

# Pirkanmaan hyvinvointialue



## Nuorisopsykiatrian vastuualue

(Palveluyksikkö = toiminnallinen palvelukokonaisuus, jolla yhteinen toimintamalli ja johtaminen, laatii oman omavalvontasuunnitelman.)

## Omavalvontasuunnitelma

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	2
2	Oma- ja potilasturvallisuuden suunnittelu .....	7
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	8
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	8
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	11
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	12
3.4	Muistutusten käsittely .....	14
3.5	Henkilöstö .....	15
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	16
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	17
3.8	Toimitilat ja välineet .....	18
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	20
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	23
3.11	Infektioiden torjunta .....	24
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat .....	24
4	Oma- ja potilasturvallisuuden riskien hallinta .....	27
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	27
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	28
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	31
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	32
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	33
5	Oma- ja potilasturvallisuuden toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	34
5.1	Toimeenpano .....	34
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	34
6	Oma- ja potilasturvallisuuden hyväksyntä .....	35

## 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b>  Pirkanmaan hyvinvointialue  PL 272, 33101 Tampere  <a href="mailto:kirjaamo@pirha.fi">kirjaamo@pirha.fi</a>  Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</p>
<p><b>Y-tunnus</b>  3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b>  Lastenpsykiatrian vastuualue ja Nuorisopsykiatrian vastuualue</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Nuorisopsykiatrian poliklinikka PNPS  Elämänaukio 2, Q-rakennus  33520 Tampere  p.03-311611</p> <p>Nuorisopsykiatrian osasto NPS1  Elämänaukio 2, L-rakennus  33520 Tampere  p.03-311611</p> <p>Eriytyisen vaikeahoitoisten alaikäisten tutkimus- ja hoitoyksikkö EVA  Elämänaukio 2, L-rakennus  33520 Tampere  p.03-311611</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p><b>Nuorisopsykiatrian poliklinikka</b>, lyhenne PNPS  Yksikössä tutkitaan ja hoidetaan 13–17-vuotiaiden nuorten mielenterveyden häiriöitä kuntien kanssa tehdyn työnjaon mukaisesti. Poliklinikalle tullaan lääkärin läheteellä. Hoito käynnistyy poliklinikalla tutkimuksilla tai hoidolla poliklinikan akuutti-, hoito- tai kriisityöryhmässä. Poliklinikan toimintaan kuuluvat nuorisopsykiatrian tehostetun avohoidon yksiköt (NPSi 1 ja 2), jotka tarjoavat tehostettua päiväpsykiatrista avohoidtoa 13–17-vuotiaille nuorille. Potilaspaikkoja tehostetun avohoidon yksiköissä on 12.</p> <p><b>Nuorisopsykiatrian osasto</b><sub>1</sub>, lyhenne NPS1  Yksikössä hoidetaan 13–17-vuotiaiden nuorten vakavia psykiatrisia häiriöitä. Hoitoon tullaan lääkärin läheteellä aikuisten saattamana. Potilaspaikkoja kokovuorokausiosastolla on 13 ja viikko-osastolla kuusi.</p> <p><b>Eriytyisen vaikeahoitoisten alaikäisten tutkimus- ja hoitoyksikkö</b><sub>1</sub>, lyhenne EVA  Yksikkö tutkii, hoitaa ja kuntouttaa alle 18-vuotiaita nuoria, jotka tarvitsevat vakavien mielenterveydellisten ongelmien vuoksi turvaosasto-olosuhteita. EVA-yksikön yhteydessä toimii konsultaatiopoliklinikka. Potilaspaikkoja osastolla on 12.</p>

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Yksiköiden sijainnit

*Nuorisopsykiatrian* poliklinikka sijaitsee lasten ja nuorten sairaalassa, Taysin L-rakennuksen b-osassa 0. kerroksessa. Poliklinikan toimintaan kuuluvat nuorisopsykiatrian tehostetun avohoidon yksiköt (NPSi 1 ja 2), jotka sijaitsevat Q-rakennuksen 1. kerroksessa. Nuorisopsykiatrian kokovuorokausiosasto (NPS1) sijaitsee L-rakennuksen b-osan 1.kerroksessa. Yksikköön kuuluva viikko-osasto (NPSV) sijaitsee L-rakennuksen b-osan 0.kerroksessa. EVA-yksikkö sijaitsee L-rakennuksen b-osan 2.kerroksessa.

