkilöille kolme kertaa vuodessa sekä kuukausi-infoon koko henkilöstölle kaksi kertaa vuodessa.

Vaaratapahtumasta oppiminen

Vaaratapahtumista ja läheltä piti -tilanteista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan, ohjeiden, koulutuksen ja riskienhallinnan jatkuvaan kehittämiseen. Keskeiset opit ja kehittämistoimenpiteet käsitellään tarkoituksenmukaisilla foorumeilla ja niiden toteutumista seurataan.

6. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Potilaslain mukaan terveydenhuollon ammattihenkilöt merkitsevät potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot. Potilasrekisteristä on laadittu henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, joka on potilaiden saatavilla. Rekisteröidyillä on henkilötietolain mukainen oikeus tarkastaa ja oikaista itseään koskevat tiedot. Tätä varten poliklinikan ilmoittautumispisteestä on saatavilla lomakkeita. Luvan myöntää johtava ylilääkäri. Rekisterinpitäjä on Ratinan Terveys Oy.

7. Potilaan asema ja oikeudet sekä virallisten selvityspyyntöjen käsittely

Potilaan osallistumiseen hoidon arviointiin ja hänen kuulemiseensa hoidon päättyessä kiinnitetään huomiota. Kuulemisen kautta saadaan arvokasta tietoa toiminnan sujuvuudesta, henkilökunnan osaamisesta ja käyttäytymisestä sekä hoidon laadusta.

Toimipisteissä on saatavilla palautelomakkeita. Asiakaspalautetta voi antaa myös verkkosivujemme kautta. Laatupäällikkö toimittaa saadut asiakaspalautteet esihenkilöille, jotka käsittelevät asiakaspalautteet niihin liittyvien henkilöiden kanssa välittömästi. Palautteista tehdään kaksi kertaa vuodessa koonti johtoryhmälle ja henkilökunnalle.

7.1 Itsemääräämisoikeus

Pirten toiminta on työterveyshuoltopainotteista toimintaa, jossa asiakkaat ovat lähtökohtaisesti päätöskykyisiä ja työssä käyviä työterveyshuollon asiakkaita. Asiakkaan

itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikessa toiminnassa. Asiakas osallistuu hoitoaan ja palveluitaan koskevaan päätöksentekoon. Hänelle annetaan riittävät tiedot hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista. Asiakkaan suostumus hankitaan ennen tutkimuksia, hoitotoimenpiteitä ja henkilötietojen luovutuksia lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Toiminnassa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

7.2 Muistutukset

Jos potilas on tyytymätön saamaansa hoitoon, ongelma pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti kahdenkeskisen keskustelun avulla. Potilasvahingoissa asiakas ohjataan potilasasiavastaavalle. Potilaslain 10 §:n perusteella tehdyt muistutukset ohjataan johtavalle ylilääkärille, joka vastaa niihin kirjallisella palautteella 1–4 viikon vastausajalla. Muistutuksessa kuvattu asia tutkitaan puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleensa kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa käy ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu.

Muistutuksen takia annettu ratkaisu voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli ne sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin.

7.3 Kantelut, muut valvonta-asiat ja toiminnasta saatu palaute

Lupa- ja valvontaviraston ja Potilasvakuutuskeskuksen antamista päätöksistä saatua palautetta käsitellään työyhteisössä, analysoidaan mistä mahdolliset ongelmat ovat johtuneet ja miten niitä voisi ehkäistä tulevaisuudessa. Tämä tehdään pääsääntöisesti siinä foorumissa, joka liittyy asiaan, esim. lääkäri- tai hoitajakokouksessa. Asian ottaa esille johtava ylilääkäri Teija Mertimo tai hoitotyön päällikkö Hanna Peltoniemi.

Yksittäistä työntekijää koskeva palaute käsitellään työntekijän ja hänen esihenkilönsä kesken. Palautteen saannin toteutumista ja korjaavia toimenpiteitä valvoo johtava ylilääkäri Teija Mertimo.

