

Pirkanmaan hyvinvointialue



Korva- ja suusairauksien vastuualue

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	2
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	2
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	7
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	7
3.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	9
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	11
3.4	Muistutusten käsittely	12
3.5	Henkilöstö	14
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	17
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	18
3.8	Toimitilat ja välineet.....	21
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	22
3.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	24
3.11	Infektioiden torjunta	25
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	26
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	27
4	Omavalvonnan riskien hallinta	28
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	28
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	30
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	33
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	33
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	33
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen ...	35
5.1	Toimeenpano	35
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	35

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä37

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> kirjaamo@pirha.fi <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Korva- ja suusairauksien vastuualue</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>VOKS, LE7, PKO, PKU, PFO ja PSU. Katso yhteystiedot alla.</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; katso alla.</p>

Korva- ja suusairauksien yhteiset palveluyksiköt

Korva- ja suusairauksien vuodeosasto (VOKS), keskussairaala, K-siipi, 3. kerros,
 03 311 611, Vastuulääkäri Nele Veide ja osastonhoitaja Paula Mertanen

Korva- ja suusairauksien leikkausyksikkö (LE7), keskussairaala, K-siipi, 6. kerros,
 03 311 611, Vastuulääkäri Saara Markkanen ja osastonhoitaja Kati Äyräs

Korva-, nenä- ja kurkkutautien palveluyksiköt

Korva- nenä- ja kurkkutautien poliklinikka (PKO), keskussairaala, K-siipi, 1. kerros,
 03 311 611, Vastuulääkäri Saara Sillanpää ja osastonhoitaja Outi Hakkarainen

Kuulokeskus (PKU), Finn-Med 5, 2.kerros.

03 311 611, Vastuulääkäri Jarno Kujansivu ja osastonhoitaja Maarit Paananen

Foniatrian palveluyksikkö

Foniatrian poliklinikka (PFO), Finn-Med 5, 2. kerros

03 311 611, Vastuulääkäri Marja Asikainen ja osastonhoitaja Outi Hakkarainen

Suu- ja leukasairauksien palveluyksikkö

Suu- ja leukasairauksien poliklinikka (PSU), Finn-Med 1, 4 kerros

03 311 611, Vastuuhammaslääkäri Mervi Tuomisto ja osastonhoitaja Essi Virkki

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Korva- ja suusairauksien vastuualue

Korva- ja suusairauksien vastuualueeseen kuuluvat polikliinisen, vuodeosastohoidon, leikkaustoiminnan sekä kuulon ja puheen kuntoutuksen vastuuyksiköt. Vastuualueella toimivissa yksiköissä erikoisaloja ovat korva-, nenä- ja kurkkutaudit, suu- ja leukasairauksiin liittyvät erikoisalajat kuten oikomishoito, leukakirurgia ja vaativa hammashoito sekä foniatria.

Toimintamme on keskitetty Tays Keskussairaalaan, mutta tarjoamme palveluja myös Tays Sastamassa ja Tays Valkeakoskella.

Pirkanmaan hyvinvointialueeseen kuuluu 23 kuntaa, jotka muodostavat hyvinvointialueen. Lisäksi hyvinvointialue tarjoaa yliopistosairaaloista erikoissairaanhoidon Kanta-Hämeen sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueille.

Korva-, nenä- ja kurkkutaudit

Korva-, nenä- ja kurkkutaukeilla tutkimme ja hoidamme potilaita, joilla on oireita, sairauksia tai vammoja korvien, nenän, nenän sivuonteloiden, suun, nielun ja kurkunpään tai kaulan alueella.

Poliklinikkakäyntejä vuodessa noin 41 000, joista päivystyskäyntejä noin 3000. Osa käynneistä toteutetaan etänä esim. hoitopuheluna.

PKO:lla on 10 hoito-/tutkimushuonetta ja lisäksi 5 huonetta, jossa hoitaja vastaanottaa potilaita. Yksikössä on myös neljä potilaan seurantapaikkaa. Odotustiloissa on n. 60 istumapaikkaa.

PKU: Kuulokeskuksessa on 11 vastaanottohuonetta, jossa audionomit ja huoltohenkilöstö ottaa vastaan asiakkaita sekä 3 lääkärin vastaanottohuonetta. Odotustiloissa on yhteensä noin 25 istumapaikkaa.

TAYS:n leikkausyksikössä on 3 leikkaussalia, joissa arkipäivisin virka-aikaan 4–10 eri potilasta korva-, nenä- ja kurkkutautien tai suu- ja leukasairauksien erikoisalojen toimenpiteissä. Lisäksi päivystykselliset toimenpiteet tarpeen mukaan. Leiko-vastaanotto-osasto ja heräämö. KNK-tautien päiväkirurginen leikkaustoiminta toteutetaan suurelta osin TAYS Valkeakosken päiväkirurgisessa leikkausyksikössä, jossa vastuualueen käytössä on 10,5 pöytäpäivää viikossa. Leikkauspotilaiden määrä vuodessa noin 4500, joista päivystysleikkauksia noin 500.

Osa ikäihmisten kuulolaitetekuntoutuksesta (noin 4000–5000 laitetta) tehdään ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajilta.

Suu- ja leukasairaudet

Suu- ja leukasairauksilla tutkimme ja hoidamme potilaita, joilla on tarve hampaiden oikomishoitoon ja suu- ja leukakirurgisille toimenpiteille. Lisäksi tarjoamme vaativaa hammashoitoa, kuten vaikeiden purentaongelmien ja leukanivelten toimintahäiriöiden hoitoa.

Poliklinikkakäyntejä (PSU) vuodessa on noin 17 000. Osa potilaista voidaan hoitaa etänä joko hoitopuheluiden tai videovastaanottojen avulla

TAYS:n leikkausyksikössä (LE7) suu- ja leukakirurgialla on 3,5 pöytäpäivää viikossa ja lisäksi 2 pöytäpäivää viikossa TAYS Valkeakosken päiväkirurgisessa leikkausyksikössä. Leikkauspotilaiden määrä vuodessa on yhteensä noin 400.

Ostopalveluiden avulla tehdään osa hammaslaboratoriopalveluista sekä purentafysiologisista sekä proteettisista töistä.

Foniatria

Foniatrillä tutkimme ja hoidamme vaikea-asteisia puhe- ja kielihäiriöitä sekä työkykyä haittaavia ääni- ja nielemisongelmia. Tarjoamme moniammatillista osaamista lasten ja nuorten puheen kehityshäiriöiden hoitoon ja kuntoutukseen.

