

Pirkanmaan hyvinvointialue



**MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUT,
PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE**

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	6
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	6
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	9
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	11
3.4	Muistutusten käsittely.....	14
3.5	Henkilöstö	15
3.6	Potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	18
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	19
3.8	Toimitilat ja välineet	20
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	21
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	23
3.11	Infektioiden torjunta.....	24
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	26
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	28
4	Omavalvonnan riskien hallinta.....	29
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	29
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	31
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	33
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	35
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	36
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	36
5.1	Toimeenpano.....	36
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	37
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	38
7	Liitteet.....	38

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>Mielenterveys- ja päihdepalvelut</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p><u>Eteläinen lähijohtamisalue:</u> Palvelupäällikkö Mathier Marcel, marcel.mathier@pirha.fi Osastonhoitaja Eeva Järvinen, eeva.jarvinen2@pirha.fi Miepä-tiimi Kangasala-Pälkäne-Kuhmoinen, Kangasalan toimipiste, Herttualantie 28, 36200 Kangasala Miepä-tiimi Kangasala-Pälkäne-Kuhmoinen, Kuhmoisten toimipiste, Orivedentie 3, 17800 Kuhmoinen Miepä-tiimi Valkeakoski, Särpimäenkatu 27, 37600 Valkeakoski Miepä-tiimi Lempäälä-Vesilahti, Lempäälän toimipiste, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä Miepä-tiimi Lempäälä-Vesilahti, Vesilahden toimipiste, Anttilantie 2, 37470 Vesilahti Miepä-tiimi Akaa-Urjala, Akaan toimipiste, Torkontie 2, 37800 Akaa Miepä-tiimi Akaa-Urjala, Urjalan toimipiste, Sairaalandantie 9, 31760 Urjala Nuorten aikuisten Miepä, Hammareninkatu 5, 33100 Tampere</p>

Läntinen lähijohtamisalue:

Palvelupäällikkö Terhi Leskinen, terhi.leskinen@pirha.fi

Osastonhoitaja Heidi Sissala, heidi.sissala@pirha.fi

Miepä-tiimi Hämeenkyrö, Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö

Miepä-tiimi Ikaalinen, Vanha Tampereentie 21, 39500 Ikaalinen

Miepä-tiimi Nokia, Maununkatu 12, 37100 Nokia

Miepä-tiimi Sastamala-Punkalaidun, Itsenäisyydentie 2 C H-siipi, 38200 Sastamala

Miepä-tiimi Ylöjärvi, Mikkolantie 10, 33470 Ylöjärvi

Pohjoinen lähijohtamisalue:

Palvelupäällikkö Kaija Saari, kaija.saari@pirha.fi

Osastonhoitaja Maria Heiskanen, maria.heiskanen@pirha.fi

Miepä-tiimi Orivesi, Sairaalantie 6, 35100 Orivesi

Miepä-tiimi Pirkkala, Lentoasemantie 60, 33960 Pirkkala

Miepä-tiimi Tipotie, Tipotie 4, 33230 Tampere

Miepä-tiimi Tesoma, Tesomankatu 4A, 33310 Tampere

Miepä-tiimi Hatanpää, Hatanpäänkatu 24, 33900 Tampere

Miepä-tiimi Linnainmaa, Kirviälänkatu 2, 3580 Tampere

Miepä-tiimi Tammelakeskus, Itsenäisyydenkatu 21, 3350 Tampere

Miepä-tiimi Hervanta, Insinöörinkatu 38, 33720 Tampere

Miepä-tiimi Lielähti, Antti Possin kuja 1, 33400 Tampere

Miepä-tiimi Kaukajärvi, Hatanpäänkatu 3b, 33900 Tampere

Miepä-tiimi ensijäsennys, Hatanpäänkatu 3b, 33900 Tampere

Yhteiset palvelut:

Palvelupäällikkö Henri Sipilä, henri.sipila@pirha.fi

Osastonhoitaja Antti Jahila, antti.jahila@pirha.fi

Selviämis- ja katkaisuhuoltoasema, Sorinkatu 12d, 33100 Tampere

Konsti –kotiin suunnattu tuki, Hatanpäänkatu 3E, 33900 Tampere

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjaus, Naulakatu 2, 33100 Tampere

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan:

Pirkanmaan hyvinvointialueen, yli 18-vuotiaat asukkaat.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa tuotetaan perustason terveyspalveluja sekä vastataan perustason tuesta, hoidosta ja kuntoutuksesta.

Potilas voi olla yhteydessä terveyspalveluihin digiklinikan kautta, sähköisesti tai puhelimitse. Mahdollista on myös asioida sosiaali- ja terveysaseman tai lähiaseman palvelupisteellä. Mielenterveys- ja päihdepalveluihin ohjaututaan hoidontarpeenarvioinnin kautta tai omien yksiköiden ohjaamana.

Pirkanmaan hyvinvointialueen aluestrategian kärkiteemat vuosina ovat 2023–2025

1. Tärkeintä on ihminen
2. Yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut
3. Hyvinvoivat työntekijät
4. Yhdessä yhteen toimiva hyvinvointialue

Missio: Sinun hyvinvointisi on yhteinen tehtävämme, olemme sinua varten.

Visio: Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä

Arvot: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus, luottamus

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden tiimeissä eli Miepä-tiimeissä (jatkossa käytetään tätä termiä) perustehävänä on tuottaa mielenterveys- ja päihdepalveluja aikuisille yli 18-vuotilaille potilaille. Potilaat ovat mielen-terveyden- tai päihdehäiriöidenhoitoa vaativia aikuispotilaita. Miepä-tiimien potilailla on hoito- ja kuntoutus-painotteisia hoitajaksoja. Hoitomenetelminä ovat muun muassa kognitiivinen lyhytterapia, psykososiaali-nen keskustelutuki ja ryhmähoidot. Hoidossa potilaat ovat lievien ja keskivaikeiden oireiden vuoksi. Miepä-tiimit toimivat tiiviissä yhteistyössä vastaanottopalveluiden kanssa ja vastaanottotoimintaa on arkisin ajan-varauksella.

Selviämis- ja vieroitushoitoasema ja Konsti ovat osa Mielenterveys- ja päihdepalveluja. Selviämishoi-toasema on ympärivuorokautinen yksikkö, jossa hoidetaan yli 16-vuotiaita humalatilansa vuoksi sairaan-hoidollista seurantaa tarvitsevia potilaita. Selviämishoitoasemalle ohjaututaan viranomaisen toimesta ja siellä hoidetaan päihdeongelmaisia, joiden pääpäihde on alkoholi. Konstissa tuotetaan kotiin suunnattua tukea tamperelaisille yksilöllisen arvion perusteella mielenterveys- ja päihdeongelmissa. Kotikäynneillä tue-taan arjen toimintakykyä, jotta edellytykset kotona asumiseen säilyvät. Tavoitteena on ehkäistä asunnotto-muutta ja sairaala- tai laitoshoitajaksoja. Konstissa toteutetaan myös vieroitushoitoa kotiin vietynä.

Miepä-tiimeissä toteutetaan lääkehoitoa joko päivittäin tai antamalla vain ohjausta ja neuvontaa lääkehoitoon liittyen. Selviämis- ja vieroitushoitoasemalla sekä Konstissa toteutetaan lääkehoitoa päivittäin. Mielen-terveys- ja päihdepalveluissa työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia, psykologeja ja sosiaalityön ammattilaisia.

Omana toimintana tuotettuja palveluja ovat Miepä-tiimit, Selviämis- ja vieroitushoitoasema ja Konsti. Kaikissa näissä toimitaan yhteistyössä vastaanottopalveluiden lääkärin kanssa, jotka ovat tavoitettavissa virka-aikaan. Virka-ajan ulkopuolella on käytettävissä kiirevastaanoton lääkärit tai Acutan lääkäripalvelut. Opioidikorvaushoidosta vastaa ostopalvelulääkäri useammassa Miepä-tiimissä.

Ostopalveluna tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Tilaaaja varmistaa ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa, palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Sopimuksesta vastaava viranhaltija reagoi asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta viipymättä. Lääkärihenkilövuokrauspalveluiden lain- ja sopimuksenmukaisuus katsotaan sopimuksen teon yhteydessä hankinnan tuella. Työn laatua seurataan työyhteisö- ja asiakaspalautteiden sekä HaiPro-muistutusten avulla.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helpposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta

asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

(Valviran määräys 1/2024)

Omaevalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen Mielenterveys- ja päihdepalveluissa

Omaevalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaavat: vastuualuejohtaja Kaisa Luoto, palvelupäällikkö Henri Sipilä, palvelupäällikkö Kaija Saari, palvelupäällikkö Terhi Leskinen ja palvelupäällikkö Marcel Mathier.

Päivittäminen tehdään kerran vuodessa, seuraava päivitys 8/2025.

Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Vastuualuejohtaja Kaisa Luoto, kaisa.luoto@pirha.fi puh. 044 4739759

Omaevalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omaevalvontasuunnitelman pohja päivitetään omaevalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omaevalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden omaevalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa vastuualuejohtaja Kaisa Luoto yhdessä palvelupäälliköiden kanssa. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaevalvontasuunnitelma 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

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden palvelut ovat laadukkaita, potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

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 potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita. Henkilöstölle lisätietoa (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka) [Asiakas- ja potilasturvallisuus - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

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)

Omavalvontaa tehdään kolmella tasolla:

- Työntekijän omavalvonta: jokaisen työntekijän lakisääteinen tehtävä ja eettinen velvollisuus on toimia turvallisesti; sisältää velvollisuuden ilmoittaa huolista.
- Palveluntuottajan omavalvonta: lakisääteinen velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma ja toimia tosiasiallisesti sen mukaisesti sekä valvoa myös alihankintana tilattua tuotantoa.
- Palvelun järjestäjän vastuuseen kuuluva (oma)valvonta: oman tuotannon omavalvonta sekä muun tuotannon asianmukainen hankinta että tehdyn hankinnan seuranta. Järjestäjän omavalvontaan sisältyy lisäksi järjestämismvastuun toteutumisen osoittaminen valvontaviranomaiselle.

Palveluyksiköiden henkilökunta kehittää ja toteuttaa päivittäisessä työssään omavalvontasuunnitelmaa. Palveluja kehitetään niin, että asiakas kokee ne oikea-aikaisiksi, turvallisiksi, laadukkaiksi sekä tarpeenmukaisiksi.

Potilasturvallisuustyö vaatii määrätietoista ja tavoitteellista johtamista. Palveluyksikköjen tulee seurata säännöllisesti henkilökunnan tyytyväisyyttä johtamiseen, jotta toiminnan kehittäminen johtamalla mahdollistuu.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa noudatetaan moniammatillisen laatutyön periaatteita, jotka ovat:

1. Laatua kehitetään moniammatillisesti. Toiminnan perustana on käsitys potilaan kokonaisuudesta, joka edellyttää monitieteistä lähestymistä.
2. Laadun kehittäminen on jokaisen työntekijän työhön kuuluvaa. Työntekijän oman työn arviointi on lähtökohta laatutyölle. Valinnat laadun kehittämiskohteista ja menetelmistä tehdään yksiköissä yhteistyössä koko henkilökunnan kanssa.
3. Laatutyö on järjestelmällistä, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Työlle on ominaista vaiheittainen eteneminen, jossa edellisen vaiheen tulokset ovat seuraavan vaiheen lähtökohta.
4. Laatutyö on jatkuvaa. Siinä arvioidaan ja parannetaan tekemisen tapaa jatkuvasti.
 - Potilas lähtöisyys on laadun kehittämisen painopiste. Toiminnan tulee olla potilaasta lähtevää ja sisältää väestötason analyysit palvelutarpeesta ja – tarjonnasta.
5. Ensisijaiseksi tavoitteeksi asetetaan terveyshyödyn maksimointi: mitä vaikutuksia saadaan aikaan potilaan terveydentilassa ja toimintakyvyssä.
6. Laadun käsitteeseen sisältyy kustannusvaikuttavuus. Tällöin tavoitellaan toimintaa, joka on kustannusvaikutuksiltaan edullisinta.
7. Laatutyö edellyttää tilastointi- ja seurantajärjestelmää. Tavoitteena on, että yhteenvetotiedot tuotetaan osana sähköistä tilastointi- ja sairauskertomusjärjestelmää.

Potilaiden kokemus hoidosta ja palvelusta on merkittävä osa palvelujen laadun kehittämistä sekä potilasturvallisuuden edistämistä. Potilaiden ja heidän läheisensä mukaan ottaminen osaksi palvelujen kehittämistä ja turvallisuustyötä vaatii aktiivista johtamista ja suunnitelmallisuutta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaan on kirjattu palveluntuottajien yhteinen turvallisuuslupaus. Hyvinvointialueella on käytössä useita turvallisuuslupauksen toteuttamista tukevia toiminnallisia suunnitelmia, toimintamalleja ja ohjeistoja esim. lääkehoitosuunnitelmat ja -ohjeistot, tietoturvasuunnitelma, valmiussuunnitelma.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palveluntuottajan 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 potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ilmoitus laaditaan HaiPro lomakkeella.

Laadun seuranta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sovittu yhteiset laatumittarit. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakaskokemuksen laatumittarina on NPS ja henkilöstön hyvinvoinnin mittarina eNPS. Hoitotakuun

toteutumista sekä haittaa aiheuttaneiden tapahtumien määrää seurataan. Lisäksi mittarina on omavalvontasuunnitelmien julkaiseminen ja päivittäminen. [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](#)

Sote-palvelujen asiakkaiden ja potilaiden kokemaa palvelun laatua seurataan asiakaskyselyillä, joista kertyy yleistä, palvelukohtaista ja avointa palautetta. Pirkanmaan hyvinvointialueen visuaalisen raportoinnin työkalu on Pirha Tabu. Tähän kertyvää tietoa (esim. talous, lääkekulutus, asiakastyytyvyisyys, käyntitiedot, infektioraportointi) käytetään laatutyössä toiminnan ja päätöksenteon tukena.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden potilasturvallisuuden osaaminen varmistetaan koulutuksella. Pirhassa on määritelty henkilöstön välttämättömät koulutukset. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa välttämättömiä koulutuksia ovat peruselvytystaidot (taso1), LOVE kokonaisuudet ammattipätevyyden mukaisesti, infektioiden torjunta terveydenhuollon henkilöstölle, potilashoidon kirjaaminen ja tietosuojan/tietoturvan peruskoulutus. Välttämättömien koulutusten lisäksi henkilöstö osallistuu täydennyskoulutuksiin osaamistarpeidensa mukaisesti. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

Esihenkilö suunnittelee ja valmistelee uuden työntekijän perehdytysjakson. Perehdytyksen ennakkosuunnittelu sisältää mm. perehdyttäjien nimeämisen sekä perehdytyksen sisältöjen ja suunnitelman aikataulutuksen työvuorosuunnittelun mukaisesti.

Potilasturvallisuutta varmistetaan myös huolehtimalla palvelujen jatkuvuudella kaikissa olosuhteissa (poikkeustilanneohjeistukset, varasuunnitelmat, pandemiaohjeet).

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueen Omavalvontaohjelmassa kuvataan, kuinka hyvinvointialue huolehtii sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen että pelastuspalvelujen omavalvonnasta niin palvelujen tuottajana kuin järjestäjänä. Ensisijainen vastuu valvonnasta on hyvinvointialueella, mutta myös aluehallintovirasto ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira valvovat toimintaa.

Aluehallitus on hyväksynyt omavalvontaohjelman. Sen liitteenä ovat laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma sekä Pirkanmaan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös. Omavalvontaohjelman toteutumisesta raportoidaan kerran vuodessa aluehallitukselle.

Ohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti.

Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluja tuottavan toimijan vastuulla on huolehtia siitä, että potilaan oikeudet toteutuvat. Palveluiden laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta seurataan palveluntuottajien toteuttamalla omavalvonnalla.

Pirkanmaan hyvinvointialueella palvelutuotannon valvonnasta ja ohjauksesta vastaa valvonta- ja asiavastaavatoiminnan vastuualue. Hyvinvointialueen valvontaa toteutetaan yhteistyössä palveluiden kanssa, ja yhteistyötä tehdään myös muiden hyvinvointialueiden kanssa. Hyvinvointialueen valvontaa toteutetaan valvontasuunnitelman mukaisesti esimerkiksi suunnitelmallisilla sekä ennalta ilmoittamattomilla valvontakäynneillä, asiakirjavalvonnalla ja kohdennetuilla selvityspyynnöillä. Jos toiminnassa tai palveluiden laadussa ilmenee epäkohtia, niitä selvitetään yhdessä palveluntuottajan kanssa ja sovitaan toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Lisätietoa henkilöstölle: [Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontasuunnitelma vuosille 2024–2025 \(pdf\)](#)

Palvelujen laadun vastuunjako

Alla olevaan taulukkoon 1. on koostettu, miten palvelujen laadusta huolehditaan prosessin eri vaiheissa mielenterveys- ja päihdepalveluiden vastuualueella.