7.4 Potilasvahinkoepäilyt

Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyy aina riskejä, joiden toteutumista ei kaikissa tapauksissa voida välttää parhaalla mahdollisellakaan hoidolla. Potilasvakuutus korvaa potilasvahinkolain (879/1998) mukaisesti potilaalle terveydenhoidon yhteydessä aiheutuneita henkilövahinkoja.

Potilasvahinkoepäilyn yhteydessä henkilökunta on ohjeistettu ohjaamaan potilas ottamaan yhteyttä potilasasiavastaavaan toimenpiteitä varten.

Potilasvakuutuskeskuksen pyytämien tietojen toimittamisesta vastaa johtava ylilääkäri Teija Mertimo, joka on terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

8. Tietoturva

Tietoturvapolitiikka on sisäinen velvoittava määräys Pirte konsernin emoyhtiön Tullinkulman Työterveys Oy ja sen täysin omistaman tytäryhtiön Ratinan Terveys sisäiseen käyttöön. Se linjaa, miten muu dokumentaatio, kuten tietoturvasuunnitelma, ja tietoturvan hallintomalli on toteutettu.

Tietoturvasuunnitelman käyttötarkoitus on täyttää asiakastietolain 703/2023 77 §:n 1 ja 2 momentin ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. Määräys velvoittaa sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajia kuvaamaan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjään.

Tietoturvasuunnitelma kuvaa, miten Pirte konserni järjestää toiminnassaan tietoturvan ja -suojan omavalvonnan asiakas- ja potilastietojen sekä tietojärjestelmien käsittelyssä. Suunnitelma noudattaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräyksen 3/2024 vaatimuksia, jotka pohjautuvat asiakastietolakiin. Suunnitelma sisältää selvitykset ja vaatimukset konsernin tietoturva- ja tietosuojapolitiikasta, tietojärjestelmistä ja niiden käytöstä, riskienhallinnasta, valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttövalmiudesta sekä tietoturvaan liittyvistä vastuista ja velvollisuuksista.

Tietoturvasuunnitelman tavoitteena on varmistaa, että

- konsernin tietojärjestelmien käyttäjillä on käytön vaatima koulutus
- käyttöohjeet ovat saatavilla
- käyttäjät noudattavat tietojärjestelmäpalvelun tuottajan ohjeita
- tietojärjestelmiä ylläpidetään ja päivitetään asianmukaisesti
- käyttöympäristö soveltuu tietojärjestelmien käyttöön ja varmistaa tietoturvan ja tietosuojan

- tietojärjestelmiin kohdistuvia riskejä hallitaan
- tietojärjestelmiin liitetyt muut järjestelmät eivät vaaranna tietojärjestelmien toimintaa tai turvallisuutta
- tietojärjestelmiä asentaa, ylläpitää ja päivittää vain ammattitaitoinen ja asiantunteva henkilöstö
- tietojärjestelmät täyttävät käyttötarkoituksensa mukaiset olennaiset vaatimukset
- tietoturvasuunnitelmassa kuvataan, miten konserni varmistaa tietosuojan ja täyttää valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttöön liittyvät vaatimukset

9. Laadunhallinta

Pirtessä noudatetaan Pirten potilasturvallisuuden ja poikkeamailmoituksen prosesseja. Laatua seurataan omavalvontasuunnitelmassa määriteltyjen mittareiden sekä Pirten muiden sisäisten prosessimittareiden avulla.

Emoyhtiö Tullinkulman Työterveys Oy:n tytäryhtiö Ratinan Terveys Oy:n laadunhallintajärjestelmä perustuu ISO 9001:2015 sekä SFS-EN 15224:2016 mukaiseen terveydenhuoltoalalle suunnattuun laadunhallintajärjestelmään. Sisällöllisesti vaikutteita on hyödynnetty myös SFS-ISO 31000:2018 riskienhallinnan standardista, yhteinen arviointimalli (CAF - Common Assessment Framework) 2020 laatutyökalusta sekä Euroopan laatupalkintomallista (EFQM). Auditoinnin yhteistyökumppani on Labquality.

