



## **Omavalvontasuunnitelma**

Kliininen neurofysiologia

# Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	2
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	2
1.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	4
2	Omaavontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta .....	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	7
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta.....	8
3.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
3.3	Muistutusten käsittely .....	10
3.4	Henkilöstö.....	11
3.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	13
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	13
3.7	Toimitilat ja toimintaympäristö .....	15
3.8	Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät.....	16
3.9	Lääkehoitosuunnitelma..... <b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>	
3.10	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen .....	22
4	Omaavonnan riskien tunnistaminen ja hallinta .....	24
4.1	Riskienhallinta .....	24
4.2	Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	25
4.3	Sopimushallinta .....	27
4.4	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	28
4.5	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset.....	29
5	Omaavontasuunnitelman julkaisu ja seuranta .....	31
6	Omaavontasuunnitelman hyväksyntä.....	32

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

### Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

### Y-tunnus

3221308–6

### Palveluyksikön nimi

Kliininen neurofysiologia

Sairaalapalvelulinjan Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut -toimialue

### Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)

Kliinisen neurofysiologian yksiköt sijaitsevat Tays Keskussairaalan alueella

Kliinisen neurofysiologian laboratorio (KNF)

- Elämänaukio 2, 33520 Tampere

Tays Keskussairaala, K-rakennus 4.kerros

Postiosoite:

PL 2000, 33521 Tampere

Toimisto (arkisin klo 8-15) puhelin 03 3116 6291

Ajanvaraus asiakkaille (takaisinsoitto numero) 03 3116 5940

Kliinisen neurofysiologian unilaboratorio ja Video-EEG -yksikkö (KNFF)

- Arvo Ylpön katu 6, 33520 Tampere

Tays Keskussairaala, Finn-Medi 1 -rakennus, 2 kerros

Postiosoite:

PL 2000, 33521 Tampere

Ajanvaraus asiakkaille (takaisinsoittonumero) 03 3116 5940

Video-EEG valvomo (24h/5 vrk ma-pe) 03 3116 4194

Unilaboratorion hoitajat (24h/5 vrk ma-pe) 03 3116 9387

## **Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin**

Tarjoamme kliinisen neurofysiologian palveluita kaikille Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaille sekä toimimme yliopistollisena sairaalana tarjoten kliinisen neurofysiologian palveluita myös muille hyvinvointialueille.

Kliinisen neurofysiologian laboratoriossa (KNF) on yhteensä 9 tutkimushuonetta, osa tutkimuksista tehdään muualla Tays Keskussairaalan alueella. Tutkimuksia tehdään sekä ajanvaraus- että päivystystutkimuksina.

Unilaboratoriossa on yhteensä 9 tutkimushuonetta, osa unitutkimuksista tehdään muualla Tays Keskussairaalan alueella ja osa tehdään kotirekisteröintinä unilaboratoriosta haetulla laitteella. Tutkimuksia tehdään pääasiassa ajanvaraus-, mutta myös päivystystutkimuksina.

Video-EEG -tutkimushuoneita on yhteensä 3. Tutkimukset ovat ajanvaraustutkimuksia.

## **Palveluyksikön palvelupisteet ovat:**

Ensisijaisesti palveluyksikön kaikki palvelut tuotetaan omana toimintana ja lähipalveluina Tampereella, Tampereen yliopistollisen sairaalan Keskussairaalan alueella. Väliaikaisesti saatamme tilanteemme niin vaatiessa tuottaa osan tutkimuspalveluistamme alihankintana voidaksemme turvata potilaan/asiakkaan pääsyn tarvitsemaansa tutkimukseen riittävän nopeasti.

## **Palveluyksikön vastuuhenkilöt ovat**

Ylilääkäri Olli Kutvonen, puhelin 03 3116 3440

Osastonhoitaja Anna-Liisa Sillanpää, puhelin 03 3116 5491

## **Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut**

## Toimialuejohtaja

Marja Iso-Mustajärvi, puhelin 03 3116 5628

## 1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### **Kliinisen neurofysiologian toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteena on:**

**Tärkeintä ihminen:** ”Hyvän asiakaskokemuksen kehittäminen”

Tarjoamme kliinisen neurofysiologian palveluita kaikille hyvinvointialueen asukkaille tasapuolisesti, kaikilla on oikeus samaan tutkimuslaatuun- ja laajuuteen asuinpaikasta riippumatta. Palvelumme ovat yhdenvertaisia, ennaltaehkäiseviä ja vaikuttavia ”Kliinisen neurofysiologian palvelut perustuvat tarpeeseen, näyttöön ja tutkittuun tietoon”. Annamme asiakkaillemme selkeät palvelulupaukset ja tutkimustemme saavutettavuus on hyvä. Tarjoamme tutkimukset oikea-aikaisesti lähetteen tietojen mukaisesti.

Parannamme jatkuvasti toimintaamme asiakkaidemme tarpeita ja asiakaspalautetta hyödyntäen. Erityistilanteissa räätälöimme potilasta parhaiten hyödyttäviä tutkimuksia ja asiakkaamme kokevat olonsa turvalliseksi tutkimuksissamme.

Asiakaskokemuksen kehittämistemme perustuu kansainvälisen tutkimustyön tulosten seuraamiseen sekä toimintaympäristömme muutosten aktiiviseen huomioimiseen. Kehitämme aktiivisesti tutkimusvalikoimaamme uuden tiedon karttuessa.