Taulukko 1. Vastuunjakotaulukko palvelujen laadun seurannassa

Sisältö	Käytännössä	Vastuuhenkilö
Toiminnan systemaattinen arviointi turvallisuusnäkökulmasta	Granite HaiPro Turvallisuuskävely Tietoturvakävelyt	Miepan johtotiimi Lähiesihenkilöt
Turvallisuuden huomioonottaminen resursseista päätettäessä, selkeät periaatteet niiden kohdentamisessa, varautuminen mahdollisiin poikkeus- ja muutostilanteisiin	Toiminnan resurssien riittävyyden arviointi, riittävien resurssien varmistaminen loma-aikoina ja äkillisissä poissaoloissa.	Miepan johtotiimi Lähiesihenkilöt
Turvallisuusnäkökulman huomioon ottaminen prosessien kehittämisessä ja selkeät vastuut "harmaiden alueiden" välttämiseksi osastojen ja yksiköiden välisessä yhteistoiminnassa	Prosessikuvaukset, kykyä arvioida potilasturvallisuusriskejä osana päätöksentekoa	Miepan johtotiimi Lähiesihenkilöt
Vaadittavan osaamisen arviointi ja varmistaminen, henkilöstön osaamisen kehittäminen potilasturvallisuuden näkökulmasta	Täydennyskoulutus Potilasturvallisuus koulutus	Miepan johtotiimi Lähiesihenkilöt
Henkilöstön tiedottamismenettelyt; organisaation sisäisen tiedon jakaminen, ulkoa tulevan tiedon jakaminen organisaation sisällä	Potilasturvallisuustiedotteet Osastokokoukset Yhdyshenkilötapaamiset Yksikkövierailut	Miepan johtotiimi Lähiesihenkilöt
Aktiivinen riskien arviointi ja hallinta; systemaattiset menettelyt vaarojen tunnistamiseksi	Palautteiden (potilaspalautteet, muistutukset, potilasvakuutuskeskuksen päätökset ym.) arviointi ja käsittely	Miepan johtotiimi Lähiesihenkilöt Henkilökunta
Toiminnan yhdenmukaistamista ja näkyväksi tekemistä	Vuosikelloon kootaan yhdessä tärkeäksi koetut asiat ja tehtävät, jotka toistuvat vuositasona	Miepan johtotiimi Lähiesihenkilöt Henkilökunta

Lisätietoa:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

Valvira

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)

Hoidontarpeen arviointi

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden Miepä-tiimien hoidontarpeen arvio on yhdistetty vastaanottopalveluiden hoidontarpeen arviioon. Vastaanottopalveluissa hoidontarpeen arviointi määrittää minkälaista hoitoa potilas saa yhteydenottonsa jälkeen. Terveystieteiden laillistettu ammattihenkilö tekee hoidon tarpeen arviointia puhelimesta, digitaalisten palveluiden kautta tai tavatessaan potilasta henkilökohtaisesti vastaanotolla. Poikkeuksena nuorten aikuisten Miepä, Selviämisen- ja vieroitusyksikkö sekä Konsti, minne voi hakeutua suoraan ja hoidon tarpeen arvio tehdään palveluun hakeuduttaessa tai palveluun voi hakeutua yllä kuvatulla tavalla.

Potilas voi ympäri vuorokauden olla yhteydessä Päivystysapuun epäilllessään tarvitsevansa kiireellistä hoitoa. Digiklinikka tarjoaa hoitoa joka päivä. [Digiklinikka - pirha.fi](https://www.pirha.fi/digiklinikka)

Kiireelliseen hoitoon tai päivystykseen potilaat ohjataan hoidon tarpeen arvioinnin perusteella potilaan kotipaikasta riippumatta. Päivystyksellistä hoitoa tarjotaan TAYS Acutassa 24/7 ja TAYS Valkeakoskella joka päivä. Linkki päivystyksen [pirha.fi](https://www.pirha.fi/paivystys) -sivuille: [Päivystys - pirha.fi](https://www.pirha.fi/paivystys)

Kiireellistä hoitoa Pirkanmaan hyvinvointialueella tarjoavat sosiaali- ja terveysasemien kiirevastaanotot. Linkki kiireellisen hoidon [pirha.fi](https://www.pirha.fi/kiireellinen-hoito) -sivuille. [Kiireellinen hoito terveysasemilla ja kiirevastaanotoilla - pirha.fi](https://www.pirha.fi/kiireellinen-hoito-terveysasemilla-ja-kiirevastaanotoilla)

Kiireetöntä hoitoa tarjotaan sosiaali- ja terveysasemilla, lähiasemilla, liikkuvana palveluna ja Digiklinikalla. Sosiaali- ja terveysasemat ovat avoinna joka päivä. Sosiaali- ja terveysasemien aukioloaikana asiakkaat voivat ottaa yhteyttä puhelimitse tai asioida henkilökohtaisesti toimistossa. Lähiasemien aukioloajat voivat olla suppeammat kuin sosiaali- ja terveysasemien. Kiireettömän hoidon aukioloajat ja yhteystiedot löytyvät [Lääkärin ja hoitajan vastaanotot - pirha.fi](https://www.pirha.fi)

Hoitotakuu tarkoittaa jokaisen Suomen kunnassa asuvan henkilön oikeutta saada kiireetöntä hoitoa määräajan kuluessa. Hoitotakuun tarkoituksena on varmistaa, ettei jonotusaika hoitoon pääsyyn veny kohtuuttoman pitkäksi. Hoitotakuu koskee ainoastaan kiireetöntä hoitoa, sillä ensiapua ja kiireellistä hoitoa on oltava välittömästi saatavilla henkilöstä ja paikasta riippumatta. Hoitotakuu edellyttää lisäksi, että potilaiden yhteydenottoihin vastataan samana päivänä. Yksiköissä hoitoon pääsyä kuvaavia tunnuslukuja seurataan päivittäin.

Seurannasta ovat vastuussa työyksiköiden esihenkilöt. Hyvinvointialueetasolla hoitotakuun saavuttamista seurataan kuukausitasolla ja hoitoon pääsytiedot ilmoitetaan hyvinvointialueen nettisivuilla. Mikäli määräaikoja ei saavuteta, toimintaa kehitetään hoitotakuuseen pääsemiseksi. Yksikkö raportoi ja julkaisee lakisääteisten määräaikojen toteutumisen poikkeamat ja tehdyt korjaavat toimenpiteet oma-
valvontasuunnitelman seurantaraportissa

Pirkanmaan hyvinvointialueella osallisuudella asiakkaat tulevat kuulluksi ja kohdatuksi palvelutilanteissa. Asiakkailla on käytössä ajantasainen tieto palveluista ja tieto on helposti saavutettavissa ja heillä on myös mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin ja osallistua sote-palvelujen kehittämiseen erilaisin keinoin. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Palveluissa pyritään keräämään jatkuvasti asiakaspalautetta (asiakkailta ja asiakkaiden läheisiltä), joihin vastaamalla asiakkaat ja omaiset voivat osallistua toiminnan kehittämiseen.

Asiakaspalautte

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaat voivat antaa palautetta monella tapaa, sähköisesti tai paikan päällä. Palautteella on keskeinen rooli palvelujen jatkuvassa parantamisessa, minkä vuoksi palautteenkeruuta ja -käsittelyä on yhtenäistetty ja laajennettu entisestään.

Henkilöstölle lisätietoja: [Asiakaspalautteet Intra](#) ja Pirhan asiakkaille: [Asiakaspalautte](#)

Hyvinvointialueen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialue edistää työnantajana henkilöstön tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on estää syrjintää sekä edistää aktiivisesti, tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti henkilöstön tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta.

Suunnitelma on laadittu tasa-arvolain (609/1986) ja yhdenvertaisuuslain (1325/2014) työnantajaa koskevien velvoitteiden toteuttamiseksi. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmalla edistetään oikeudenmukaista johtamista, henkilöstön työhyvinvointia, motivaatiota ja sitoutumista. Tasa-arvoinen ja monimuotoinen työyhteisö auttaa vastaamaan erilaisiin asiakastarpeisiin ja parantaa palvelun laatua.

Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman kehittämiskohteet 2024–2025

1. Johtamiskäytäntöjen toteuttaminen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta
2. Hyvinvoiva ja turvallinen työyhteisö ja työympäristö jokaiselle
3. Henkilöstön moninaisuuden huomioiminen, arvostaminen ja kunnioittaminen
4. Palkkatasa-arvon edistäminen yhdenvertaisuuden näkökulmasta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Potilaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Potilaslain mukaan potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Periaate korostaa vapaaehtoisuutta hoitoon tai asiakkaaksi hakeutumisessa sekä erilaisiin hoito- tai muihin toimenpiteisiin suostumisessa. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa potilaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon.

Terveys- ja hoitosuunnitelma

Palvelu perustuu yksilölliseen hoitosuunnitelmaan, jossa on huomioitu asiakkaan oma näkemys omasta tilanteestaan ja toiveistaan. Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Vastaanotto toiminnassa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

Lakisääteiset palvelua koskevat suunnitelmat laaditaan ja päivitetään pääasiallisesti määräaikaiseksi ajaksi ja hoidon / palvelutarpeen mukaan.

Kiireettömässä hoidossa olevalla potilaalla on oikeus terveys- ja hoitosuunnitelmaan eli tehosuun terveydenhuoltolain ja potilasasiakirja-asetuksen mukaan. Tehosu tukee potilaan omahoitoa ja edistää ammattilaisten välistä yhteistyötä.

Henkilöstölle lisätietoja: [Terveys- ja hoitosuunnitelma](#) tai Kanta-palvelussa: [Terveys- ja hoitosuunnitelma](#)

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.