### Nuorisopsykiatrian vastuualueen toiminta-ajatus, toimintaperiaatteet ja palvelut

Nuorisopsykiatrisessa hoidossa tutkimme ja hoidamme 13–17-vuotiaiden nuorten vakavia mielenterveyden häiriöitä. Lievien ja keskivaikeiden häiriöiden hoitoa voi saada koulu- ja opiskelijaterveydenhuollossa, terveyskeskuksessa ja kuntien nuorten mielenterveystyöryhmissä. Lääkäri tekee lähetteen nuorisopsykiatriseen hoitoon, mikäli kyse on vakavasta mielenterveydenhäiriöstä, johon liittyy vaikeita oireita ja toimintakyvyn laskua.

Osana tutkimuksia ja hoitoa voi tarpeen mukaan olla yksilöhoitosuhde, perhetyötä, ryhmämuotoisia hoitoja ja verkostotapaamisia. Tarvittaessa teemme yhteistyötä myös lastensuojelun ja koulun kanssa.

Nuori ohjautuu nuorisopsykiatriseen hoitoon aina läheteellä. Lähetete voi tulla esimerkiksi perusterveydenhuollosta, kouluterveydenhuollosta tai perheneuvolasta. Lisäksi yksikköön voidaan ohjata sisäisellä läheteellä sairaalan sisältä esim. toisesta nuorisopsykiatrian yksiköstä. Päivystykselliseen hoidon arvioon tullaan lääkärin läheteellä, ja käynnille osallistuu nuoren kanssa aina vanhempi tai huoltaja. Lähettävän lääkärin yhteydenoton perusteella yksikön päivystävä hoitaja huolehtii yhteydenotoista ja kutsuu perheen ja muut tarvittavat tahot arviokäynnille.

Nuorisopsykiatrista hoitoa toteutetaan poliklinikalla, tehostetun avohoidon yksikössä sekä osastolla. Tehostetun avohoidon yksikössä hoito kestää tilanteen riippuen 2–6 viikkoa intensiivisillä avohoitojaksoilla. Osastohoitoa käytetään vakavien psyykkisten oirekuvien hoidossa, joka edellyttää ympärivuorokautista hoitoa ja valvontaa.

Nuorisopsykiatrian vastuualueen yksiköissä työskentelee moniammatillinen työryhmä: apulaisyllilääkäri, erikoislääkäreitä, erikoistuvia lääkäreitä, psykologeja, sosiaalityöntekijöitä, osastonhoitaja, sairaanhoitaja, mielenterveyshoitaja, lähihoitaja, toimintaterapeutteja ja kuntoutusohjaaja. Myös sihteerit ja sairaalahuoltajat kuuluvat työryhmään. Henkilöstöllä on laajaa erityisosaamista, jota kuvattu Taulukossa. 1.

Taulukko 1. Nuorisopsykiatrian vastualueen työntekijöiden erityisosaaminen ja ryhmätoiminnot

Yksikkö / toiminta	Erityisosaaminen
PNPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahdistuksenhallintaryhmä</li> <li>• Aggression Replacement Training (ART) – taitoryhmät</li> <li>• Dialektiseen käyttäytymisterapiaan (DKT) perustuvat taitoryhmät</li> <li>• GRIMM TEAM – elämäntarinan tutkimusryhmä</li> <li>• Mind – mielialaryhmä</li> <li>• Reenis – sosiaalisen vuorovaikutuksen ja vertaistuen ryhmä</li> <li>• Tassutellen toimeen – sosiaalisen ahdistuksen hallintaryhmä</li> <li>• IPT-N (Interpersoonallisen työotteen ydin) – strukturoitu hoitomalli</li> <li>• Cool Kids – ahdistuksenhoitoryhmä nuorille ja heidän vanhemmilleen</li> <li>• Varala – toiminnallinen ryhmä Varalan urheiluopistolla</li> </ul>
NPS1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialektiseen käyttäytymisterapiaan (DKT) perustuvat taitoryhmät</li> <li>• Musiikkiryhmä</li> <li>• Nuorten ryhmä</li> </ul>
EVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggression Replacement Training (ART) – taitoryhmät</li> <li>• RATKES – lyhytterapia</li> <li>• Elämyspedagoginen ryhmätoiminta</li> <li>• Dialektiseen käyttäytymisterapiaan (DKT) perustuvat taitoryhmät</li> <li>• Tyttöjen ja poikien toiminnalliset teemaryhmät</li> <li>• Kuntosaliryhmä (Kauppi Sport Center)</li> <li>• Uintiryhmä (Kalevan uintikeskus)</li> </ul>

### **Yksiköiden esittelyt**

Nuorisopsykiatrian vastualue muodostuu kolmesta yksiköstä, jotka ovat suuntautuneet nuoren hoidon tarpeen mukaisesti. Nämä yksiköt tuottavat erilaisia avo- ja osastohoidon palveluja. Jokaiselle potilaalle nimetään hoitoon tullessa omahoitaja (osastolla) tai yhdyshenkilö (poliklinikat), joka informoi perhettä tutkimuksen ja hoidon kulusta ja huolehtii tiedon välittämisestä perheen ja hoitavan tiimin välillä.