Tutkimusmenetelmämme perustuvat tieteelliseen tutkittuun näyttöön ja tarjoamme näyttöön perustuvaa korkealaatuista tutkimuspalveluvalikoimaamme kustannustehokkaasti resurssien sallimissa rajoissa. Kustannustehokkuuden kehittämiseksi tarkastelemme jatkuvasti resurssien oikein kohdentamista ja turvaamme palveluiden saatavuuden ja toiminnan häiriöttömän kulun kohdentamalla voimavaramme oikein.

**Hyvinvoiva työntekijä** ”Olemme vetovoimainen työnantaja alueellamme”

Toimimme tiimeinä ja työpareina yli ammattinimikkeiden ja olemme ylpeitä moniammatillisuudesta. Arvioimme jatkuvasti henkilöresurssijamme ja sijaistarvetta pyrkien oikealla henkilömitoituksella ja palkkauksella tukemaan työssä jaksamista ja pysymistä. Panostamme hyvään perehdyttämiseen käyttäen apuna ajantasaista perehdytysmateriaalia. Mahdollistamme henkilökunnan tasapuolisen ja riittävän täydennyskoulutautumisen.

Viestimme asioista avoimesti ja ajantasaisesti. Rohkaisemme avoimeen palautteen antamiseen ja keskusteluun työyhteisössä. Huolehdimme henkilökunnan työssä jaksamisesta ja työhyvinvoinnista. Selkeytämme tehtävänjakoa ja vastuita -> käymme läpi tehtäväkuvia kehityskeskusteluissa / tiimipalavereissa sekä yhteistyökumppaneiden kanssa neuvotellen

Yhdessä yhteen toimiva hyvinvointialue ”Olemme arvostettu ja tunnettu osa hyvinvointialueen organisaatiota”. Olemme arvostettu yhteistyökumppani, joka aktiivisesti osallistuu yhteistyötoimien kehitysprojekteihin.

Teemme yhteistyötä oppilaitosten kanssa ja lisäämme tutkimustyöhön osallistumista mm. syventävien opintojen, erilaisten lopputöiden ja väitöskirjojen ohjaaminen sekä tieteellisen tutkimuksen tukeminen esimerkiksi tutkimusvapaiden muodossa.

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kliininen neurofysiologia on Pirkanmaan hyvinvointialueen sairaalapalveluiden alla osa Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteen ja apteekkipalvelut -toimialuetta. Toimialueen lyhenne on KUVA. Toimialueemme vastaa diagnostisista palveluista kuvantamisen, kliinisen fysiologian, isotooppilääketieteen sekä kliinisen neurofysiologian erikoisaloissa. Verisuonikeskuksessa yhdistyvät verisuonikirurgian ja toimenpideradiologian asiantuntemus potilaiden hoidossa. Sairaala-apteekki vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen apteekkipalveluista, kuten lääkehuollosta. Lisäksi toimialueemme tarjoaa sairaalafyysikkopalveluita.

Palveluyksikkömme tarjoaa kliinisen neurofysiologian palveluita kaikille Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaille yhdenvertaisesti eli kaikilla on oikeus samaan tutkimuslaatuun ja -laajuuteen asuinpaikasta riippumatta. Kliinisen neurofysiologian palvelut/tutkimusmenetelmät perustuvat tarpeeseen, näyttöön ja tutkittuun tietoon ja kehitämme tutkimusvalikoimaamme uuteen näyttöön ja kustannustehokkuuteen perustuen. Kliininen neurofysiologia tarjoaa tutkimuksia oikea-aikaisesti lähetetietojen perusteella ja palveluyksikön kaikki palvelut tuotetaan omana toimintana ja lähipalveluina Tampereella, Tampereen yliopistollisen sairaalan Keskussairaalan alueella.

Tutkimme ääreis- ja keskushermoston sekä lihasten toimintaa ja toiminnan muuttumista erilaisissa tautitiloissa. Kliinisen neurofysiologian menetelmiä sovelletaan muun muassa epilepsian ja muiden kohtauksellisten oireiden, hermosäievaurioiden ja hermopinnetilojen, lihassairauksien sekä unihäiriöiden tutkimisessa.

Unen ja vireystilan tutkimuksilla selvitämme esimerkiksi unenaikaisia hengityshäiriöitä eli uniapneaa, poikkeavaa päiväväsymystä, vireystilan laskua tai pitkään jatkunutta unettomuutta. Tutkimme myös erilaisia kohtauksellisia unenaikaisia oireita.

Tutkimuksiimme kuuluvat myös aistinratojen herätevasteet, tuntokynnysmittaukset sekä erilaiset potilasseurantaan liittyvät monitoroinnit teho-osastolla ja leikkaussaleissa.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta**

Palveluntuottaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelman sisältö ja laajuus määräytyvät palveluyksikön tuottamien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Omavalvontasuunnitelman on katettava kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan tuottamat palvelut ja sen lukuun tuotetut palvelut, ja sen sisällössä on otettava huomioon palvelun erilaiset tuottamistavat.

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava, miten palveluntuottaja konkreettisesti käsittelee palveluyksikköä koskevat omavalvonnalliset asiat. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti, ja se on julkaistava julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat henkilöt. Omavalvontasuunnitelma päivitetään viiveettä, kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Palveluyksiköllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti sekä seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Kyse on jatkuvasta ja säännöllisestä tuotettavien palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta.