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava](#), [Sosiaaliasiavastaava](#)

3.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutuksen voi tehdä potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa potilaalle oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle.

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 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.

Lisätietoja: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](#)

Toimintayksikön vastuuhenkilö laatii muistutusvastauksen asianhallintajärjestelmässä (Pirre) viralliselle muistutusvastauspohjalle ja se allekirjoitetaan sähköisesti. Vastauksen laatimiseksi asiasta vastuuhenkilön tulee hankkia tarvittavat selvitykset niiltä henkilöiltä, joita muistutus koskee. Muistutuksen kohteen antama selvitys on usein tarkoituksenmukaista liittää muistutusvastaukseen. Lisäksi tarvitaan selvitys muistutuksen kohteen esimieheltä.

Palvelujen laadun ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi yksikkö korjaa virheellisen toiminnan ja tekee tarvittaessa kehittämissuunnitelman. Esihenkilö tiedottaa muutetuista toimintatavoista henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, huolehtii, että asia kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toimintajajä perehdytysohjeisiin.

Henkilöstölle lisätietoja ja ohjeistusta Pirhan intrasta:

Muistutusvastauksen antaminen, toimintaohje / terveydenhuolto - intraohjeet - intra.pirha.fi

3.5 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden yhteinen henkilöstö koostuu:

- vastualuejohtajasta
- palvelupäälliköistä (4)
- ylilääkäreistä
- osastonhoitajista (4)
- johtavasta psykologista
- vastaavista sairaanhoitajista (2)
- sihteereistä (1,5)
- ostopalvelulääkäreistä (2)

Muu vastualueen potilastyötä tekevä henkilöstö alla olevan taulukon mukaan:

Eteläinen lähijohtamisalue miepä-tiimeittäin

Vakanssit	Sairaanhoitajat	psykologit	Sosiaalityön ammattilaiset	Lähihoitaja/ Ohjaaja
Akaa - Urjala	5	0,5		
Kangasala-Pälkäne	6,6	1		
Kuhmoinen	0,4			
Vesilahti	1			
Lempäälä	4	1	1	
Valkeakoski	6	1		1
Nuorten aikuisten Miepä	4	3	1	

Läntinen lähijohtamisalue miepä-tiimeittäin

Vakanssit	Sairaanhoitajat	Psykologit	Sosiaalityön ammattilaiset	Lähihoitaja/Ohjaaja
Ikaalinen	2			1
Hämeenkyrö	2		1	1
Sastamala	7		1	2
Ylöjärvi	7	1		
Nokia	9	1	1	

Pohjoinen lähijohtamisalue miepä-tiimeittäin

Vakanssit	Sairaanhoitajat	Psykologit	Sosiaalityön ammattilaiset	Lähihoitaja /ohjaaja
Orivesi	1	1		
Pirkkala	4	-		
Lielahi	2	1		
Hervanta	5	1		
Tammelakeskus	5	1		
Kaukajärvi	1	1		
Linnainmaa	5	1		
Hatanpää	4	1		
Tesoma	-	1		
Tipotie	6	1		
Ensijäsentäjät	4			

Yhteiset palvelut-lähijohtamisalue yksiköittäin

Vakanssit	Sairaanhoitajat	Sosiaalityön ammattilaiset	Lähihoitajat /ohjaajat
Konsti	4	1	4
Selkis	10	3	6
Asiakasohjaus	2		

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Yksikön esihenkilöt arvioivat jatkuvalla tarveharkinnalla sijaistarvetta. Sijaishankinnan toteuttaa esihenkilöt tai rekrytointivastuussa olevat henkilöt. Lääkärivajetta voidaan korjata tarvittaessa määräaikaaisilla ostopalvelulääkäreillä. Hankinnan toteuttaa vastuualuejohtaja yhdessä hankinnan kanssa.

Rekrytointia koskevat periaatteet

Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset ja kielitaitovaatimus, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

Työ edellyttää hyvää suomen kielen taitoa. Kielitaitoa arvioidaan haastattelutilanteissa. Kielitaidon voi esim. osoittaa Yki-testillä.

Perehdytys

Yksiköissä on perehdytysmateriaalia organisaatio- ja yksikötasoisesti sekä ammattiryhmittäin. Tärkein perehdytyksen materiaali löytyy Mielenterveys- ja päihdepalveluiden Teams-kanavalta. Lisäksi perehdytyksen tueksi on materiaalia Hoituki-palvelussa sekä Pirhan Intrassa. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden perehdytysmateriaalia päivitetään ja yhdenmukaistetaan säännönmukaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella perehdytysprosessin tueksi otetaan käyttöön sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä asteittain vuosien 2024–2025 aikana kaikissa ammattiryhmissä. Intro-perehdytysjärjestelmä on työntekijöiden perehdytykseen tarkoitettu työkalu, joka selkeyttää, systematisoi ja sujuvoittaa perehdytystä. Vuoden 2025 alusta palvelu saadaan käyttöön vastaanottotoiminnassa. Siihen asti käytetään yksiköihin laadittuja perehdytyksen muistilistoja.

Esihenkilö vastaa perehdytyksen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Perehdytystehtävää voidaan jakaa ottamalla nimetty perehdytystiimi mukaan perehdytyksen toteutukseen, vastuu

perehdytyksen toteutumisesta säilyy kuitenkin aina johdolla ja esihenkilöillä. Esihenkilön vastuulla on varmistaa myös perehdytyksen edellytykset ja toteutuminen suunnitelman mukaisesti sekä valmistella työyhteisö vastaanottamaan ja toivottamaan perehtyjä tervetulleeksi työyhteisön jäseneksi.

Lisätietoa henkilöstölle: [Perehdytys - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Perehdytys)

Ammattitaidon ylläpitäminen ja täydennyskoulutukset

Pirkanmaan hyvinvointialueella on välttämättömiä koulutuksia, joiden taustalla on lakisääteisyys tai muu merkittävä kustannus- tai terveysvaikutus, joka koskettaa laajaa henkilöstöryhmää. Koulutusten linjauksissa on konsultoitu kyseessä olevan aiheen asiantuntijoita Pirhassa ja he osallistuvat myös koulutusten sisällön ja toteutuksen määrittelyyn. Välttämättömien koulutusten lisäksi henkilöstö osallistuu osaamistarpeiden mukaisesti täydennyskoulutuksiin esihenkilön kanssa sovitusti.

Opiskelijoiden osaamisen ja kelpoisuuden varmistaminen

Työnantajalla on velvollisuus arvioida opiskelijan valmiudet ja edellytykset tehtävään sekä määritellä yksityiskohtaisesti tehtävänkuva, vastuut, toiminnan rajat ja muut velvoitteet. Työnantajan on varmistettava, että vaadittu määrä opinnoista on hyväksytysti suoritettu.

Lisätietoa henkilöstölle: [Terveysalan opiskelijoiden pätevyys ja asema sijaistehtävissä - intraohjeet - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Terveysalan_opiskelijoiden_patevyys_ja_asema_sijaistehtavissa)

Terveysalan opiskelijat voivat osallistua lääkehoidon toteuttamiseen joko opintoihin kuuluvan ohjatun harjoittelun aikana tai toimiessaan sijaisina. Alla olevan linkin kautta tarkempi kuvaus.

Lisätietoa henkilöstölle: [Hoitohenkilöstön lääkehoito-oikeudet - intraohjeet - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Hoitohenkiloston_laakehoito-oikeudet)

3.6 Potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluyksiköiden vastuuhenkilöt ennakoivat tietojohdamisen yksikön tuottaman tiedon perusteella potilasvirtoja ja tämän perusteella suunnittelevat erikseen kiireettömän hoidon ja kiireellisen hoidon järjestämisen osalta henkilöstön tarpeen. Eri palvelukanavien kysynnän tarpeiden vaihteluun reagoidaan aktiivisesti ja reaaliaikaisesti.

Kiireettömän hoidon yksiköiden toiminta perustuu yksiköstä riippuen joko omatyöntekijä malliin, tiimimalliin tai tehtäväkokonaisuudesta riippuvaan malliin. Arvio henkilöstömäärän tarpeesta perustuu yksikössä hoidettavien potilaiden määrään, ikään ja sairastavuuteen ja heille tehtyihin terveys- ja hoito-suunnitelmiin sekä lakisääteisten palveluiden järjestämistarpeeseen.

Vastuuhenkilöt varmistavat riittävän henkilöstön kiireettömässä toiminnassa eli Miepä-tiimeissä ja Konstissa

- Henkilöstötarpeen muutoksien huomiointi talousarviota tehdessä vakituisen henkilöstön osalta / vuosilomansijaisten tarpeen osalta
- Rekrytoinnit: vakituiset / sijaiset
- Varajärjestelmät äkillisten poissaolojen osalta

Ympäri vuorokauden hoitoa antavien yksiköiden henkilöstöresurssin tarvetta arvioidaan päivittäin ja työvuoroittain. Ympäri vuorokauden toimintaa mielenterveys- ja päihdepalveluissa toteutetaan Selviämis- ja vieroitushoitoasemalla.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Terveystieteissä 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. Terveystieteellisen hoidon 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.