Pirten laadunhallinta on kuvattu Pirten sisäisessä Laadun hallintatapa -dokumentissa. Dokumentti kuvaa Pirten dokumentaatiohallintaa ja IMS-ohjelman käyttöä laadunhallinnan tukena. Dokumentti tarkistetaan johdon katselmuksissa konsernin laadunhallinnan vuosikellon määrittelyn mukaisesti. Pirten laatukäsikirja sisältää taas kuvauksen toimintajärjestelmästä, jota arvioidaan ja katselmoidaan sisäisin auditoinnein suunnitelmallisesti. Pirten laatutyöryhmä, laatupäällikön johdolla, seuraa ja suunnittelee Pirten laatutoimintaa sekä tekee Pirten sisäiset auditoinnit. Laatutyöryhmä raportoi johtoryhmälle ja johdon katselmukset pidetään 3 kertaa vuodessa.

Laadunhallintajärjestelmä edellyttää asiakastyytyväisyyden järjestelmällistä seurantaa ja asiakaslähtöisen toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Pirtessä asiakkaiden kokemusta seurataan seuraavilla menetelmillä:

- NPS (*Net promoter score*) -tekstiviestipalautteena reaaliaikaisesti kerätty suositteluindeksi
- Suoran asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen
- Asiakasyritysten vuosipalautteet.

- Asiakasraati (4 x vuodessa yritysasiakkaiden edustajista koottu raati, jossa Pirtestä mukana laatupäällikkö ja avainasiakaspäällikkö)

10. Riskien hallinta

Riskienhallinta on kiinteästi integroitu osaksi Pirten strategiaprosessia ja siitä johdettuja seurantajärjestelmiä (strategiset painopisteet, niistä johdetut tavoitteet ja mittarit). Riskejä hallitaan ennakoivasti hyväksyttyjen periaatteiden mukaisesti ja järjestelmällisesti kaikissa Pirten (Tullinkulman Työterveys Oy:n ja Ratinan Terveys Oy:n) liiketoiminnoissa, prosesseissa ja projekteissa.

Pirtessä noudatetaan Pirten riskienhallintaprosesseja. Laatua seurataan omavalvontasuunnitelmassa määriteltyjen mittareiden sekä Pirten muiden sisäisten prosessimittareiden avulla.

Riskienhallinnan tarkoituksena on taata Pirten kaikki toiminnot kattava ja tarkoituksenmukainen riskien tunnistaminen, analysointi ja hallinta. Riskien hallintakäytäntöjen tavoitteena on joko vähentää kunkin riskin toteutumisen todennäköisyyttä tai vähentää haitallisia vaikutuksia riskin toteutuessa. Operatiivisia toimintaan liittyvä riskejä arvioidaan osana jatkuvaa normaalia toimintaa muun muassa vaarojen arvioinneilla, sekä osana poikkeamailmoituksien käsittelyä. Jokaisen Pirtessä työskentelevän työntekijän, esihenkilön, ammatinharjoittajan tai muun henkilön vastuulla on minimoida havaitsemiaan riskejä ja vaaratilanteita sekä raportoida tekemistään.

Pirten riskienhallinnasta vastaa kokonaisuudessaan toimitusjohtaja. Potilasturvallisuudesta vastaavat henkilöt vastaavat potilasturvallisuuden kehittämisestä ja säännöllisestä vaaratapahtumien seurantatietoon perustuvasta riskien arvioinnista omilla vastuualueillaan. He ohjeistavat vastuualueidensa riskien ennakoimisessa ja uusien toimintatapojen käyttöönotossa ja vastaavat potilasturvallisuuden raportoinnista säännöllisesti johtoryhmälle, esihenkilöille ja henkilöstölle. Pirten aluetoimipisteiden vastuuhenkilöiden tehtävänä on varmistaa, että yhteisesti sovitut riskienhallintakäytännöt ovat osa päivittäistä toimintaa. Henkilöstö sitoutuu Pirten toimintaperiaatteisiin, jossa keskeisenä ovat laatu- ja potilasturvallisuus. Henkilöstöä rohkaistaan tuomaan esille toiminnassa esiintyviä potilasturvallisuutta uhkaavia riskitekijöitä. Riskienhallinta on osa jokaisen työntekijän päivittäistä toimintaa. Johto, esihenkilöt ja nimetyt vastuuhenkilöt vastaavat riskienhallinnan toteutumisesta, seurannasta ja kehittämisestä omilla vastuualueillaan.