Foniatrian poliklinikalla on vuosittain noin 5500 käyntiä. Osa käynneistä tehdään etänä hoitopuheluna tai videovastaanottoina.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman ovat laatineet korva- ja suusairauksien vastuualueen ohjausryhmä ja se vastaa myös suunnitelman päivittämisestä. Vastuuhenkilö on vastuualuejohtaja Jura Numminen jura.numminen@pirha.fi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Vastuualuejohtaja Jura Numminen, jura.numminen@pirha.fi

Ylihoitaja Eila Tuomisto, eila.tuomisto@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasi-
antuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia.
Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämis-
toimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palaut-
teiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään
kerran vuodessa.

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)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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)

Laadullisen tavoitteen tulee olla tarkka, mitattavissa, saavutettavissa, osuva ja aikaan sidottu (SMART). Tavoitteen toteutuminen julkaistaan verkkosivuilla.

Korva- ja suusairauksien vastualueen laatutavoitteet ovat seuraavat:

1. Terveysvaikuttavat palvelut: Korva- ja suusairauksien vastualue tuottaa terveysvaikuttavia palveluita yhdenvertaisesti.
2. Oikea-aikainen hoito: Hoitoon pääsy on oikea-aikaista, ja asiakkaiden kokemana hoitoon pääsee jonottamatta.
3. Korkea asiakastyytyväisyys: Asiakaskokemus hoidon sujuvuudesta on korkea, ja läpimenoaika on tehokas.
4. Tarpeen mukainen hoito: Tarjottava hoito on asiakkaan tarpeen mukaista ja ratkaisut tehdään asiakkaan edun mukaisesti.
5. Selkeät ohjeet: Asiakas saa selkeät ohjeet ennen hoitoa, hoidon aikana ja sen jälkeen.
6. Korkea osaaminen: Vastualue noudattaa kansallisia ja kansainvälisiä hoitosuosituksia sekä seuraa aktiivisesti lääketieteen kehitystä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Korva- ja suusairauksien vastuualueen vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä kuvattuna valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisesti.

Vastuualuejohtaja Jura Numminen

Vastuualueen varajohtaja Ilkka Kivekäs

Tehtävät ja vastuut:

- Johtaa toimintaa ja vastata sen kehittämisestä yhdessä muiden vastuualueiden kanssa
- Vastata palveluiden toteutumisesta
- Vastata laadun hallinnasta ja turvallisuudesta
- Vastata osaltaan toiminnan ja talouden suunnittelusta sekä talousarvion toteuttamisesta
- Vastata viestinnästä ja yhteistyöstä sidosryhmien ja kumppanien kanssa
- Toimia alaisensa henkilöstön esimiehenä
- Suorittaa muut toimialuejohtajan tai palvelukeskuksen johtajan määräämät tehtävät

Ylihoitaja Eila Tuomisto

Tehtävät ja vastuut:

- Johtaa ja kehittää hoitotyötä yhteistyössä vastuualuejohtajan kanssa
- Vastata hoitotyön laadun hallinnasta ja saatavuudesta
- Vastata osaltaan toiminnan ja talouden suunnittelusta sekä talousarvion toteuttamisesta
- Toimia alaisensa henkilöstön esimiehenä
- Suorittaa muut toimialuejohtajan määräämät tehtävät

Toimipiste: Korva-, nenä- ja kurkkutaudit (PKO)

Vt. osastonylilääkäri Saara Sillanpää vastuu lääkäri

Osastonhoitaja Outi Hakkarainen osastonhoitaja

Toimipiste: Suu- ja leukasairauksien poliklinikka (PSU)

Ylihammaslääkäri Mervi Tuomisto vastuu hammaslääkäri

Osastonhoitaja Essi Virkki osastonhoitaja

Kuulon ja puheen kuntoutuksen vastuuyksikkö (PKU & PFO)

Vt. apulaisylilääkäri Jarno Kujansivu vastuu lääkäri

Osastonhoitaja Maarit Paananen osastonhoitaja

Toimipiste: Foniatrian poliklinikka (PFO)

Apulaisylilääkäri Marja Asikainen vastuu lääkäri

Toimipiste: Kuulokeskus (PKU)

Vt. Apulaisylilääkäri Jarno Kujansivu vastuu lääkäri

Osastonhoitaja Maarit Paananen osastonhoitaja

Toimipiste: Korva- ja suusairauksien leikkausyksikkö LE7

Vt. apulaisylilääkäri Saara Markkanen vastuu lääkäri

Osastonhoitaja Kati Äyräs osastonhoitaja

Toimipiste: Korva- ja suusairauksien vuodeosasto

Vt. apulaisylilääkäri Nele Veide vastuu lääkäri

Osastonhoitaja Paula Mertanen osastonhoitaja

Tehtävät ja vastuut:

- Vastuuyksikön esihenkilöt vastaavat vastuuyksikön/toimintayksikön toiminnasta sekä johtavat ja kehittävät toimintaa vastuualuejohtajan ja ylihoitajan alaisuudessa.

3.3 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 potilasturvallisuuspolitiikka)

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)

Palveluihin ja hoitoon pääsy:

Vastuualueen palveluihin saavutaan lähetteellä. Lähetteet pyritään käsittelemään viiveettä parin päivän sisällä ja käsittelyaikoja valvotaan. Lähetteet käsitellään vastuualueen lähetekriteerejä noudattaen. Vastuualueella hoidossa olevilla potilailla on tieto, miten yksikköön saa yhteyden (mm. takaisinsoittopalvelu, OmaTays hoitokeskustelu ja päivystysaikaiset yhteydenottokeinot).

Tiedonsaantioikeus ja osallisuus:

Potilasvastaanotolla potilaan kanssa keskustellaan potilaan tutkimuksista, löydöksistä ja hoidosta sekä tarjotaan mahdollisuutta osallistua hoidon suunnitteluun. Tutkimusten ja hoidon kulmakivenä toimii lääketieteellinen päätöksenteko.

Potilaan sairaskertomusmerkinnät pyritään saattamaan Kantaan mahdollisimman pienellä viiveellä. Potilaan erillisestä pyynnöstä, tai henkilökunnan arvion mukaan, tekstit voidaan toimittaa potilaalle myös kirjeitse.

Potilaan kohtelu:

Vastuualueella edellytetään potilaan asiallista ja ystävällistä kohtelua. Tätä painotetaan henkilökunnan koulutuksessa ja perehdytyksessä. Potilaita ja henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan epäasiallisesta kohtelusta. Ilmoitusten perusteella pyritään muuttamaan toimintatapoja yksiköissä ja tarvittaessa keskustelemaan henkilökunnan jäsenten kanssa henkilökohtaisesti.