### **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

Kutvonen Olli, vastuualuejohtaja, ylilääkäri

Tenhunen Mirja, apulaisylifyysikko

Sillanpää Anna-Liisa, osastonhoitaja

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Kutvonen Olli, vastuualuejohtaja, ylilääkäri

Tenhunen Mirja, apulaisylifyysikko

Sillanpää Anna-Liisa, osastonhoitaja

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä

tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

## **3 Asiakas- ja potilasturvallisuus**

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä



Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

## 1.2 Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta

Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kliinisen neurofysiologian toiminnasta vastaa vastuualuejohtaja, ylilääkäri Olli Kutvonen. Sairaalafysiikkojen toiminnasta yksikössämme vastaa vastuualuejohtaja, ylifysiikko Mika Kapanen ja päivittäistoiminnasta yksikössämme apulaisylifysiikko Mirja Tenhunen.

Hoitohenkilökunnan toiminnasta vastaa palvelupäällikkö Päivi Stenberg ja päivittäisestä toiminnasta ja lähijohtamisesta osastonhoitaja Anna-Liisa Sillanpää.

Vastuualueemme vastaa diagnostisista palveluista kliinisen neurofysiologian erikoisalalla.

Vastuualueellamme sairaalafysiikot toimivat lääketieteellisen fysiikan asiantuntijatehtävissä erityisesti vaativien potilastutkimus- ja hoitomenetelmien käyttöönotossa ja kehittämisessä, osallistuvat laitehankintoihin ja laadunvarmistukseen. Fysiikot integroituvat yksikköme toimintaan ja toimivat kiinteässä yhteistyössä yksikköme lääkäreiden ja hoitohenkilökunnan kanssa.

Tutkimuspalvelumme perustuvat korkeaan osaamiseen ja asiantuntemukseen, korkeatasoisiin laitteisiin ja tietojärjestelmiin sekä asianmukaisiin tiloihin. Palvelukonseptimme on suunniteltu asiakkaiden tarpeista lähtien palvelemaan mahdollisimman hyvin tutkimuspotilaidemme hoitoprosessia.

Palvelujärjestelmän toiminta edellyttää, että kaikki sen osat toimivat moitteettomasti. Kehitämme ja ylläpidämme palvelujärjestelmää ja tuottamiemme tutkimusten hyvää laatua jatkuvasti. Potilaslähtöinen toimintamme perustuu toimiviin hyvinvointialueella käytettäviin tietojärjestelmiin. Tutkimusmenetelmämme perustuvat tieteelliseen tutkittuun näyttöön ja turvaamme tutkimuspalveluiden saatavuuden ja toiminnan häiriöttömän kulun.

Vastuualueen ja henkilöstön osaamisen systemaattisella arvioinnilla ja kehittämisellä näyttöön perustuvien korkealaatuisten tutkimuspalveluiden tarjoaminen kustannustehokkaasti resurssien sallimissa rajoissa ja tosiaikaisen tiedon hyödyntäminen päätöksenteossa näyttäytyy osaltaan ammattimaisesti johdettuna markkinaosuuttaan kasvattavana palveluntuottajana eli työelämäosaaminen kohdennetaan oikein tulevaisuuden osaamistarpeessa. Tarkastelemme jatkuvasti resurssien oikein kohdentamista sekä jatkuvasti tehtävä strategialähtöinen osaamiskartoitus paljastaa, onko kaikilla tutkimusyksikössämme toimintasuunnitelmamme edellyttämää osaamista ja mitä pitää vahvistaa. Tarvittava osaaminen konkretisoidaan erilaisiksi osaamisalueiksi ja niitä kehitetään johdonmukaisesti, tarkoituksena on tutkimusyksikkömme ja henkilöstön osaamisen systemaattinen arviointi ja kehittäminen.

### **1.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet**

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilas-turvallisuuspolitiikka)

Asiakasta ja potilasta kuullaan, ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

#### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Annamme asiakkaillemme selkeät palvelulupaukset ja asiakaskokemuksen kehittämismme perustuu kansainvälisen tutkimustyön tulosten seuraamiseen ja toimintaympäristömme muutosten aktiiviseen huomioimiseen. Parannamme jatkuvasti toimintaamme asiakkaidemme tarpeita ja asiakaspalautetta hyödyntäen. Eryitystilanteissa räätälöimme potilasta parhaiten hyödyttäviä tutkimuksia. Asiakkaat kokevat olonsa turvalliseksi tutkimuksissamme ja tarjoamme tutkimukset oikea-aikaisesti lähetteen tietojen mukaisesti.

#### **Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:**

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

[Potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

[Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

## **1.4 Muistutusten käsittely**

### **Miten muistutusten käsittely toteutetaan?**

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen

vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos 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.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

## **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Palveluyksikössämme muistutusten käsittely on Pirkanmaan hyvinvointialueen asiasta antaman ohjeistuksen mukainen.

Muistutuksen käsittelee asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä vastuualuejohtaja, ylilääkäri Olli Kutvonen. Mikäli muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan tarve, muistutuksen perusteella tehdään tarvittavat muutokset palveluyksikkömme toimintaan. Tarvittavasta toimenpiteiden toteuttamisesta ja toiminnan muutoksen seurannasta vastaa vastuualuejohtaja, ylilääkäri Olli Kutvonen ja osastonhoitaja Anna-Liisa Sillanpää.