### **Nuorisopsykiatrian poliklinikka, lyhenne PNPS**

Yksikössä tutkitaan ja hoidetaan 13–17-vuotiaiden nuorten mielenterveyden häiriöitä. Hoito käynnistyy poliklinikalla tutkimuksilla tai hoidolla poliklinikan akuutti-, hoito- tai kriisityöryhmässä. Poliklinikan toimintaan kuuluvat nuorisopsykiatrian tehotetun avohoidon yksiköt, jotka tarjoavat tehostettua päiväpsykiatrista avohoitoa 13–17-vuotiaille nuorille. Yksikössä hoidetaan noin 1100 nuorta vuosittain.

Yksikössä hoidetaan nuoria, joilla voi olla mm. pitkään jatkunutta tai vaikea-asteista masentuneisuutta tai itsetuhoisuutta, vaikea-asteista ahdistuneisuutta, syömishäiriö, toiminnan ohjaimisen ja sosiaalisen ympäristön hahmottamisen vaikeutta, todellisen ja kuvitellun erottamisen vaikeutta, mielenterveydenhäiriöön liittyvää päihdekäyttöä tai aggressiivista käytöstä tai vakavia traumakokemuksia tai rikoksen uhriksi joutumisesta liittyviä oireita.

Tutkimusvaiheessa arvioidaan nuoren oireita ja toimintakykyä kotona ja muissa ympäristöissä. Tutkimusvaiheessa tavataan useimmiten sekä nuorta että hänen vanhempiaan.

Hoidosta sovitaan tutkimusjakson jälkeen yhdessä nuoren ja lähiverkoston kanssa moniammatillisessa työryhmässä.

Nuorisopsykiatrian poliklinikalla toimii kolme hoitotiimiä ja kriisitiimi. Kriisityöryhmään tullaan nuorisopsykiatrian poliklinikalle suunnatun lääkärin lähetteen kautta. Kriisijakso on tavoitteellinen interventio ja sen pituus on maksimissaan kuusi käyntiä. Kriisihoitajakso sisältää uusien toimintamallien harjoittelua myös käyntien ulkopuolella ja edellyttää yhteistyötä vanhempien tai sijoituspaikan kanssa.

Nuorisopsykiatrian poliklinikka vastaa nuorisopsykiatrian vastuualueelle otettavien uusien nuorten tutkimuksesta ja hoidosta. Nuorisopsykiatrisen tutkimuksen jälkeen nuori voidaan ohjata hoitoon Hyvinvointialueen paikalliseen nuorisopsykiatriseen työryhmään, terveyskeskukseen, kouluterveydenhuoltoon, yksityissektorille Kelan tukitoimin tai sosiaalitoimen palveluihin. Vaikeimmista häiriöistä kärsivät nuoret hoidetaan Taysin nuorisopsykiatrian poliklinikalla erikoissairaanhoidossa.

#### *Tehostetun avohoidon yksiköt NPSi 1 ja NPSi 2*

Yksiköt tarjoavat tehostettua päiväpsykiatrista avohoitoa 13–17-vuotiaille nuorille, joilla on vaikeutuvia masennus- tai ahdistusoireita, todellisuudentajua vääristäviä oireita tai syömishäiriöoireita.

Nuori tulee tehostetun avohoidon yksikköön 1 kahden viikon hoitajaksoille silloin, kun oireet vaativat polikliinistä hoitoa tiiviimpää hoitokontaktia. Toinen tehostetun avohoidon yksikkö tarjoaa 4–6 viikon hoitajaksoja nuorille, joilla on myös koulunkäyntivaikeuksia.

Toimintaan kuuluu sairaalakoulu yhteistyö. Potilaat tulevat hoitoon Taysin nuorisopsykiatrian vastuualueen muista yksiköistä tai kuntien nuorisopsykiatrisista yksiköistä. Molemmissa yksiköissä on kuusi potilaspaikkaa. Yksiköissä hoidetaan noin 180 nuorta vuosittain.