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
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen:

Tilanteissa, joissa potilaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan hyvän ja turvallisen hoidon toteuttamiseksi, korva-suusairauksien vastuualueella noudatetaan sairaalapalvelulinjan ohjetta somaattisessa hoidossa olevan aikuispotilaan fyysisestä rajoittamisesta.

[Somaattisessa hoidossa olevan aikuispotilaan fyysinen rajoittaminen ja erityistarkkailuhuoneen käyttö sairaalapalvelulinjan hoitoyksiköissä - intraohjeet - intra.pirha.fi](#)

3.4 Muistutusten käsittely

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 \(pirha.fi\)](http://pirha.fi)

Hoitoon ja kohteluun liittyvät muistutukset

Potilaalle annetaan vastaus 1 kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen vastuualuejohto pyytää selvitykset yksiköistä. Yksikön työntekijä/-t antavat selvityksen vastuualuejohtolle, joka koostaa selkeän ja asiallisen vastauksen potilaalle saatujen selvitysten perusteella.

Kantelut, jotka aluehallintovirasto/Valvira on siirtänyt hoitoon ja kohteluun liittyvinä muistutuksina käsiteltäväksi

Potilaalle annetaan vastaus 1 kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen vastuualuejohto pyytää selvitykset yksiköistä. Yksikön työntekijä/-t antavat selvityksen vastuualuejohtolle, joka koostaa selkeän ja asiallisen vastauksen potilaalle saatujen selvitysten perusteella.

Kantelut: Valviran ja aluehallintoviraston selvityspyynnöt

Selvitys annetaan asetettuun määräpäivään mennessä. Selvityksen vastaanottamisen jälkeen vastuualuejohto pyytää selvitykset yksiköistä. Yksikön työntekijän/-joiden antamat selvitykset liitetään Avi:lle/Valviralle. Lisäksi vastuualueella tehdään koosteselvitys saaduista selvityksistä ja huolehditaan, että kaikkiin pyynnön mukaisiin kysymyksiin/asioihin vastataan. Vastaus lähetetään toimialuejohtajalle.

Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyynnöt

Selvitys annetaan asetettuun määräpäivään mennessä. Selvityksen vastaanottamisen jälkeen vastuualuejohto pyytää selvitykset yksiköistä. Työntekijä antaa selvityksen omalta osaltaan; selvityksessä vastataan pyynnön mukaisiin asioihin, viittaus pelkkiin potilaskertomusmerkintöihin ei riitä. Selvitys laaditaan erilliselle PVK:n lomakkeelle. Asianomainen työntekijä lähettää selvityksen Potilasvakuutuskeskukselle, ja tapauskohtaisesti vastuualuejohtaja tekee lisäselvityksen.

Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet käsitellään soveltuvin osin erilaisissa hallinnollisissa kokouksissa ja kehittämispalavereissa, missä pyritään estämään vastaavat tapahtumat tulevaisuudessa.

3.5 Henkilöstö

Korva- ja suusairauksien vastuualueella työskentelee vakituisissa työsuhteissa yhteensä 155 henkilöä, määräaikaiset ja sijaiset mukaan lukien henkilöstön määrä on vaihtelee 170:n ja 180:n välillä. Vakainainen henkilöstö koostuu 20 lääkäristä, 9 hammaslääkäristä, 5 osastonhoitajasta, 77 lähi- ja sairaanhoitajasta, 12 audionomista, 8 hammashoitajasta, 2 suuhygienististä, 1 sairaalainsinööristä, 1 ylihoitajasta, 20 osaston- ja toimistosihteeristä.

Lääkäri- ja hammaslääkärihenkilöstö työskentelee pääasiallisesti kaikissa korva-suusairauksien yksiköissä ja hoitohenkilöstö lähtökohtaisesti nimetyssä yksikössä poliklinikoilla, osastolla tai leikkausosastolla. Tarvittavat fysioterapiapalvelut samoin kuin erityistyöntekijöiden palvelut tuotetaan toimialueen kuntoutuksen ja psykososiaalisen tuen vastuualueelta. Korva-, nenä- ja kurkkutautien poliklinikalla ja foniatrian poliklinikalla osastonsihteerin palveluja, sanelupurkupalvelua ostetaan osittain ulkopuoliselta palveluntuottajalta Diktamenilta.

Sijaisten hankinnan periaatteet

Pidempiaikaisiin ennalta tiedossa oleviin poissaoloihin haetaan sijaisia julkaisemalla avoinna oleva sijaisuus rekrytointipalveluiden kautta tai etsimällä sopivaa sijaista avoimen hakemuksen jättäneistä. Korva-, nenä- kurkku- ja suusairauksien osastolla alle 13 päivää kestäviin lyhytaikaisiin ja äkillisiin poissaoloihin sijaisia hankitaan ensisijaisesti kolmen toimialueen yhteisestä sissipoolista mutta myös Kuntarekryn sijaispankin kautta. Osaston oma henkilökunta voi vapaaehtoisuuteen perustuen tehdä yksikköön ylimääräisiä vuoroja lisä- tai ylityönä. Vastuualueen poliklinikoilla ja leikkaustoiminnassa äkillisiin ja lyhytaikaisiin poissaoloihin ei käytetä ulkopuolisia sijaisia. Sijaisten puuttuessa toimintaa järjestellään uudelleen.

Rekrytoitaessa uutta henkilöstöä hakuilmoituksessa ilmoitetaan kunkin tehtävän kelpoisuusehdot ja tehtävään vaadittavat todistukset. Työntekijän tai viranhaltijan tulee toimittaa työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perusteella hänet on valittu työsuhteeseen tehtävään tai virkaan. Rekrytoiva esihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä. Todistukset voidaan tarkastaa jo rekrytointivaiheessa. Tutkintotodistuksia ei tallenneta Pirhan järjestelmiin.

Terveysalan opiskelijoiden pätevyys ja asema sijaistehtävissä

Sairaanhoitajaksi, kättilöksi, terveydenhoitajaksi tai ensihoitajaksi opiskeleva voi toimia sairaanhoitajan sijaisena, kun hän on suorittanut vähintään 140 op. Kättilön, terveydenhoitajan tai ensihoitajan tehtävissä toimimiseen edellytetään oman koulutusohjelman mukaista minimisuoritusta.