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Tiedonkulku toteutetaan sähköisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmien- ja Kanta-palvelun kautta sekä yhteistyöpalaverissa, joista laaditaan muistiot. Potilastietojärjestelmä on pääkanava potilaan hoitoon liittyvässä tiedon jaossa. Potilaan siirtyessä toisen palveluntuottajan asiakkaaksi varmistetaan hoidon jatkuvuus siirtämällä tarvittavat tiedot potilaan ja palveluntuottajan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla. Keskustelu potilaan hoidosta käydään tulevan palveluntuottajan kanssa potilaan luvalla.

Henkilöstölle lisätietoja [Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](#)

3.8 Toimitilat ja välineet

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)

Toimitilat, tilojen käytön periaatteet:

Pirhan tukipalvelujen kiinteistöhallinta ja toimitilapalvelut tuottaa vuokrauksen, tilahallinnan, rakennuttamisen ja ylläpidon palveluja sekä turvallisuuspalveluja.

Lisätietoa henkilöstölle: [Kiinteistöt, tilat ja pysäköinti - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/kiinteistot_tilat_ja_pysakointi)

Tilojen periaatteena on yhteiskäytettävyys ja tehokas käyttö asiakastyössä. Kirjalliset työt pyritään tekemään erillisissä kirjaustiloissa tai mahdollisesti etätyössä. Pirhassa on julkaistu uudet etätyöohjeet. Henkilöstölle lisätietoa: [Etätyö - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/etatyo)

Palvelupisteissä on vastaanottohuoneita, tiimitilat, lääkehuone, seurantahuoneet, asiakkaiden odotustila, asiakas-WC, toimistotilat, henkilöstö-WC, henkilöstön sosiaalilat, varastotilat ja kokoustilat.

Palvelupisteet on lueteltu kappaleessa 1.1.

Tilojen terveydelliset olosuhteet

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä seurataan säännöllisesti käyttäen Granite-riskienhallintaohjelmaa. Työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyötä ja työturvallisuussuunnitelmassa on myös kartoitettu tilojen terveydelliset olosuhteet. Henkilökunnan tekemien ilmoitusten perusteella tehdään toimenpiteitä esihenkilöiden toimesta. Esihenkilöt käyvät näitä läpi myös talo- ja tiimikokouksissa.

[Riskienhallintaohjelmisto Granite - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/riskienhallintaohjelmisto-granite)

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisesta käytöstä sekä vastuista ja velvoitteista on säädetty laissa lääkinnällisistä laitteista (719/2021).

[Läkinnällisten laitteiden turvallisuus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/lakinnallisten-laitteiden-turvallisuus)

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto:

Palveluiden laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010) ja sen nojalla annetuissa asetuksissa Läkinnällisiä laitteita koskeva uusi EU- asetus

astui voimaan 26.5.2021.MD-asetuksen (EU/2017/745) määritelmän mukaisesti lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, implanttia, reagenssia, materiaalia tai muuta tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut käytettäväksi ihmisillä, joko yksinään tai yhdistelminä lääketieteellisiin tarkoituksiin. Laiteturvallisuutta ohjaa lainsäädäntö, asetukset sekä Valviran, Fimean ja STM:n ohjeet.

Yleiset vaatimukset - Fimea.fi - Fimea

Lisätietoa henkilöstölle: Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset - intra.pirha.fi

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Potilas voi asioida terveystalveissa valintansa mukaan käyttämällä digipalveluja, käymällä paikan päällä tai puhelimitse. Digiklinikka täydentää perinteisiä asiointiväyliä. Potilaan tarpeeseen vastataan riippumatta hänen valitsemastaan asiointiväylästä. Digitaalisessa asiointissa on mahdollistettu myös puolesta asiointi. Lisätietoa digitaalista asiointikanavista: Asioi digitaalisesti - pirha.fi

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

Palveluysiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluysiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluysikön 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 palvelupyynnö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyynnö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Henkilöstölle lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

Lääkinnälliset laitteet on pääsääntöisesti kirjattu Istekin EQU- järjestelmään. Esihenkilö tilaa EQU-järjestelmän käyttäjätunnukset Istekistä. Järjestelmän mukaisesti vuosihuollot järjestetään toimitiloissa Istekin toimesta. Esihenkilöt valvovat, että määräaikaishuollot toteutuvat.

Terveysthuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta. Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava Fimealle 10 vuorokauden kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vuorokauden kuluessa. Laite tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta: [Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi - Fimea](https://www.fimea.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 perehdytyksenä, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Lisätietoa: [Potilasrekisteri - pirha.fi](https://www.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa Pirkanmaan hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen omistaman

työaseman tai muun laitteen käyttäjä on vastuussa vahingosta, joita tietosuoja- ja tietoturvaohjeiden noudattamatta jättämisestä voi aiheutua.

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietosuoja ja tietoturva - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Lisätietoa henkilöstölle: [Häiriöistä, heikkouksista ja poikkeamista ilmoittaminen - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi) ja [Häiriötilanneviestinnän malleja - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Arviointi sisältää tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu. Tietohallinnon projekti- ja kehittämisspalvelut vastaavat hyvinvointialueen tietojärjestelmien (ICMT) kehittämisestä ja projektoinnista. Yhteistyökumppanina toimii Istekki Oy.

Tietoturvasuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

Tietosuojavastaava, Katja Rajala, katja.rajala@pirha.fi tai tietosuojavastaava@pirha.fi

Tietoturvavastaava, Marko Immonen, marko.immonen@pirha.fi tai tietoturvavastaava@pirha.fi

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

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Lääkehoidon turvallisuus on keskeinen osa asiakas- ja potilasturvallisuutta ja suurin sitä vaarantava yksittäinen tekijä terveydenhuollossa. Lääkitysturvallisuus voi vaarantua missä tahansa lääkehoitoprosessin vaiheessa ja kenen tahansa ammattilaisen kohdalla. Suurin osa lääkehoidon haitoista ja lääkityspoikkeamista olisi ennaltaehkäistävissä lääkehoidon turvallisilla ja yhtenäisillä toimintakäytännöillä. (Pirha lääkitysturvallisuus)

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 on työyksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Mielen- ja päihdepalveluissa hoidetaan potilaita PKV- ja N-lääkkeillä. Tämä mahdollistaa työntekijöille ko. lääkkeiden väärinkäytön. Tämän riskin minimoiseksi N-lääkkeiden kulutusta seurataan pakkauskohtaisilla kulutuskorteilla ja myös PKV-lääkkeiden kulutusta on mahdollista seurata. Kulutuskorteissa kaksoistarkastus, vastuulääkärin tarkistuslaskenta ja kuittaus.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa on käytetty Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilöt vastaavat yksikön moniammatillisesti lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman hyväksyy vastaava johtajaylilääkäri ja vastaava hoitotyönjohtaja. Avopalvelujen palvelulinjan lääkehoitosuunnitelman hyväksyy perusterveydenhuollon johtajaylilääkäri. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy vastuualuejohtaja. Lääkehoitosuunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma löytyy lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita. Mielen- ja päihdepalveluiden yksiköiden lääkehoitosuunnitelmat löytyvät Teams kanavalta ja paperitulosteena yksiköstä.

Lisätietoa henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi/laakitysturvallisuus)

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.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta sekä asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Taysin infektioyksikkö laatii infektioiden ehkäisy- ja toimintaohjeet, joita noudatetaan Pirkanmaalla sijaitsevilla sote-yksiköissä. Infektioiden torjuntaa, epidemioita ja moniresistenttejä mikrobeja koskevissa asioissa voi konsultoida infektioyksikköä tai alueen hygieniahoitajia.

Esihenkilö huolehtii henkilöstön perusosaamisesta. Työntekijöiden tulee työskennellä infektioiden torjuntaohjeiden mukaisesti ja tietää mistä Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeet löytyvät. Esihenkilö valvoo, että tartuntatautilain mukaiset rokotukset ja terveystarkastukset on hoidettu asianmukaisesti. Työntekijät osallistuvat säännöllisesti infektioiden torjunnan koulutuksiin, joita järjestää esimerkiksi hygieniayhdyshenkilö. Esihenkilö varmistaa, että hoitohenkilökunta on suorittanut infektioiden torjunnan verkkokurssin viiden vuoden välein. Kaikkien työntekijöiden on tunnettava käsihygieni-ohjeet ja toimittava niiden mukaisesti.

Yksikössä on huolehdittava, että saatavilla on riittävästi käsihuuhteita ja ne on sijoitettu paikkoihin, joista niitä on helppo ottaa. Käsihuuhteiden ja suojakäsineiden kulutusta seurataan säännöllisesti.