## **1.5 Henkilöstö**

### **Palveluyksikkömme henkilökunta**

Palveluyksikössämme on vastuualuejohtajan tehtävä sekä ylilääkärin, apulaisylilääkärin ja osastonlääkärin virat, joiden lisäksi erikoislääkärin virkoja on yhteensä kuusi. Erikoistuvan lääkärin määräaikaisia virkoja on yhteensä neljä. Palveluyksikössämme on kaksi osa-aikaista yliopiston sivuvirkaa. Näiden lisäksi määräaikaisia erikoislääkäreitä on palkattuna tarpeen mukaan, esimerkiksi työ- tai tutkimusvapaan aikana.

Hoitohenkilökunnassamme on yksi osastonhoitajan virka, toistaiseksi voimassa olevia työsopimussuhteita on yhteensä 33, joista yksi tekee osittain apulaisosastonhoitajan tehtävää ja määräaikaisia työntekijöitä on palkattuna tarpeen mukaan, esimerkiksi työloman aikana, sekä yksi toimistos sihteeri.

Henkilökuntamme rekrytointi noudattaa Pirkanmaan hyvinvointialueen kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta ja rekrytointiprosessia. Palveluyksikössämme ei työskentele vuokra-työvoimaa, lyhytaikaisia määräaikaisia eikä hoitotyön opiskelijoita. Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Palveluyksikössämme työskentelee kolme fyysikkoa (sairaalafysiikan vastuualue) ja kolme osastonsihteeriä (kuvantamisen asiakaspalvelu), joiden työpanoksen ostamme omalta vastuualueeltaan täydentämään kliinisen neurofysiologian tutkimusyksikössä tuotettavaa palveluamme. Sairaalafysiikan vastuualue ja kuvantamisen asiakaspalvelu kuuluvat samaan toimialueeseen kuin kliininen neurofysiologia.

## **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Arvioimme jatkuvasti henkilöstöresurssejamme ja sijaistarvetta pyrkien oikealla henkilöstömitoituksella turvaamaan korkealaatuisten tutkimuspalveluidemme tarjoamisen kustannustehokkaasti.

Toimimme tiimeinä ja työpareina yli ammattinimikkeiden sekä tarkastelemme että selkeytämme työyksikön sisällä tehtävänjakoa ja vastuita. Kustannustehokkuuden kehittämiseksi tarkastelemme jatkuvasti resurssien oikein kohdentamista.

Mahdollistamme henkilökuntamme tasapuolisen ja riittävän täydennyskoulutautumisen sekä panostamme hyvään perehdyttämiseen käyttäen apuna ajantasaista perehdytysmateriaalia. Perehdyttämishjelmaan kuuluu suunnitelmallinen ja riittävä perehdytys työtehtäviin, työympäristöön, asiakas- ja työturvallisuuteen, työpaikan laitteisiin ja tietojärjestelmiin sekä tiedonkulkuun

työyhteisössä ja yli toimialuerajojen. Osaamisen määrittely ydinosaamiseen ja niitä tukeviin osaamiseen auttaa tekemään osaamisen näkyväksi ja konkreettisemmaksi sekä on luonut puitteet perehdyttämislle palveluyksikössämme. Yksikössämme keskitymme osaamisen laajentamiseen eli nykyisen osaamisen arviointiin ja tulevaisuuden osaamiselle asetettujen tavoitteiden määrittelemiseen.

Työyksikössämme työsuojelu kuuluu kaikille. Työturvallisuusvastuu on johdolla ja esihenkilöillä omien toimivaltuuksiensa mukaisesti ja työntekijöiden velvollisuus on noudattaa annettuja ohjeita sekä ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista viivytystä esihenkilöilleen.

## **1.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Seuraamme henkilöresursseja suhteessa tuotettaviin tutkimuspalveluihimme ja muokkaamme tarvittaessa tutkimuspalveluidemme määrää. Äkilliseen henkilöstöpoistuman aiheuttamaan poikkeustilanteen hallintaan on olemassa toimintaohje yksikössä.

Arvioimme jatkuvasti henkilöresurssejamme ja sijaistarvettamme pyrkien oikealla henkilömitoituksella ja palkkauksella tukemaan työssä jaksamista ja työssä pysymistä. Noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen antamia ohjeita henkilöstön resurssoinnista sekä rekrytoinnista ja käytämme hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaisia rekrytointikanavia.

## **1.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Terveydenhuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon 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.

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Toimialueemme on pääsääntöisesti kokonaisuudessaan palveluyksikkö (sisäinen palvelu) Pirkanmaan hyvinvointialueen toimialueille. Kliininen neurofysiologia on diagnostiikka palveluita tuottava palveluyksikkö. Tutkimuksiimme tarvitaan lääkärin lähete ja potilaan jatkohoidosta vastaa lähettävä yksikkö. Tutkimusvastauksemme ovat Pirkanmaan hyvinvointialueen potilastietojärjestelmissä. Asiakas-/potilastyön kirjaamiseen perehdytetään työn ohessa, yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

## 1.8 Toimitilat ja toimintaympäristö

Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/group/guest/infektioiden_torjunnan_omavalvonta_sote-yksikoissa)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kliinisen neurofysiologian toimitilat ovat Tays, keskussairaalan alueella ja ovat tarkoitettuja potilas- ja asiakastyöhön. Tilojen siivous on hyvinvointialueen sairaalahuoltopalveluiden tuottamaa ja mahdollistavat turvallisen, viihtyisän ja toimivan toimintaympäristön asiakkaille sekä toimipisteessä työskenteleville ammattilaisille. Tekstiilipalvelut -vastuuyksikkö vastaa laadukkaiden työvaate- ja osastotekstiilipalveluiden järjestämisestä.