Kun lähihoitajaopiskelija toimii lähihoitajan/ perushoitajan/ mielenterveyshoitajan sijaisena, tulee hänellä olla opintojen pakolliset tutkinnonosat ja lääkehoidon perusteet suoritettuna sekä ikää vähintään 18 vuotta.

Lääketieteen opiskelijat eivät voi työskennellä sairaanhoitajan tehtävissä, mutta tarvittaessa voivat toimia lähihoitajan sijaisuuksissa.

Rekrytoiva esihenkilö tarkistaa opiskelijan opintosuoritukset oppilaitoksen varmentamasta opintorekisteriotteesta ennen työsopimuksen laatimista, arvioi hänen soveltuvuutensa sekä määrittelee valmiuksia vastaavan tehtävänkuvan. Osastolla on seurattava, ohjattava, valvottava sekä viivytyksettä puututtava epäkohtiin, jos sellaisia ilmenee. Varmennetuista opintosuorituksista ja opiskelijan opinto-oikeuden kestosta tehdään merkintä työsopimuksen lisäselvityskohtaan.

Sijaiseksi tulleelle opiskelijalle nimetään vastaava ohjaaja. Ohjaajan nimi kirjataan työvuorolistaan työvuoroittain.

Henkilöstön perehdytys ja osaamisen varmistaminen

Esihenkilö suunnittelee ja valmistelee uuden työntekijän perehdytysjakson. Perehdytyksen ennakkosuunnittelu sisältää mm. perehdyttäjien nimeämisen sekä perehdytyksen sisältöjen ja suunnitelman aikataulutuksen työvuorosuunnittelun mukaisesti. Perehdytys toteutetaan yksikössä laaditun perehdytysohjelman mukaisesti. Perehtyjän edistymistä seurataan ja hänen kanssaan käydään arviointikeskusteluja osaamisen ja oppimisen edistymisestä.

Mikäli työntekijän työssä suoriutumisessa esiintyy puutteita tai työssä suoriutumisesta tulee esihenkilölle palautetta, on esihenkilön otettava asia esille ko. henkilön kanssa. Esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen liittyvissä puutteissa voi esihenkilö ohjata työntekijän suorittamaan lääkehoidon koulutuksen ja näytöt uudelleen sekä rajoittaa työntekijän lääkehoitoon osallistumista.

Esihenkilö arvioi henkilökuntansa osaamista, osaamisen kehittymistä ja täydennyskoulutuksen tarvetta vuosittain käymissään kehityskeskusteluissa ja tekee suunnitelman kukin henkilön kohdalla ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja mahdollisuudesta osallistua ammattitaitoaan vahvistavaan koulutukseen.

Esihenkilö seuraa oman henkilöstönsä käymiä koulutuksia ja arvioi niitä suhteessa osaamiseen ja osaamisen kehittymiseen. Henkilöstön osaamisen asianmukaisuutta seurataan esihenkilöiden arvioinnin lisäksi potilasturvallisuuden toteutumisen ja potilasprosessien sujuvuuden kautta. Haittatapahtumien ilmoittamisjärjestelmän (Haipro) kautta tulleet ilmoitukset käsitellään esihenkilöiden toimesta ja

ilmoituksissa esiin tulleisiin osaamisvajaisiin puututaan järjestämällä asiaankuuluvaa toimipaikkakoulutusta

Henkilöstön käymät täydennyskoulutukset kirjataan HR-järjestelmään, josta koko Pirkanmaan henkilöstön käymiä täydennyskoulutuksia seurataan ja raportoidaan vuositasona.

Työntekijän rikostausta

Työntekijän rikostaustan selvittelyssä käytetään Pirhan yleistä ohjeistusta. Aistit, neuroalat, tuki- ja liikuntaelinten sairaudet toimialueella ohjeen soveltaminen ei ensisijaisesti kohdennu korva- ja suusairauksien vastuualueelle. Mikäli kuitenkin selvitys joudutaan tekemään, niin se tapahtuu alla olevan prosessin mukaisesti.

Rekrytoiva esihenkilö ja rekrytointipalvelut huolehtivat:

- Hakuilmoituksiin 1.1.2024 alkaen maininta, että tehtävään otettavan henkilön on esitettävä nähtäväksi rikosrekisterilain 6§:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriotte (rekrytointipalvelut huolehtivat)

Rekrytoitu työntekijä:

- Henkilö tilaa rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta, maksaa sen itse ja toimittaa otteen nähtäväksi 30 päivän kuluessa.
- Ote ei saa olla 6 kk vanhempi (mahdollisuus saada sähköisesti)

Rekrytoiva esihenkilö:

- Pyytää otteen nähtäväksi ennen palvelussuhteen alkamista Rikosrekisteriotetta ei saa kopioida tai ottaa työnantajalle arkistoitavaksi, vaan se on palautettava työntekijälle välittömästi sen esittämisen jälkeen
- Tieto rikostaustaocteen esittämisestä kuitenkin tallennetaan Primaan. Tästä huolehtivat henkilöstösihteerit.
- Virkasuhteisten osalta valintapäätös tehdään ensin ehdollisena ja sen jälkeen, kun virkaan valittu on esittänyt rikostaustaocteen, valintapäätös vahvistetaan.
- Työsuhteisten osalta työsopimus tehdään rikosrekisteriotteen esittämisen jälkeen

- Henkilöstön saatavuuden turvaamiseksi lyhytaikaisissa sijaisuuksissa voidaan työntekijä palkata ennen rikosrekisteriotteen toimittamista, koska laki velvoittaa vasta kun 3kk tulee täyteen.
- Rikosrekisteriote pyydetään esittämään vain virkaan / tehtävään valitulta, joten sitä ei voi esittää työhaastattelussa

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Hoitajien riittävyys

Esihenkilöt seuraavat henkilöstön riittävyyttä työvuorokohtaisesti yksiköittäin. Korva-, nenä- kurkku- ja suusairauksien osastolla on käytössä 14 sairaansijaa ja vuorokohtainen henkilöstömitoitus on määriteltä suhteessa potilaspaikkamäärään ja siten hoitajaresurssit ja hoitajamiehitys suunnitellaan toimintaa vastaavaksi. Työvuorosuunnitelmassa huomioidaan ja varmistetaan, että potilaiden hoitoon tarvittavaa osaamista on joka työvuorossa. Työvuorosuunnittelu tehdään kolmen viikon jaksoissa ja julkaistaan henkilökunnalle viikkoa ennen työvuorolistan alkua. Hoitohenkilökunnan työvuorosuunnittelu tehdään yhteistyössä neurokirurgian osaston kanssa ja hoitajia liikutellaan tarpeen mukaan osastojen välillä. Etukäteen tiedossa oleviin poissaoloihin hankitaan sijaiset jo työvuorolistan suunnitteluvaiheessa. Äkillisiin hoitajavajeisiin pyritään saamaan sijaiset joko kolmen toimialueen yhteisestä sissipoolista, Kuntarekryn sijaispankista tai oman henkilökunnan työvuoromuutoksilla perustuen työntekijän vapaaehtoisuuteen työvuoron vaihtoon ja /tai lisä- ja tai ylityön tekemiseen. Apua pyydetään tarvittaessa myös toiselta osastolta. Viimesijaisena keinoja suljetaan sairaansija.