Esihenkilö varmistaa, että henkilökunta osaa tunnistaa epidemian ja aloittaa torjuntatoimet mahdollisimman varhain. Tarvittaessa konsultoidaan infektioyksikköä tai alueen hygieniahoitajaa. Epidemioista täytetään epidemiaseurantalomake epidemian päätyttyä.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Terveystieteiden ammattihenkilöt vastaavat yleisestä siisteydestä ja hygienian toteutumisesta työpäivän aikana toimisto- ja asiakashuoneissa. Tutkimus- ja hoitovälineitä tulee käsitellä ja huoltaa ohjeiden mukaisesti.

Selviämis- ja vieroituslaitosyksikössä lisäksi pyykkihuollon toteutus kuuluu työntekijöille ja perehdytetään jokaiselle sekä vuosittain on hygieniahoitajan tietoisku ja puhtaanapidosta. Yksikössä on ajantasainen siivous-/puhtaanapitosuunnitelma.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Hygieniahoidajien yhteystiedot - pirha.fi Jokaisessa työyksikössä on lisäksi nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka on Mielenterveys- ja päihdepalveluissa osastonhoitaja omalla johtamisalueellaan, poikkeuksena selviämis- ja katkaisuhuoltoasemalla on nimetty omat yhdyshenkilöt. Hygieniahoitajat välittävät tietoa hygieniayhdysverkoston kautta työyksiköihin sekä tarvittaessa vierailevat työyksiköissä.

Lisätietoa:

Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä - pirha.fi

Infektioiden torjunta avovastaanotoilla - pirha.fi

[Tietoa infektioiden torjunnasta sote-yksiköille - pirha.fi](#)

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.

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](#)

Potilastietojen kirjaamisessa Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä kolme eri potilastietojärjestelmää: Pegasos-OMNI360, Mediatri ja LifeCare. Hyvinvointialueella on tehty kirjaamisen ohjeet, jossa on yhdenmukaisen kirjaamisen ohjeistus THL:n kansallisten määritysten mukaisesti. Uusi yhteinen potilastietojärjestelmä OMNI360 otetaan käyttöön vuoden 2025 aikana perusterveydenhuollossa.

Yksikössä sovitut perehdyttäjät perehdyttävät uuden työntekijän kirjaamiskäytäntöihin. Osaamisen varmistamista tukevat potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät ja vastuukäyttäjät sekä potilastietojärjestelmien käyttöohjeet. Kirjaaminen tapahtuu rakenteisesti ja viipymättä kuitenkin viimeistään kolmen vuorokauden kuluttua.

Tietoturva kattaa hallinnolliset, toiminnalliset, tekniset ja muut keinot, joilla suojataan hyvinvointialueen tiedot, palvelut, tietojärjestelmät ja tietoliikenne niin normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Tietoturvalla varmistetaan tiedon luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus.

Jokaisen Pirhassa työskentelevän henkilön velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Tietosuojan ja -turvan koulutusvaatimukset koskevat koko henkilöstöä. Esihenkilö vastaa, että jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään. Koko henkilöstön suorittaa pakollisen tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen kahden vuoden välein. Koulutukseen sisältyy hyvinvointialueen tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus. Suoritettu koulutus tulee näkyviin henkilön koulutustietoihin HR-työpöydälle. Esihenkilö pystyy tätä kautta seuraamaan henkilöstönsä välttämättömien koulutusten suorituksia. Tarvittaessa järjestetään työntekijän tai viranhaltijan roolin tai tehtävien mukaista kohdennettua tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Lisätietoa henkilöstölle: [Koulutukset - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeita päivitetään säännöllisesti ja uusista ohjeista ilmoitetaan Intrassa. Koska tietosuojaan ja tietoturvallisuuteen liittyvät uhat muuttuvat jatkuvasti, on tärkeää, että työskentelyssä noudatetaan ajantasaisia ohjeita. Perehtyminen ohjeisiin on kunkin henkilön omalla vastuulla.

Tietosuoja- ja tietoturvakierto tehdään vähintään kerran vuodessa, joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä. Tietosuojan ja tietoturvan yhteyshenkilö, turvallisuuskävelyn vetäjä/ turvallisuusyhdyshenkilö tai tehtävään nimetty henkilö täyttää lomakkeen saamiensa esitietojen ja kierrolla esiin nousseiden tietojen pohjalta. Lomakerekisteri [Tietosuoja ja tietoturvakiertolomake](#) Lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle, joka vastaa kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta. Lomake huomioidaan seuraavalla kierrolla. Kierrosta tiedotetaan alueen tietosuoja ja tietoturva vastuuyhteyshenkilöä.

Pirhassa on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että ilmoitusten käsittelijöiden ja yksiköiden tiedot ovat ajan tasalla. Esihenkilön tulee ilmoittaa muutoksista sähköpostitse oman alueen HaiPro-ylläpitäjälle tai HaiPro-pääkäyttäjälle. Ohjeet HaiPro:n ilmoituksen käsittelyyn [Vaaratapahtuman ja epäkohdan käsittely - intra.pirha.fi](#)

Äkillisessä tilanteessa, jos esimerkiksi työasema antaa virusvaroituksen tai alkaa muuten käyttäytyä oudosti, otetaan ensin yhteyttä käyttötukeen ja noudatetaan saatuja ohjeita. Sen jälkeen häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta ilmoitetaan esihenkilölle ja tietoturvavastaavalle tai tietosuojavastaavalle. Samalla tehdään myös HaiPro-tietoturvailmoitus. Häiriön selvittämisen kannalta on hyvä tietää mahdollisimman täsmällisesti, missä ohjelmassa tai tilanteessa häiriö ilmeni ja mitä tehtiin ennen häiriötä ja sen havaitsemista.

Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Rekisteröidyllä on oikeus saada tietoa hänen henkilötietojensa keräämisestä ja käsittelystä.

Lisätietoa: [Potilasrekisteri - pirha.fi](#) ja [Tietosuoja- ja tietoturvakierro - pirha.fi](#)

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet - intra.pirha.fi](#) (kohdassa 4.1. Henkilötietojen käsittely)

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt (THL)

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 potilas on jättänyt yhteystietonsa, potilaalle vastataan. Saatua potilaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Työntekijäkokemuksen mittaaminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella työntekijäkokemusta mitataan

- Koko henkilöstölle suunnatulla säännöllisellä fiilismittarilla neljästi vuodessa.
- Koko henkilöstölle suunnatulla laajemmalla tutkimuksella joka syksy siten, että vuorovuosina hyödynnetään Työterveyslaitoksen toteuttama henkilöstön työhyvinvointitutkimus ja Kevan työhyvinvointikyselyä.
- Näiden lisäksi työntekijöiltä kysytään myös palvelussuhteen eri vaiheisiin liittyviä kokemuksia mm. perehdytyksen palautekyselyllä ja lähtevän työntekijän palautekyselyllä.

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.

Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen ja arviointi

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti potilasturvallisuuden ja potilaan saaman palvelun näkökulmasta. Potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen, lääkehoidon toimintatavat, kirjaamisen toimintatavat). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että potilaat ja heidän omaisensa/läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnassa laatua ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Työyksikössä kehitetään jatkuvasti moniammatillisesti hoitopolkua / toimintamalleja, noudatetaan sovittuja toimintatapoja sekä ohjeita ja sitoudutaan niihin.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen.

Riskin merkitystä voidaan arvioida todennäköisyyden ja mahdollisten seurausten osalta. Mitä todennäköisempää riskin realisoituminen on ja mitä isommat sen seuraukset ovat, sitä merkityksellisempi riski on työyksikölle ja sen tärkeämpää on pyrkiä viipymättä hallitsemaan kyseistä riskiä.

Turvallisuuskävely on käytännön työkalu työyhteisön turvallisuuden kehittämiseen ja turvallisuustietoisuuden lisäämiseen. Turvallisuuskävelyn tavoitteena on lisätä siihen osallistuvien työntekijöiden tietämystä rakennuksen, rakennusosan tai osaston ja siihen välittömästi liittyen tilojen riskeistä, turvallisuusjärjestelyistä ja toimintaohjeista sekä toimintamalleista erilaisissa vaara- ja onnettomuustilanteissa. Kyseessä on siis turvallisuusperehdytys, johon kaikkien työntekijöiden tulee osallistua. Esihenkilö vastaa myös turvallisuusperehdyksestä. Turvallisuuskävelyn laajuus vaihtelee toimintaympäristön mukaan esimerkiksi yksittäisestä työtilasta tai osastosta koko rakennukseen tai kiinteistöön.

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

[Turvallisuuskävely - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

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 palveluysikön 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 vaaratapahtumien ilmoitusjärjestelmä HaiPro, johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Palveluysikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluysikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä.