Ruokapalvelujen vastuuyksikkö vastaa laadukkaiden potilasruokapalveluiden tuottamisesta. Noudatamme ruokatarjoilussa ohjeistettua omavalvontaa.

<https://intra.pirha.fi/group/guest/ruokapalvelut>

<https://intra.pirha.fi/group/guest/sairaalajalaitoshuoltopalvelut>

<https://intra.pirha.fi/group/guest/tekstiilipalvelut>



Kliinisellä neurofysiologialla noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeita. Yksikössä on nimetyt hygieniayhdyshenkilöt ja henkilöstö osallistuu säännöllisesti hyvinvointialueen tarjoamiin infektioiden torjunnan koulutuksiin. Jokaisen työntekijän tartuntatautilainen edellyttämä MPR-vesirokko- ja hinkuyskäsuoja tarkistetaan työntekijän aloittaessa yksikössämme sekä päivitetään 5 vuoden välein (hinkuyskä). Työntekijät huolehtivat kausi-influenssasuojastaan vuosittain. Käsihygienia on keskeinen osa infektioiden torjuntaa.

Noudatamme Pirkanmaan hyvinvointialueen poissaolo-ohjetta sosiaali- ja terveydenhuollon potilas- ja asiakastyössä hengitystie-, maha-suolikanava ja ihon infektioiden sekä työasu ja henkilökohtainen hygienia ohjetta.

<https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/infektioiden-torjunta-ja-hoito>

<https://www.pirha.fi/fi/web/guest/ammattilaiselle/infektioiden-torjunta-ja-hoito/infektioiden-torjunta/kasihygienia>

<https://www.pirha.fi/web/guest/ammattilaiselle/infektioiden-torjunta-ja-hoito/infektioiden-torjunta/sote-tyontekijoita-koskevat-ohjeet>

## 1.9 Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti

- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

### Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

### Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestel-

män muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturva- ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

### **Miten toteutetaan KNF:IIä**

#### **Laitteet**

KNF-yksikön laitteet hankitaan Pirhan hankintaprosessin mukaisesti ja lääkintätekniiikan yksikkö on tiiviisti mukana laitteiden hankinnassa ja vastaa laitteiden vastaanottotarkastuksesta ja kirjaa ne laitetietokantaan (EQU). Jokainen laite saa yksilöidyn tunnuksen, jonka avulla tehdään huoltopyynnöt ja seurataan lääkinnällisten laitteiden elinkaarta ja huolehditaan laitteiden ennakoivista huolloista, kunnossapidosta ja laitteiden poistoista (Paketti). Istekki Oy vastaa lääkintätekniiikan asiantuntijapalveluista ja päivittäisistä huolto- ja ylläpitopalveluista.

#### **Laitekorit, pätevyudet & osaamisen varmentaminen**

KNF-yksikön laitteet on luokiteltu laiteluokkiin Kori1 (perusosaamiseen liittyvät laitteet, joita käytetään usein ja joiden käytöstä ei aiheudu riskiä potilaalle) ja Kori2 (oikeanlaisen käytön vaatimustaso on korkeampi ja laitteen väärästä käytöstä on mahdollista aiheutua haittaa potilaalle/henkilöstölle).

Henkilö tekee itsearviointin laiteosaamisestaan toimintayksikön korituksen perusteella. Itsearviointi varten on olemassa ns. laitekortit EEG-, ENMG-, Polygrafia-, IOM ja erikois-

laitkortit. Itsearviointi läpikäydään esimiehen kanssa kehityskeskustelussa. Tässä yhteydessä tehdään tarvittaessa koulutussuunnitelma puuttuvilta osilta mitä työtehtävissä edellytetään laitteiden hallinnan osalta. Laitteosaamisen varmistamiseksi järjestetään käyttöönottokoulutusta ja perehdytystä sekä toimintayksikkökohtaisia koulutuksia ja hyödynnetään oppiportin tarjoamia verkkokoulutuksia. Suoritukset kirjataan koulutuskirjauksiin (teknologia ja tietotekniikkataidot). Perehdytykseen kuuluu pakollinen tietoturvakoulutus (uusinta 2v välein), sekä paloturvallisuuskoulutus (5 v välein verkkokoulutus ja alkusammutusharjoitus). Yksikössämme on käytössä HaiPro raportointityökalu, jolla raportoidaan käsittelyyn potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat ja poikkeamat. Näistä tapahtumista välittyy tieto Fimeaan ja laitevalmistajalle/valtuutetulle edustajalle.