Leikkausyksikössä on määriteltä henkilöstömitoitus suhteessa leikkausali ja heräämötoiminnan käytössä olevaan kapasiteettiin. Työvuorosuunnittelu tehdään myös kolmen viikon jaksoissa ja työvuorosuunnitelma julkaistaan viikkoa ennen työvuorolistan alkua. Työvuorosuunnitelmassa huomioidaan ja varmistetaan, että potilaiden hoitoon tarvittavaa osaamista on jokaisessa leikkaussalissa, heräämössä sekä Leiko – toiminnassa. Osaaminen varmistetaan hoitajien työnkierrolla korva-suusairauksien ja neurokirurgian leikkaustoiminnan välillä. Työnkierrolla ja molempiin erikoisaloihin perehtymisellä varmistetaan myös riittävä päivistysajan osaaminen molempien erikoisalojen toimenpiteisiin.

Leikkaustoiminnassa äkillisiin ja lyhytaikaisiin poissaoloihin ei käytetä ulkopuolisia sijaisia. Sijaisten puuttuessa toimintaa järjestellään uudelleen ja äkillisten poissaolojen vuoksi voidaan joutua sulkemaan leikkaussalia ja /tai peruttamaan toimenpiteitä.

Poliklinikoilla henkilökunta sijoitetaan lääkärin vastaanotoille lääkäreiden sijoitusten mukaan. Hoitohenkilökunta perehdytetään työskentelemään kaikissa poliklinikan eri toiminnoissa. Näin varmistetaan osaaminen äkillisissä muutostilanteissa ja mahdollisissa poissaolotilanteissa. Poliklinikoilla ei käytetä lyhytaikaisiin poissaoloihin sijaisia.

Lääkäreiden riittävyys

Lähetemäärää, ensikäyntien, seurantakäyntien sekä leikkauspotilaiden määrää ja näiden jonokehitystä seurataan neljännesvuosittain. Toimintaa ja lääkärihenkilöstön sijoittumista suunnitellaan tämän tiedon perusteella. Lääkäreiden sijoittumista vastuualueen eri toimipisteisiin ja työtehtäviin suunnitellaan 3–4 kuukautta etukäteen turvaten aina ensisijaisesti potilashoidon kannalta strategiset toimipisteet kuten esim. päivystyspotilaat, kiireelliset hoitoarviot ja -hoidot, vuodeosasto- ja leikkaustoiminta. Koulutukset ja muut poissaolot pyritään suunnittelemaan siten, että toiminta ei häiriinny.

Vastuualueen lääkäripäivystys

Lääkärimitoituksessa ja ohjeistuksissa pyritään noudattamaan Suomen Lääkäriliiton päivystyssuosituksen ohjeistusta päivämäärällä 29.9.2022. Päivystykseen on varattu riittävästi erilaista osaamista omaavia lääkäreitä vuorokauden eri aikoina. Vastuualueen johto ja lääkärit arvioivat säännöllisesti päivystysrinkien riittävää kokoa sen varmistamiseksi, että päivystysvuorojen määrä kuukaudessa työntekijää kohden on kohtuullinen.

Korva-, nenä- ja kurkkutautien työpaikkapäivystyspisteen hoitamiseen kuuluvia lääkäreitä on vähintään 15. Tarvittaessa vastuualueella voidaan käyttää ulkopuolisia päivystäjiä suosituksen toteutumiseksi. Vapaamuotoisen erikoisalalan takapäivystyspisteen hoitamisessa pyritään pysymään lääkärisopimuksen kuukausittaisissa maksimimäärissä.

Suu- ja leukasairauksien erikoisalalla on ainoastaan varallaolopäivystys, jonka mitoitus on niukka. Tämän järjestelmän kehittäminen on työn alla.

3.7 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)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän

on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

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](#)

Monialaista yhteistyötä toteutetaan muiden terveydenhuollon palvelunjärjestäjien kanssa. Olennaisimmat yhteistyötahot ovat Pirhan sisäisiä (terveyskeskukset ja lähisairaalat). Korva- ja suusairauksien vastuualue vastaanottaa läheteitä yksityisiltä lääkäriasemilta.

Potilastietojen kirjaamisessa noudatetaan Pirhan potilaskertomusohjetta ja hoitotyön kirjaamisen osalta hoitotyön kirjaamisohjetta. Potilastietojen kirjaaminen ja tiedonsiirto potilaan siirtyessä toisen hoitopaikkaan toteutetaan Pirhan kirjaamisohjeiden mukaisesti.

[Potilaskertomusohje - intra.pirha.fi](#)

[Hoitotyön kirjaaminen - intra.pirha.fi](#)

Poliklinikoilla potilaat ilmoittautuvat automaattilla ja vastaanotolla työntekijä lisäksi varmistaa potilaan henkilöllisyyden kysymällä. Päivystyspotilaat ilmoittautuvat sihteerille, joka varmistaa potilaan henkilöllisyyden kela/ajokortin - sekä potilaan antamien tietojen avulla. Puhelimessa työntekijä varmistaa potilaan henkilöllisyyden henkilötunnuksen avulla. Digitaalisissa palveluissa potilas asioi vahvasti tunnistautumalla.

Saapuessaan leikkaushoitoon potilas ilmoittautuu automaattilla tai osastolla. Potilaat tunnistetaan henkilötunnuksen mukaan, ja potilas saa potilasrannekkeen. Siirryttyään leikkaussaliin potilas tunnistetaan rannekkeesta ja potilaan ilmoittaman henkilötunnuksen perusteella uudelleen. Toimenpiteen yhteydessä ja sen jälkeen potilaskertomukseen laaditaan leikkauskertomus ja potilastietojärjestelmään tehdään jatkohoitoa turvaavat määräykset ja ohjeet. Leikkauksen kulku kirjataan Opera-järjestelmään ja sähköiseen anestesiakaavakkeeseen. Kirjausten tulee olla valmiina toimenpiteen päättymisen jälkeen, jotta tiedon kulku jatkohoitoon taataan. Leikkauksen jälkeen potilas siirtyy heräämöhön ja sen jälkeen jatkohoitoon VOKS- tai HERKO-osastolle (TAYS Kantatalo) tai kotiutuu suoraan (TAYS Valkeakoski). Päiväkirurgisesti kotituttuvien potilaiden papereiden tulee olla valmiina ennen potilaan

kotiutumista. Sairaskertomusmerkinnät pyritään siirtämään viiveettä Kantaan ja kotiutuva potilas saa ohjeet myös sähköisesti TAYS Polkuun tai paperisena mukaan.