Potilasturvallisuusilmoitusten käsittely aloitetaan mahdollisimman pian ja saatetaan loppuun seitsemän vuorokauden sisällä ilmoituksen tekemisestä. Vaaratapahtumailmoitusten yhteinen käsittely henkilöstön kanssa työyksikössä esihenkilön johdolla toteutetaan 2–4 viikon välein. Ilmoituksen käsitellään yhteisesti lähijohtamisalueiden johdon kanssa 1–2 kuukauden välein. Ilmoitukset kootaan neljän kuukauden välein linjakohtaisen johtoryhmän tiedoksi ja sotejohtoryhmälle kerran vuodessa. Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoitusten käsittely täytyy aloittaa välittömästi tilanteen todentamisen jälkeen lähiesihenkilön ja tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa huomioiden myös asiakas ja hänen omaisensa. Lisäksi tulee huomioida mukana tilanteessa olleiden työntekijöiden psyykinen tuki käsittelyn edetessä. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on Pirha-tasoinen prosessi.

Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Lisätietoa henkilöstölle: Vakavien vaaratapahtumien tutkinta [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta - intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

HaiPro vaaratapahtumien raportointimenettely

Vaaratapahtuminen raportointimenettely alkaa vaaratilanteen tunnistamisesta ja ilmoittamisesta.

Vaaratapahtumia ovat läheltä piti -tapahtumat ja haittatapahtumat.

Ilmoitettavia asioita ovat kaikki hoitoon liittyvät tapahtumat, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa potilaalle. Ilmoitukset käsitellään sekä luokitellaan ja tiedot hyödynnetään tavoitellen jatkuvan oppimisen kautta tapahtuvaa toimintatapojen, toiminnan olosuhteiden sekä välineiden kehittymistä.

Vaaratapahtumat ilmoitetaan sähköisellä ilmoituslomakkeella, josta tiedot kirjautuvat suoraan tietokantaan jatkokäsittelyä varten. Pirhan intran-sivujen alaosassa on pikalinkit, joista löytyy myös HaiPro Ilmoita vaaratapahtumasta -lomake. Suora linkki myös tässä: [HaiPro \(awanic.fi\)](https://www.awanic.fi)

Asiakas- ja potilashallinnollisten asiakirjojen käsittelyprosessit

Sote-palvelutuotannon hallintopäälliköt ovat laatineet ohjeen asiakas- ja potilashallinnollisten asiakirjojen käsittelyprosesseista. Tietohallinnon asiakirjahallinto huolehtii ohjeen asianhallintajärjestelmää koskevasta sisällöstä. Sote-johtoryhmä on hyväksynyt käsittelyprosessit.

Ohjeistus on kaikkia velvoittava ja koskee seuraavia prosesseja:

- Hoitoon ja kohteluun liittyvät muistutukset
- Kantelut
- Potilasvahinkokeskuksen selvityspyynnöt
- Liikenne- ja potilasvahinkolautakunnan selvityspyyntö
- Lääkevahinkokorvauksia koskevat selvityspyynnöt
- Vahingonkorvaushakemukset
- Asiakasmaksujen alennus- ja poistoprosessi
- Hallinto-oikeuden selvityspyyntö
- Lääkärinlausuntopyynnöt edunvalvonta-asioissa ja poliisille
- Kelan tietopyynnöt
- Vainajan tietojen luovutus
- Asiakkaan ja potilaan omiin tietoihin kohdistuvat pyynnöt
- Asianosaisen tietopyynnöt
- Pelastuslaitoksen tietopyynnöt
- Vakuutusyhtiön tietopyynnöt

Lisätietoa henkilöstölle: [Asiakas- ja potilashallinnollisten asiakirjojen käsittelyprosessit Pirkanmaan hyvinvointialueella - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinta on jatkuva, arkipäivään kuuluva prosessi, jossa toisaalta reagoidaan jatkuvasti havaittuihin riskeihin ja vaaratapahtumiin ja toisaalta pyritään ennakoimaan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia. Tärkeä osa riskienhallintaa on yleisen tilanteen jatkuva seuranta ja prosessin vaiheiden tarkka raportointi.

1.1.2024 voimaan tullut laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan viipymättä, jos hän havaitsee asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavan epäkohdan. Lain mukaan ilmoitus pitää tehdä, jos työntekijä huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden. Hyvinvointialueen ja sen tytäryhtiöiden sekä muiden palveluntuottajien vaaratapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään.

Avopalvelujen turvallisuustyöryhmä käsittelee avopalveluiden yleiset turvallisuusasiat ja hoitaa niihin liittyvää kehittämistyötä ja koordinointia sekä kehittää ja suunnittelee riskienhallinnan, turvallisuuden ja varautumisen, sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden käytäntöjä.

Hoitoon liittyvien infektioiden ennaltaehkäisystä on säädetty tartuntatautilaissa (1277/1227, 17§). Laki sisältää veloitteen, että terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimet on sovitettava yhteen terveydenhuoltolain 8. §:ssä säädettyjen potilasturvallisuutta edistävien toimien kanssa. Taysin infektioyksikkö kerää ja välittää tietoa hyvinvointialueen infektiotilanteesta. Hygieniahoitajat hygieniayhdyshenkilöverkoston avulla tuovat työyksiköihin infektioiden torjuntaan liittyvää ajankohtaista tietoa sekä ohjeita ja järjestävät koulutuksia. Pirhan raportointiportaali Tabusta saadaan tietoa käsihuuhteen ja suojakäsineiden kulutuksesta tiedolla johtamisen tueksi.

[Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

[Tietoa hygieniayhdyshenkilöille - pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

[Hygieniahoitajien yhteystiedot - pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja on tietolähde riskienhallinnasta. Se sisältää runsaasti yleistietoa riskienhallinnasta ja sen perusteista Pirkanmaan hyvinvointialueella. Käsikirjan tarkoitus on lisätä ja yhtenäistää riskienhallinnan sekä siihen liittyvän käsitteistön ymmärrystä koko hyvinvointialueella.

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja (pirha.fi)

Pirkanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa. Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan organisaatiossa toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Hyvinvointialueen riskienhallintaohjelmistona on Granite.

Lisätietoa henkilöstölle: Riskienhallintaohjelmisto Granite

Asiakas- ja potilasturvallisuus - intra.pirha.fi

Työturvallisuusilmoitusten käsittely aloitetaan mahdollisimman pian ja saatetaan loppuun seitsemän vuorokauden sisällä ilmoituksen tekemisestä. Ilmoitusten yhteinen käsittely henkilöstön kanssa työyksikössä esihenkilön johdolla toteutetaan 2–4 viikon välein. Ilmoituksen käsitellään yhteisesti lähijohtamisalueiden johdon kanssa 1–2 kuukauden välein. Ilmoitukset kootaan neljän kuukauden välein linjakohtaisen johtoryhmän tiedoksi ja sotejohtoryhmälle kerran vuodessa. Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoitusten käsittely täytyy aloittaa välittömästi tilanteen todentamisen jälkeen lähiesihenkilön ja tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa huomioiden myös muut tilanteessa olleet. Lisäksi tulee huomioida mukana tilanteessa olleiden työntekijöiden psyykinen tuki käsittelyn edetessä ja otetaan tarvittaessa yhteys työterveyteen ja työsuojeluun. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.

Työturvallisuus ja työsuojelu - intra.pirha.fi

Kaikki raportoidut tapahtumat kertyvät vaaratapahtumarekisteriin tai -tietokantaan.

Vaaratapahtumien kertymistä seurataan säännöllisesti. Analyysin avulla saadaan esille tyypillisiä tapahtumia ja tapahtumissa tapahtuvia muutoksia (trendejä) sekä jollain tavalla yllättäviä, poikkeuksellisia tai monimutkaisia tapahtumia, joita on tarpeen tutkia perusteellisemmin.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Aarni Rehab Oy	Aarni Rehab Oy, Villa Hockey (ent. Abnoy Oy)
Abnoy Oy/Kaukajärven yksikkö/Avovilla	A-klinikka Oy
A-klinikka Oy, A-klinikkayhteisö	A-klinikka Oy, Päihdesairaala
Avominne Oy	Botnia 24 h Oy, Hjelppi
Emiana Oy	Hoitokoti Kangaskartano Oy
Hoitokoti Tuhkimo Oy	JST Solum Oy, Tammitupa
Kalliola Oy	Kalliola oy, Kalliolan klinikka
Kalliolan Klinikka Oy	Kantamo Oy
Kantamo Oy, tytäryhtiö Fenix-klinikat Oy	Kantamoinen osuuskunta
Kostamokoti Oy	Koutakoti Oy
Maivita Oy	Marjalinna Oy
Nuorten Ystävät -Palvelut Oy	Ryhmittymä: Valo-Valmennusyhdistys, Silta-valmennusyhdistys
Sanaskoti Oy	Silta-Valmennusyhdistys ry
Sininauha Oy	Sopimusvuori ry, Mielen ry
Start Over Oy	Suvera Oy
Suvera Oy, Avara Siuntio	Tampereen A-kilta ry
Tampereen A-kilta ry, Terhokujan yksikkö	Tervassalon Päihdekliniikka Oy
Toipumo Oy	VAK ry, Kankaanpään A-koti
VAK ry, Mikkeli-yhteisö	VAK ry/Kankaanpään A-koti

Työntekijöille lisätietoja löytyy Pirhan sisäisestä intrasta: [Hankintaohje](#)

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sosiaali- ja terveyspalveluiden tehtäväalueen hallinnossa toimii Sisä-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskus. Valmiuskeskuksen tehtävänä on YTA-alueensa hyvinvointialueilla

- Koota ja analysoida tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteista ja niiden uhkista
- Muodostaa ja ylläpitää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän valmiuden tilannekuva
- Koordinoida sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnittelua YTA-alueella valtakunnallisten periaatteiden mukaisesti
- Kehittää ja jalkauttaa varautumisen menettelyitä sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäväalueelle.
- Tukea palvelutuotantoa valmiussuunnittelussa
 - Tukea johtoa häiriötilanteen hoidossa
- Suunnitella ja toteuttaa varautumiskoulutuksia ja valmiusharjoituksia
- Toimia häiriötilanteissa viranomaisyhteyspisteenä sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- Kehittää häiriötilanteiden hälyttämisen prosesseja yhdessä muiden keskeisten toimijoiden kanssa

Valmiustason säätely on hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukainen keino varautua häiriötilanteisiin ja johtaa niitä. Tehostetussa valmiudessa voidaan asettaa etusijalle muun muassa kiireisen toiminnan vaatimat työtehtävät, jos väestön terveys ja turvallisuus sitä edellyttävät.