### **Välineet**

Toimisto- ja henkilökohtaisina työasemina käytetään perustietotekniikan kautta hankittuja vakioituja työasemia. Lääkärien työasemissa on asennettuna ns. lääkintälaitesovelluksia potilastutkimusten tulosten käsittelyyn ja analysointiin, sekä omat ohjelmat tutkimusvastausten laatimiseen ja niiden arkistointiin. Tutkimusten tekemiseen ja tulosten analysointiin käytettävien ohjelmien toimintakelpoisuuden seurannasta huolehtivat fyysikot yhdessä laitetoimittajan kanssa. Vakioitujen tietokoneiden osalta asennuksista ja toimistosovelluspäivityksistä vastaa Pirhan tietohallinnon valitsema sopimustoimittaja (Istekki Oy). Samoin kuin sairaalan taloushallinnollisia ohjelmistoja ylläpidetään tietohallinnon sopimustoimittajan toimesta. Lääkintälaitteiden tietotekninen ylläpito tapahtuu yksikön ICT-yhdyshenkilön ja tietotekniikan sopimustoimittajan käyttö- ja lähituen yhteistyönä. Yksikön ICT -yhdyshenkilöinä toimivat Mirja Tenhunen ja Markku Luoma.

### **Yleistä KNEF-yksikön tietojärjestelmistä**

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietojärjestelmät jakautuvat potilastietoa sisältäviin järjestelmiin ja muuta tietoa sisältäviin järjestelmiin. Tietojärjestelmistä osa on yhteisiä potilastietojärjestelmiä (Oberon, Miranda, Sectra PACS) ja osa yksiköiden omia järjestelmiä. Käytössä olevat tietojärjestelmät on viety Pirhan tietojärjestelmäluetteloon. Näistä on täytetty tietojärjestelmä- ja henkilörekisteriselosteet ja tietosuojaselosteet. Kliinisen neurofysiologian potilastietojärjestelmiä ovat EEG-tutkimusrekisterit (NicoletOne ja Centrum Stratus-EEG), ENMG/EP-tutkimusrekisterit (Keypoint ja Cadwell), nTMS kartoitukset ja

hoidot (Nexstim), IOM-tutkimusrekisteri (intraoperatiiviset monitoroinnit), UÄ-tutkimusrekisteri (ultraäänitutkimukset) ja unitutkimusrekisteri. Lääketieteellisten tietojärjestelmien potilas- ja tutkimustietojen käytössä on Fujitsun ja Pirhan sopimustoimittajan toimitiloissa ja palvelinsalissa olevat palvelimet.

### **Tietotekniikan hallinta ja käyttöön liittyvät asiat**

Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten tietojärjestelmien ylläpidosta ja kehityksestä vastaa yhtymähallinnon tietopalvelut ja niiden alainen tietohallinto ja teknologia vastuualue. Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa tai järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietojärjestelmien käyttöön tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

## **1.10 Lääkehoitosuunnitelma**

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kliininen neurofysiologia on tutkimuksia tuottava yksikkö, jolloin yksikössä toteutettavassa lääkehoidossa on erityispiirteitä, jotka on kuvattu yksikkökohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa.

Yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen Sairaalapalvelulinjan lääkehoitosuunnitelman ohjeistuksia, lisäksi on olemassa oma tarkentava lääkehoitosuunnitelma erikseen KNF/KNFF-yksikölle. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma on yksityiskohtainen ja se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä.

Osastonhoitaja vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhdessä ylilääkärin kanssa. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy toimintayksikön ylilääkäri. Lääkehoitosuunnitelma on ajan tasalla.

Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että lääkehoitoa toteuttaa vain sellainen työntekijä, joka on siihen saanut koulutuksen, perehdytyksen ja jonka osaaminen on varmistettu. Vastuu potilaan lääkehoidon kokonaisuudesta on hoitavalla lääkärillä. Lääkehoitoon osallistuminen edellyttää Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulinjalla myönnettyä lääkelupaa. Lääkelupaan edellytettävä lääkehoidon osaamisen varmistaminen sisältää teoriakoulutuksen ja tarvittavat näytöt.

Lääkehoitoon osallistuvasta hoitohenkilökunnasta kaikki ovat joko sairaanhoitajia tai laboratoriohoitajia pohjakoulutukseltaan. Hoitohenkilökunta suorittaa yksikön lääkehoito-oikeuksia määrittelevien toimintaohjeiden ja yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelmien mukaisesti lääkeluvat, jotka ovat voimassa 5 vuotta kerrallaan. Lääkeluvan allekirjoittaa vastuualueen ylilääkäri. Toimintayksikössä ei ole käytössä huumausaineita. PKV -lääkkeiden käsittelyyn ovat oikeutettuja työntekijät, joilla on voimassa oleva lääkehoitolupa. Kliinisen neurofysiologian yksikössä ei työskentele hoitotyön opiskelijoita, joilla olisi tarvetta rajattuun lääkelupaan eikä ohjatussa harjoittelussa opiskelija osallistu lääkehoidon toteuttamiseen.

Toimintayksikössä on ohjeistus työntekijälle tilanteeseen, jossa potilaan/asiakkaan lääkehoidossa on tapahtunut virhe. Lääkehoidon vaaratapahtumasta ilmoitetaan eteenpäin heti, kun mahdollista: kaikista lääkehoidon vaaratapahtumista tehdään HaiPro-ilmoitus (haittatapahtuma tai läheltä piti -tilanne), ilmoitetaan asiakkaalle/potilaalle ja kirjataan potilastietojärjestelmään. Lääkityspoikkeama käsitellään vastuualueen sisällä sisäisten ohjeiden mukaisesti.