3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Säteilyn käytön turvallisuus

[Säteilyturvallisuus - Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut - intra.pirha.fi](#)

(voi poistaa, jollei kuvantamista käytössä)

Korva- ja suusairauksien vastuualueella käytetään säteilyä aiheuttavaa kuvantamista (LE 7 ja PSU). Yksiköissä noudatetaan Pirhan säteilyturvallisuuden ohjeistusta ja toimipistekohtaisia toimintaohjeita. Yksikössä on nimetty säteilyturvallisuuden vastuuhenkilö, joka vastaa kuvantamislaitteiden ja säteilysuojien asiaankuuluvista tarkastuksista. Säteilyturvakoulutusta järjestetään lakisääteinen määrä säteilylle altistuvalla henkilöstöllä Pirhan sisäisenä koulutuksena ja leikkausosaston toimipistekoulutuksena. Säteilyn käyttö leikkausosastolla on merkitty vaatimusten mukaisesti.

Poliklinikoilla potilaiden tutkimus ja hoito tapahtuu suljetuissa yhden hengen tiloissa yksityisyyden suojelemiseksi.

Jokaisella työntekijällä on oikeus tehdä havaitsemistaan toimitilan puutteista tai rikkoontumisista huolto/korjauspyyntö suoraan toimitilapalveluille. Osastonhoitaja valvoo huoltopyyntöjen valmistumista.

Leikkaustoiminnassa toimitilojen ja välineistön toimintaa valvotaan päivittäisessä toiminnassa. Leikkauksessa käytettävä välineistö tarkistetaan käyttöön otettaessa toiminnan ja steriiliteetin suhteen. Viallinen välineistö vaihdetaan ja lähetetään korjattavaksi. Laitteiston määräaikaishuolloista pidetään huolta ja vanhentunut laitteisto korvataan uudella. Välineistön ja laitteiston toimittajiin ollaan säännöllisessä yhteydessä ja käyttökoulutuksia järjestetään tarpeen mukaan. Kilpailutuksiin osallistutaan aktiivisesti ja uusia tuotteita pyritään koekäyttämään turvallisuuden ja sopivuuden varmistamiseksi. Aktiivinen kulttuuri Hai-pro-ilmoitusten täyttämisen helpottaa toistuvien epäkohtien havaitsemista. Potilaat siirtyvät leikkausosastolle saatettuina ja tilat ovat lukittu ulkopuolisilta henkilöiltä turvallisuuden ja yksityisyyden suojan takaamiseksi.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä 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 lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkitätekniikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkitätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Lääkinällisten 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: [Lääkitätekniikka – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Korva-suusairauksien vastualueen yksiköissä henkilöstö perehdytetään lääkitälaitteiden turvalliseen ja asianmukaiseen käyttöön. Yksiköissä on käytössä laiteajokortit, joihin listataan yksiköissä säännönmukaisesti käytössä olevat lääkitälaitteet. Laitteosaaminen dokumentoidaan osana perehdytystä ja ylläpitokoulutusta. Uusien laitteiden käyttöönoton yhteydessä koulutusta järjestää lähes aina laitevalmistaja. Useimmat hankittavat laitteet ovat koekäytössä ennen hankintaa, joten käyttökoulutusta moni on saanut jo koekäytön aikana. Yksiköissä on nimetyt laitevastaavat, joiden vastualueena on yksikön laitteiden kokonaisprosessista huolehtiminen.

Jokaisen laitteita käyttävän henkilön vastuulla on ilmoittaa havaituista vioista ja poistaa laite potilas-käytöstä huollon järjestämistä varten. Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tehdään palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Mikäli laitteen vikatilanne aiheuttaa vaaratilanteen, joka johtaa tai olisi voinut johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, on yksikön esihenkilön vastuulla huolehtia asianmukaiset ilmoitukset Fimeaan ja laitteen valmistajalle, edustajalle tai maahantuojalle.

Oppiportista löytyy Laiteturvallisuus – verkkokurssi, joka sisältää tietoa terveydenhuollon laitteisiin sisältyvistä säädöksistä ja käyttäjän velvollisuuksista. Verkkokoulutuksen tavoitteena on edistää potilasturvallisuutta käytännönläheisellä tavalla. Kokonaisuus toimii sekä kertauksena kokeneelle, ammattilaiselle että perehdytyksenä tuoreelle työntekijälle. Yksittäisten laitteiden käyttöä voi opetella Pirhan koulutuspalveluiden järjestämässä taitopajoissa.

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 perehdytyksenä, 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 järjestelmän 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, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturva-vastaavalta.

tietosuoja vastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Korva-suusairauksien vastuualueella noudatetaan Pirhan tietosuojaja- ja tietoturvaohjeistusta. Korva-suusairauksien vastuualueella on nimetty tietosuojaja- ja tietoturvahenkilö Ulla Syvänen. Yhdyshenkilö arvioi yhdessä yksiköiden esihenkilöiden kanssa vuosittain toteutettavalla tietosuojaja- ja tietoturvakerroksella kirjallisen protokollan mukaisesti yksiköiden tietoturvan ja –suojan toteutumista, toimintakäytäntöjä ja ohjeistusten ajantasaisuutta.

3.10 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](https://intra.pirha.fi)

Korva- suusairauksien vastualueen yksiköissä on laadittu yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat Pirkanmaa hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja ohjeita noudattaen. Yksiköiden esihenkilöiden vastuulla on huolehtia lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelmat tarkistetaan ja päivitetään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen tehdään moniammatillisena yhteistyönä, jossa mukana ovat yksikön toiminnasta vastaava lääkäri lääkevastaava sairaanhoitaja, farmaseutti, osastonhoitaja/ apulaisosastonhoitaja. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma lähetetään henkilöstölle luettavaksi ja kaikilta pyydetään lukukuittaus

Korva-, nenä- kurkku- ja suusairauksien vastualueella on lääkehoitosuunnitelmat päivitetty

- VOKS kesäkuu 2024.
- LE 7 marraskuu 2023
- PKO tammikuu 2024
- PSU kesäkuu 2024
- PKU joulukuu 2022

Uudet työntekijät perehdytetään lääkehoitoon ja ohjeistuksiin. Hoitohenkilöstö suorittaa yksikössä vaadittavat lääkehoitoluvat ja niihin liittyvät näytöt. Yksikön vastuulääkäri allekirjoittaa lääkehoitoluvat. Luvat uusitaan viiden vuoden välein.