Työturvallisuus- ja työsuojelupäällikön omistamalla prosessilla, työturvallisuusriskien kartoituksella (työn vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi), selvitetään toimipisteen

työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä, mahdollisia vaara- tai riskitekijöitä sekä työn psykososiaalista kuormittavuutta. Kartoitus on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen, ennaltaehkäisy sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi tehdään toimipisteissä vuosittain. Työturvallisuusriskien arvioinnin yhteydessä hyödynnetään myös muita tietolähteitä, kuten henkilöstökyselyn tuloksia, työpaikkaselvitystä, työntekijöiltä tulleita palautteita ja työturvallisuuspoikkeamailmoituksia. Työpaikkaselvitykset tehdään toimipisteisiin 5 vuoden välein, ellei tiloja ole uusittu tai toimipisteen toiminnassa ole merkittäviä muutoksia työtehtävissä.

11. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Tämä dokumentti muodostaa Pirten omavalvontasuunnitelman rungon. Omavalvontasuunnitelmaa täydentävät mm. lääkehoitosuunnitelma, hygieniasuunnitelma, tietoturvasuunnitelma, riskien hallintasuunnitelma, työohjeet sekä IMSin prosessikartta. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirten verkkosivuilla sekä sisäisessä intranetissä.

Omavalvontasuunnitelma käsitellään konserni-, yhtiö- ja toimipaikkatasolla. Johto vastaa siitä, että koko henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön, ja osaa toimia sen edellyttämällä tavalla.

Laatuauditoinneissa varmistetaan, että henkilöstö osaa toimia omavalvontasuunnitelma edellyttämällä tavalla. Auditoinneissa ja muilla omavalvontasuunnitelmassa esitetyillä tavoilla esille tulleet poikkeamat pyritään selvittämään mahdollisimman nopeasti, ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan suunnitellusti.

Omavalvontasuunnitelman seuranta (Valvontalaki 27§) toteutetaan johtavan ylilääkärin ja hoitotyön päällikön valvonnassa, jotka raportoivat toimitusjohtajalle, johtoryhmälle ja omavalvontasuunnitelmaan nimetyille vastuuhenkilöille. Jokainen vastuuhenkilö antaa oman selvityksensä omavalvontasuunnitelman seurannasta, sekä ehdottaa seurannan perusteella muutoksia omavalvontasuunnitelmaan. Muutoksia tehdään tarpeen mukaan myös reaaliajassa. Lisäksi potilasturvallisuudesta vastaavan johtavan ylilääkärin johdolla käydään läpi kaikki muutokset omavalvontasuunnitelmasta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstöä.

Seuraava omavalvontasuunnitelman katselmointi / päivitys tehdään vähintään kerran vuodessa syyskuun loppuun mennessä. Päivitys tehdään aina säännösten muuttuessa ja /tai, kun toimintaympäristössä tapahtuu palvelun laatuun ja potilasturvallisuuteen vaikuttavia muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman muutokset ja päivityshistoria:

- Tehty erilliset omavalvontasuunnitelmat emoyhtiölle ja tytäryhtiölle 2.10.2026
- Päivitetty palveluyksikön vastuuhenkilöiden tiedot ja tehtävät 2.10.2026
- Päivitetty lääkehoitosuunnitelma, hygieniasuunnitelma ja tietoturvasuunnitelma 2.10.2026
- Lisätty omavalvontasuunnitelmaan riskienhallinta erillisenä osiona 2.10.2026
- Johtoryhmä hyväksynyt omavalvontasuunnitelman (versio 2, päivitys 2.10.2026) 6.10.2026