Lisätietoa henkilöstölle: [Turvallisuuden asiantuntijat - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnän jälkeen suunnitelma jalkautetaan lähijohtamisalueiden johdolle ja he välittävät tiedon esihenkilöille. Omavalvonta suunnitelma käsitellään esihenkilöiden johdolla työyksikön moniammatillisessa osastokokouksessa. Koko henkilökunta sitoutetaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan ja päivitykseen. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on saatavilla ja henkilöstön tiedossa jokaisessa toimipisteessä. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön

tutustuttavana lähijohtamisalueen Teams-kanavalla tai muussa työyksikössä sovitussa paikassa. Omavalvontasuunnitelma on julkinen ja se on nähtävillä Pirhan julkisilla sivuilla.

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja riskien arviointi sekä ohjeiden mukaisesti puutteiden korjaus on palveluyksikön esihenkilön vastuulla. Palveluyksikön henkilökunnalla on tärkeä rooli riskien ja päivityksien ilmoituksesta.

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 nähtävänä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

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.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa vastualuejohtaja Kaisa Luoto. 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 vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys
Palveluyksikön vastuuhenkilö Kaisa Luoto
Toimialuejohtaja Sari Mäkinen

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys
Palveluyksikön vastuuhenkilö
Toimialuejohtaja

7 Liitteet

- Liite 1. Omavalvontasuunnitelman perehdytys
- Liite 2. Kooste erilaisten ilmoitusten, palautteiden ja muistutusten käsittelyajoista
- Liite 3. Järjestämismvastuun itsearviointi

Liite 1. Omavalvontasuunnitelman perehdytyksen tarkastuslista

Omavalvontasuunnitelman perehdytyksen tarkistuslista

Perehdytettävä asia:	Suoritettu: (perehtyjän ja perehdyttäjän allekirjoitukset sekä päivämäärä)
Vastuualueen omavalvontasuunnitelma <ul style="list-style-type: none"> • omavalvontasuunnitelman sijainti (Pirha.fi, intra, Teams-kanava) 	
Työyksikön perustiedot <ul style="list-style-type: none"> • Palvelut • Toiminta-ajatus- ja toimintaperiaatteet • Työyksikön ammattilaisiin ja heidän työkuviinsa tutustuminen • Pirkanmaan hyvinvointialueen alustrategia 	
Asiakas- ja potilasturvallisuus <ul style="list-style-type: none"> • omavalvonnan merkitys ja tavoite • moniammatillisen laatutyön periaatteet • henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus • työn kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa • potilastietojen kirjaaminen 	
Osaamisen varmistaminen <ul style="list-style-type: none"> • Potilastietojärjestelmäkoulutukset (HR-työpöytä: koulutuskalenteri) • Välttämättömät koulutukset (Intra) • ammattitaidon ylläpitäminen ja täydennyskoulutukset • Lääkehoitosuunnitelma • infektioiden torjunnan osaaminen ja infektioiden torjunnan omavalvonta • Systemaattinen perehdytys • Poikkeustilanneohjeet (esim. Potilastietojärjestelmän häiriöt, sähkökatko, suuronnettomuus, varajärjestelmät) • opiskelijoiden ohjaus ja kelpoisuuden mukaiset tehtävät 	
Perehdytys <ul style="list-style-type: none"> • Hoituki • Teams-kanavat • Intra, Pirha.fi • työyksikön oma perehdytysmateriaali 	
Potilaan asema ja oikeudet <ul style="list-style-type: none"> • potilaslähtöinen hoidon tarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu • hoitotakuu • kiireetön ja kiireellinen hoito • erilaiset palvelukanavat (palveluneuvonta, 116117, digitaaliset palvelut, vastaanottopisteet, liikkuvat palvelut, päivystys) • asiakaspalaute • tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma • terveys- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma • potilasasiavastaava 	
Muistutukset <ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan ohjaus muistutuksen tekemisestä • muistutuksen käsittely ja siihen vastaaminen määräajassa 	

<ul style="list-style-type: none"> • muistutuksen yhteinen käsittely työyhteisössä sekä tarvittaessa toimintakäytäntöjen kehittäminen 	
Ammattilaisten vastuut omavalvonnassa <ul style="list-style-type: none"> • esihenkilön vastuut • työntekijän vastuut • työyhteisön vastuu 	
Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät <ul style="list-style-type: none"> • työyksikön lääkinälliset laitteet ja niiden ohjeenmukainen käyttö • lääkinällisten laitteiden huolto (EQU-järjestelmä) • vaaratilanneilmoitus (HaiPro, Fimea) 	
Asiakas- ja potilastietojen käsittely sekä tietosuojaja <ul style="list-style-type: none"> • potilastietojen kirjaaminen • potilasrekisteri • tietosuojaja- ja tietoturvakurssi (2 v välein) • työyksikön tietosuojaja- ja tietoturvakierro ja turvallisuuskävely • tietosuojaja- ja tietoturvavastaavat 	
Omavalvonnan riskien hallinta <ul style="list-style-type: none"> • Riskienhallinnan käsikirja • vaaratilanneilmoitus HaiPro <ul style="list-style-type: none"> ○ ilmoituksen tekeminen ○ ilmoituksen käsittely (esihenkilöt) ○ tarvittavat jatkotoimenpiteet • työturvallisuusilmoitukset 	

Omavalvontasuunnitelman perehdytys suoritettu (pvm): _____

Perehtyjä: _____

Perehtyjän esihenkilö: _____

Liite 2. Kooste erilaisten ilmoitusten, muistutusten ja palautteiden käsittelyajoista

Ilmoitusten, muistutusten ja palautteiden käsittelyajat

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.

1. Potilasturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset

- Käsittely aloitetaan mahdollisimman pian, viimeistään seitsemän vuorokauden sisällä ja saatetaan loppuun kuukauden sisällä aloituksesta.
- Ilmoitusten sekä niistä johtuvien korjaavien toimien yhteinen käsittely henkilöstön kanssa työyksikössä esihenkilön johdolla toteutetaan 2–4 viikon välein.
- Ilmoituksista ja korjaavista toimista tehtävän koosteen käsittely lähijohtamisalueiden johdon kanssa 1–2 kuukauden välein ja toimialuetasolla 3 kk välein.

Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoitusten käsittely täytyy aloittaa välittömästi tilanteen todentamisen jälkeen lähiesihenkilön ja tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa huomioiden myös asiakas ja hänen omaisensa.

Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on Pirha-tasoinen prosessi.

2. Työturvallisuusilmoitukset

- Käsittely aloitetaan mahdollisimman pian ja saatetaan loppuun seitsemän vuorokauden sisällä ilmoituksen tekemisestä.
- Ilmoitusten yhteinen käsittely henkilöstön kanssa työyksikössä esihenkilön johdolla toteutetaan 2–4 viikon välein.
- Ilmoituksen käsitellään yhteisesti lähijohtamisalueiden johdon kanssa 1–2 kuukauden välein.
- Ilmoitukset kootaan neljän kuukauden välein linjakohtaisen johtoryhmän tiedoksi ja sotejohtoryhmälle kerran vuodessa.
- Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.

Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoitusten käsittely täytyy aloittaa välittömästi tilanteen todentamisen jälkeen lähiesihenkilön ja tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa huomioiden myös muut tilanteessa olleet.

Lisäksi tulee huomioida mukana tilanteessa olleiden työntekijöiden psyykinen tuki käsittelyn edetessä ja otetaan tarvittaessa yhteys työterveyteen ja työsuojeluun.

3. Laiteturvallisuus

- Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava Fimealle 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.
- Laitte tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten.
- Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

4. Muistutukset

- 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.

5. Asiakaspalautteet

- 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.



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.