3.11 Infektioiden torjunta

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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://www.intra.pirha.fi)

Korva- ja suusairauksien vastualueen yksiköissä noudatetaan Pirhan infektioyksikön laatimia infektioiden torjuntaan ja hoitoon laadittuja ohjeita. Intran sivulta löytyy yksityiskohtaiset ohjeet.

Korva- ja suusairauksien vastuualueen yksiköissä on nimetyt hygieniavastuuhenkilöt, joille pyritään järjestämään työaika 1–2- päivää kolmen viikon työvuorolistalla. Hygieniavastaavat seuraavat käsihuuhteen kulutusta, seuraavat ja tarkastelevat SAI – ilmoituksia, päivittävät ohjeita ja kouluttavat henkilökuntaa hygienia asioissa. Hygieniavastaavat osallistuvat säännönmukaisesti sekä sisäisiin että ulkopuolisiin koulutuksiin.

Henkilöstö on veloitettu suorittamaan kahden vuoden välein Pirhan Moodlessa Infektioiden torjunta verkkokurssi.

Hoitoon liittyvät infektiot ilmoitetaan Taysissa Sairaalan Antibiootti- ja Infektiojärjestelmään (SAI).

3.12 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 käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava 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)

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun 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

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.

Kun asiakas kirjaa palautteen, palautteen käsittelijä saa sähköpostiinsa viestin, joka sisältää linkin asiakaspalautteeseen. Linkki ohjaa käsittelijän asiakaspalauttejärjestelmään. Palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta.

Palautetta antaessaan asiakas voi antaa luvan olla yhteydessä, jos palautteen käsittelyssä on tarpeen saada lisätietoa palautteen tiimoilta. Pääsääntö on, että asiakkaan palautteeseen vastataan, mikäli asiakas on ilmoittanut yhteystietonsa.

Tampereen yliopistollinen sairaala ja lähisairaalat ovat mukana kansallisessa hoitotyön kehittämisverkostossa, jossa yhteisten tunnuslukujen avulla arvioidaan ja kehitetään hoitotyön laatua ja tuloksia. Tämän kehittämistyön yhtenä osana on hoitotyösensitiivinen potilaspalautte. Palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

NPS-asiakaskokemuskyselyt

Korva- suusairauksien vastuualueella asiakaspalautetta kerätään NPS- asiakaskokemuskyselyllä. NPS – tulokset raportoidaan sairaalapalveluiden tietojärjestelmä Tabussa ja tuloksia seurataan säännöllisesti vastuuyksikön ohjausryhmässä sekä vastuuyksiköissä avoimen palautteen suhteen. Vastuualueen kehittämistä vastaava kokoaa asiakkaiden antamat kirjalliset palautteet kerran kuukaudessa ja lähettää koosteen vastuualueen vastuualuejohtajalle ja ylihoitajalle sekä yksiköiden esihenkilöille. Esihenkilöt käsittelevät koosteet omista osastokokouksissaan. Asiakaspalautteiden pohjalta suunnitellaan mahdolliset kehittämistoimenpiteet. Asiakkaat voivat antaa suoraa palautetta sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston linkin kautta. Palautteet tallentuvat asiakaspalauttejärjestelmään, jossa ne käsitellään yhdenmukaisesti ja systemaattisesti. Joka yksiköissä on nimetyt asiakaspalautteen käsitteelijät ja näin ollen palautteet ohjautuvat automaattisesti kyseisen yksikön tai toimipisteen palautteen käsitteijöille.

Asiakas voi antaa palautteensa joko Kiitos-, Moite- tai Kehitysidea-kenttään. Palautetta voi antaa halutessaan myös kaikissa kentissä.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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.

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

[Riskienhallintaohjelmisto Granite - intra.pirha.f](http://intra.pirha.fi)

Korva- ja suusairauksien vastuualueella riskien hallinta perustuu Pirhan riskien hallinnan prosessiin:

Riskien tunnistaminen à riskien analysointi à riskien arviointi à riskin käsittely

Riskien tunnistaminen

Tunnistamisella pyritään koostamaan ymmärrys niistä asioista, jotka voivat jollain tapaa vaikuttaa vastualueen tavoitteisiin. Tunnistamatonta riskiä ei voida arvioida, priorisoida eikä kohdistetusti pyrkiä hallitsemaan.

Riskien analysointi

Tunnistetut riskit käsitellään riskin arviointiprosessissa analysoimalla riskit esimerkiksi niiden todennäköisyyksien ja seurausten osalta. Tämä tehdään aina parhaaseen, sillä hetkellä saatavilla olevaan tietoon perustuen, jotta riskeistä saadaan paras mahdollinen tieto päätöksentekoa varten.

Riskien merkittävyyden arviointi

Analysointiin perustuvan tiedon pohjalta riskin merkittävyys arvioidaan vastualueen toimintaan ja tavoitteisiin verraten. Riskien merkittävyyden perusteella riskejä ja niiden käsittelyä voidaan pyrkiä priorisoimaan.

Riskin käsittely

Viimeisenä osana riskien arviointiprosessia on päätöksenteko riskin käsittelystä. Tässä riskin omistaja päättää riskin hyväksymisestä, pienentämisestä tai poistamisesta ja tämän päätöksen perusteella suunnitellaan mahdolliset hallintakeinot ja niiden toteutus.

Prosessin osana kulkee jatkuvasti myös raportointi, avoin viestintä ja tilanteen seuranta. Raportointi on tärkeää yleisten periaatteiden jalkauttamisen lisäksi jo käytännön toimien osalta. Erityisesti riskien arviointiprosessissa raportoinnin merkitys korostuu käytännön lopputulostenkin osalta, jotta vaikkapa suunniteltujen hallintakeinojen toteutuminen voidaan varmistaa.