## **1.11 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen**

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays -sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa
- Hoitotyösensitiiviset potilaspalautteet (Tays ja lähisairaalat), palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kliinisen neurofysiologian tutkimuspalveluista voi antaa asiakaspalautteita suoralla palautteella, NPS-asiakaskokemuskyselyllä, palvelukokemusmittarilla, kohdennetuilla asiakaskokemuskyselyillä sekä hoitotyösensitiivisellä potilaspalautteella neljä kertaa vuodessa yhden viikon ajan.

Asiakaspalautteet käsittelee osastonhoitaja, joko tuottaa tiedot asiakaspalautteista vastuualuejohtajalle. Asiakaspalautteet käsitellään säännönmukaisesti sovitulla tavalla vastuualueen sisällä. Asiakkaalle vastataan, mikäli asiakas on antanut yhteystietonsa. Mikäli asiakaspalautteen sisältö on herjaavaa, ilmoitetaan siitä Intrasta löytyvällä lomakkeella.



## 4 Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta

### 1.12 Riskienhallinta

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Lisätietoja: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

#### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Vastuualueemme noudattaa riskienhallinnassa, turvallisuudessa ja varautumisessa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita konkreettisessa käytännön työn johtamisessa ja

päätöksenteossa. Toimintamme on tehokasta, laadukasta ja häiriötöntä sekä täytämme kaikki lainsäädännön veloitteemme.

Yksilön näkökulmasta ohjeet varmistavat turvallisia työskentely- sekä asiointiolosuhteita. Asiakas- ja potilasturvallisuus sisältää turvallisuuslupauksen, infektioturvallisuuden, lääkitysturvallisuuden ja lääkinnällisten laitteiden turvallisuuden. Työntekijän henkiloturvallisuus perustuu työturvallisuuslakiin. Vastuualueemme käyttää riskienhallintaohjelmisto Granitea, mikä ohjaa riskienhallintaprosessin kautta omaa riskienhallintasuunnitelmaamme ja toimintojamme muokataan/korjataan tarpeen mukaan.

Kliinisellä neurofysiologialla on häiriö- ja poikkeustilanne ohjeet liittyen nopeaan evakuointiin, sähkö- ja/tai käyttövesikatkokseen, tietojärjestelmäkatkokseen, henkilöstöpoistumaan, logistiikkahäiriöihin ja vakavaan väkivaltilanteeseen. Kiinteistö ja toimitilaturvallisuus sekä palo- ja pelastusturvallisuudessa noudatamme annettuja hyvinvointialueen ohjeita. Vastuualueellamme on turvallisuus-, hygieni-, elvytys- ja lääketurvallisuusyhdyshenkilöt, jotka työskentelevät yhdessä esihenkilöiden kanssa.

### **1.13 Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely**

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön

ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään *huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.*

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää, miten vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla).

Palveluyksiköiden käyttöön on laadittu menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun (valmisteilla).

Lisätietoja: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

## **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kaikilla kliinisen neurofysiologian työntekijöillä on velvoite ja mahdollisuus tehdä heti havaitessaan tarpeen HaiPro eli turvallisuuspoikkeamailmoitus. Turvallisuuspoikkeaman havaitsija ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhan sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Palveluyksikön esihenkilöt, vastuualuejohtaja, ylilääkäri Olli Kutvonen ja osastonhoitaja Anna-Liisa Sillanpää, vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Tarvittaessa HaiPro-ilmoitus ohjataan muualla käsiteltäväksi, mutta silloinkin käsittelyä seurataan palveluyksikössämme sekä toteutamme tarvittavia toimenpiteitä käsittelyn tuloksena. HaiPro-ilmoitus käsitellään mahdollisimman nopeasti ja käsittelyssä noudatetaan HaiPro-käsittelystä annettua ohjeistusta. Henkilöstön kanssa HaiPro-ilmoitukset käsitellään tilanteen vaatimalla tavalla joko erikseen tai tiimipalavereissa. HaiProin sisältämä kulloinenkin asia ohjaa tavan, milloin ja miten asiakkaalle/potilaalle/läheiselle viestitään tapahtuneesta.

## **1.14 Sopimushallinta**

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

## **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kliinisen neurofysiologian yksikkö vastaa tekemiensä alihankinta- tai palvelusopimusten laadunhallinnasta tarkastamalla tutkimuksista annetut lausunnot ensisijaisesti vertaamalla niitä mittauspöytäkirjaan. Pienemmillä tutkimusmäärillä tarkastetaan kaikki pöytäkirjat ja suuremmilla satunnaisotannalla valitaan mittauksia.

Vertailutason määrittelyssä käytetään TAYS:n kliinisen neurofysiologian vastualueen omaa ohjeistusta ja laadunhallintaa, johon em. sopimusten mukaisia lausuntoja verrataan. Ensisijaisesti pyritään ratkaisemaan laatueroja keskustelemalla palveluntarjoajan kanssa, mutta tarvittaessa palvelun ostaminen keskeytetään, mikäli laatu ei vastaa tilattua.