Korva-suusairauksien vastuualueen yksiköissä riskien arviointi tehdään ja kirjataan Granite- riskienhallintajärjestelmään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Työturvallisuusriskien arviointiin osallistuvat yksikön esihenkilöt ja myös yksikön turvallisuusvastaavat ovat aktiivisesti mukana riskien arvioinnissa. Esihenkilötyön riskit arvioidaan vastuualuetasoisesti Granite- järjestelmään vastuualuejohtajan ja ylihoitajan toimesta.

Työterveyshuollon tekemät työpaikkakäynnit ovat osa yksikön riskienhallintaa. Työpaikkaselvityksessä työterveyshuolto selvittää ja arvioi työn ja työpaikan olosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden.

Työpaikkaselvityskäynnin raportti tallennetaan Granite- järjestelmään. Yksiköissä tehdään yhteistyötä Pirten työsuojelun ja työsuojeluvaltuutettujen kanssa työturvallisuusriskien hallinnassa.

Aluehallintovirasto tekee myös ajoittain riskien kartoitusta vastuualueella.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien 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](http://intra.pirha.fi)

Korva- suusairauksien vastuualueella on käytössä Haipro – järjestelmä, jonka kautta ilmoitetaan asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat. Jokainen työntekijä perehdytetään Haipro järjestelmän käyttöön. Vastuuyksikössä on nimetty Haipro- käsittelijät, joille Haipro ilmoitukset tulevat automaattisesti tiedoksi. Yksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta.

Haipro-ilmoitukset käsitellään viipymättä ja riippuen vaaratapahtuman sisällöstä siirtävät asian käsittelyn tarvittaessa toiseen yksikköön tai ylempään johtoon. Haipro- ilmoituksia käsitellään yksiköiden osastotunneilla, jossa sovitaan ja kirjataan toteutettavaksi parannus- ja kehittämistoimenpiteet.

Haipro, - ilmoitus, joka kohdistuu yksittäiseen työntekijään, käsitellään esihenkilön ja ko. asianosaisen kesken. Keskustelun tuloksena sovitaan toimenpiteistä asian korjaamiseksi. Mikäli asia vaatii laajempaa selvittelyä tai kyse on vakavammasta vaaratapahtumasta, esihenkilö on yhteydessä omaan esihenkilöönsä ja palvelussuhdeyksikköön jatkotoimenpiteiden selvittämiseksi. Käydyistä keskusteluista tehdään muistiot, jotka tallennetaan salassa pidettävään tiedostoon – Lokeroon.

Mikäli kyseessä on vakava vaaratapahtuma järjestetään tapahtumaan osallisille tarvittaessa tukea asia käsittelyyn (jälkipuintiaika debriefing tai Second Victim- menettely). Esihenkilöt ovat vastuussa

tarkoituksenmukaisten tukitoimien järjestämistä. Pirhassa on koulutettuja debriefing- tilaisuuksien vetäjiä. Yksiköissä on myös nimetyt turvallisuusvastaavat, jotka kouluttavat ja perehdyttävät henkilökuntaa kaikissa turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hygieniaohteiden ja infektio- ja torjunnan toteutumista seurataan mm käsidesin käytön määrän seurannan muodossa. Lisäksi vastuualueella on käytössä Tabu järjestelmä mistä voidaan seurata hoidettujen potilaiden infektioiden määrää. Henkilöstöä muistutetaan säännöllisesti päivittämään osaaminen hygienian torjunnassa esim. Moodle oppimisympäristön tarjoamissa koulutuksissa.

Vastuualueen vaara- ja häiriötapauksia seurataan vastuualueen ohjausryhmissä ja niihin reagoidaan tietyn riskin tai vaaran toistuessa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Korva- ja suusairauksien vastuualueella noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hankintaohjetta 4.3.2024 alkaen <https://intra.pirha.fi/group/guest/hankinta-ja-tarvikeohjeet>. Ostopalveluiden kilpailutuksissa sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimusten toteutumisessa tukeudutaan Tuomilogistikan yhteistyöhön.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Vastuualueella valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan rooli nimeäminen odottaa Pirhan yleistä ohjeistusta Valviran määräykseen 1/2024.

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelman laatiminen on tärkeä osa vastuualueen toimintaa. Suunnitelmat vastuualueella perustuvat Pirhan sekä sosiaali- ja terveysministeriön ohjeeseen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille julkaisu 2019:10. Suunnitelma pohjautuu seuraaviin osa-alueisiin ja työ on jatkuvaa.

Riskien arvioinnissa tunnistetaan organisaation toimintaan liittyvät riskit. Tämä voi sisältää esimerkiksi luonnonkatastrofit, tietoturvaongelmat, henkilöstövajeet ja muut häiriötilanteet.

Toimintaympäristön analyysissä selvitetään millaisessa ympäristössä organisaatio toimii. Tämä voi sisältää fyysisen ympäristön, teknologian, henkilöstön ja sidosryhmien analyysin.

Toimintaprosesseissa kuvataan organisaation keskeiset toimintaprosessit. Tämä auttaa ymmärtämään, miten häiriötilanteet voivat vaikuttaa toimintaan.

Toimintasuunnitelmissa laaditaan suunnitelmat erilaisille häiriötilanteille. Näihin kuuluvat esimerkiksi evakuointisuunnitelma, tietoturvasuunnitelma ja henkilöstövajeiden hallintasuunnitelma.

Suunnitelmat testataan ja päivitetään ne tarvittaessa. Näin varmistetaan, että organisaatio on valmis toimimaan häiriötilanteissa.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvonnan osaaminen ja henkilöstön sitoutuminen varmistetaan jokaisessa vastuuyksikössä esihenkilöiden toimesta tiedottamalla, läpikäymällä ja päivittämällä suunnitelmaa yksikköä koskettavin osin. Vastuualueen omavalvonnan koordinoiminen tapahtuu ohjausryhmän toiminnan kautta. Omavalvontasuunnitelman päivitystarve toteutuu vastuuyksiköiden esihenkilöiden kautta suunnitelmasta vastaavalle taholle. Omavalvonta suunnitelma on nähtävissä vastuualueen omilla intranet sivuilla julkaisun jälkeen. Vastuuyksiköiden harkinnan mukaan yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat on saatavilla yksiköissä joko kirjallisina versioina tai sähköisessä muodossa, mikäli henkilöstö haluaa siihen tutustua.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

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 vastuhenkilö. 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.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Viimeisin päivitys 26.8.2024, Tampere 26.8.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Vastuualuejohtaja Jura Numminen ja ylihoitaja Eila Tuomisto
Toimialuejohtaja Hyväksytty 30.8.2024 taj Heli Leppikangas



Seuraa meitä somessa.