## 1.15 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin.

(Pirhan turvallisuuslupaus)

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittely on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittely on oltava asianmukaista ja tapahtettava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kliinisen neurofysiologian työntekijät noudattavat kaikessa toiminnassaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sääntöjä ja ohjeita sekä lainsäädäntöä tietojärjestelmä- ja tietotekniikkaohjeissa ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä ja tietosuojassa

Kaikki työntekijät suorittavat hyvinvointialueen ohjeiden mukaan tietosuoja- ja tietoturva-pätevyyskoulutuksen, huolehtivat tietoturvakäytänteistä ja huolehtivat työssään salassapito- ja

vaitiolovelvollisuudesta, sekä käsittelevät salassa pidettävää tietoa vain Pirkanmaan hyvinvointialueen hyväksymissä viestisovelluksissa. Esihenkilö seuraa työntekijöidensä tietosuoja- ja tietoturvapätevyiden suorittamista kahden vuoden välein sekä tietoturvakävelystä.

Tietojen tehokas ja turvallinen tiedonhallinta tukee kliinisen neurofysiologian tutkimuspalveluiden tuottamista. Tietosuoja ja -turva ovat lainsäädännön mukaisesti osa päivittäistä toimintaamme. Tietoturvan tavoitteena on mm tiedon suojaaminen erilaisilta uhkilta, toiminnan jatkuvuuden varmistaminen, toiminnallisten riskien minimointi sekä tehokkaan tutkimuspalveluiden tuottamisen mahdollistaminen kaikissa tilanteissa. Tietoturvasta huolehditaan kaikissa tilanteissa ja kaikilla välineillä.

Etätyöskentelystä tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen hyväksymä sopimus ja etätyöskentelyssä käytetään vain siihen tarkoitukseen hyväksytyjä CE-merkittyjä oheislaitteita. Työkannettavaan saa kytkeä myös itse hankkimansa näytön, hiiren, kuulokemikrofonin, tms oheislaitteen, kunhan siinä on CE-merkintä. Henkilöstön omien ulkoisten tallennusvälineiden, tulostimien ja muiden ohjelmistoasennuksen vaativien laitteiden kytkeminen työkannettavaan ei ole sallittua. Palveluysikössä ei ole etävastaanottoja.

Mikäli kliinisen neurofysiologian työntekijä havaitsee tietoturvahäiriön, hän soittaa välittömästi käyttötukeen tilanteen korjaamiseksi, ilmoittaa omalle esihenkilölleen ja tietoturvavastaavalle tai tietosuojavastaavalle sekä tekee tietoturvahäiriöstä HaiPro-ilmoitus.

Käyttötuesta saa toimintaohjeet ja tuki on tarvittaessa yhteydessä tietoturvalavomoon. Työsähköpostissa on olemassa raportointipainike ja sen käyttäminen käynnistää automaattisia toimia ICT-ympäristön turvaamiseksi.

Kliinisen neurofysiologian työntekijä ei koskaan luovuta tietojärjestelmiin liittyvää salasanaansa toiselle henkilölle tai anna käyttää omaa toimikorttiaan järjestelmiin kirjautumiseksi.

Lakisääteinen velvollisuutemme on ilmoittaa tapahtuneesta tietoturvaloukkauksesta heti, kun sen on havainnut tai saanut tietoonsa.

## **1.16 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset**

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

### **Miten toteutetaan palveluysikössä?**

Valtioneuvoston asetuksessa todetaan mm seuraavaa:

Valtioneuvoston asetuskiireellisen hoidon perusteista ja päivystyksen erikoisalakohtaisista edellytyksistä 583/2017

#### 16§ Neurologia

Kunnan tai kuntayhtymän on huolehdittava, että päivystysyksikössä, jossa hoidetaan neurologisia potilaita, on valmius kiireellisen hoidon tarpeen tunnistamiseen ja taudin määritykseen. Päivystysyksikössä on oltava riittävät kuvantamis- ja kliinisen neurofysiologian palvelut tarvittaessa etäkonsultaation tuella.

Yliopistosairaalan erityisvastuualueella on sovittava laajaa päivystystä ylläpitävien sairaaloiden neurologian erikoisalan ympärivuorokautisen päivystyksen järjestämisestä ja sisällöstä sekä potilaan ohjauksesta hoitoon siten, että riittävät aivoverenkiertoyksikön, mukaan lukien monialainen kuntoutus, tehostetun valvonnan, kuvantamisen ja neurofysiologian palvelut ovat saatavissa.

Kliinisen neurofysiologian vastuualueella on sovittu päivystysaikaisen toiminnan perustuvan osin omien hoitajien tekemään EEG rekisteröintitoimintaan ja osin Teho-osaston tai Aivoverenkiertohäiriöyksikön tekemiin rekisteröinteihin. Kaikki rekisteröinnit lausutaan hälytystyönä Kliinisen neurofysiologian vastuualueen omien erikoislääkäreiden toimesta.

Asiakirjapyynnöt käsitellään pääsääntöisesti Pirre-järjestelmän kautta pyrkien toimittamaan vastaukset mahdollisimman ripeästi. Mahdolliset muut asiakirjapyynnöt tai selvitykset käsitellään Pirkanmaan hyvinvointialueen antaman ohjeistuksen mukaisesti.

## **5 Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta**

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Pirhan julkaisusuunnitelma päivitty.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1



## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b>
Tre 27.8,2024

<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b>
Olli Kutvonen

<b>Toimialuejohtaja</b>
Marja Iso-Mustajärvi, hyväksytty 27.8.2024



Seuraa meitä somessa.