#### **Nuorisopsykiatrian osasto, lyhenne NPS1**

Yksikössä hoidetaan 13–17-vuotiaiden nuorten vakavia psykiatrisia häiriöitä. Yksikkö sisältää 13-paikkaisen kokovuorokausiosaston ja kuusipaikkaisen viikko-osaston.

#### *Kokovuorokausiosasto*

Osastolla hoidetaan 13–17-vuotiaiden nuorten vakavia psykiatrisia häiriöitä. Tyypillisiä tilanteita, jolloin yksikköön tullaan hoitoon, ovat itsetuhoiset kriisit, psykoottiset hallitsemattomat tilat ja vaikeat syömishäiriöt, joissa on kuolemanvaara. Yksikössä hoidetaan noin 370 nuorta vuosittain.

Hoitojaksot kestävät muutamista päivistä viikkoihin. Kullekin nuorelle tehdään yksilöllinen hoitosuunnitelma tulovaiheessa yhdessä nuoren perheen kanssa. Siinä sovitaan hoitojakson tavoitteet ja keinot niihin pääsemiseksi. Lisäksi mahdollisuuksien mukaan aikataulutetaan jakso ja sovitaan aina myös jakson päätöstapaaminen.

Hoito sisältää keskustelua omahoitajan kanssa, osallistumista sovittuihin toipumista tukeviin ryhmiin, ja yksilöllisesti suunniteltua perhetyöskentelyä. Nuoren liittyminen osaston yhteisöön on tärkeä osa hoitoa, samoin kuin päiväjärjestyksen ja arkirutiinien ylläpito. Huoneet ovat pääosin yhden hengen huoneita. Lisäksi on yhteisiä oleskelu- ja toimintatiloja, yhteiset vessat ja suihkut käytävällä sekä rauhoittumishuone.

### *Viikko-osasto NPSV*

Viikko-osasto toimii kokovuorokausiosaston yhteydessä. Osasto on toiminnassa arkipäivisin aamusta iltaan. Hoidossa olevat nuoret ovat yöt ja viikonloput kotona. Hoidon sisältö ja kesto ovat suunnilleen samat kuin kokovuorokausiosastolla, mutta potilaiden psyykinen vointi sallii olemaan yöt ja viikonloput kotona. Yksikössä hoidetaan noin 85 nuorta vuosittain.

### **Erityisen vaikeahoitoisten alaikäisten tutkimus- ja hoitoyksikkö**, lyhenne EVA

EVA-yksikkö on 12-paikkainen valtakunnallinen erityistason yksikkö, jossa tutkitaan, hoidetaan ja kuntoutetaan alle 18-vuotiaita nuoria, jotka tarvitsevat vakavien mielenterveydellisten ongelmien vuoksi turvaosasto-olosuhteita. EVA-yksikkö on yksi kahdeksasta Suomessa olevasta yksiköstä, jossa tehdään mielentilatutkimuksia. Yksikössä hoidetaan noin 150 nuorta vuosittain.

EVA-yksikköön lähetetään siinä tilanteessa, kun avohoidon ja kevyemmin resursoidun osaston resurssit eivät riitä. Nuoret tulevat useimmiten maamme nuorisopsykiatrisista yksiköistä, sosiaalialan laitoksista tai kotoa. Jatkohoito suunnitellaan aina yksilöllisesti potilaan tarpeita ajatellen. Toimintamme kulmakivenä on nuoruusiän kehitysvaihetta tukeva psykiatrien hoito. Osastolla nuori opettelee vuorovaikutustaitoja sekä harjoittelee päivittäisiä toimintoja turvatussa ympäristössä.

Hoito alkaa noin kaksi kuukautta kestäväällä tutkimusjaksolla, joka sisältää nuorisopsykiatrisia tutkimuksia, psykologisia ja yleisen terveyden tutkimuksia, toimintakyvyn arvion sekä potilaan sosiaalisen tilanteen kartoituksen. Nuorella on tutkimusjakson alusta lähtien kaksi omahoitajaa, jotka suunnittelevat potilaan hoitoa yhdessä moniammatillisen työryhmän kanssa. Tutkimusjakso päättyy aina verkostopalaveriin. Verkostopalaverissa sovitaan nuoren ja hänen läheisverkostonsa kanssa jatkohoidosta. Hoito voi päättyä tutkimusjaksoon tai jatkua

hoitajaksona, jonka pituus määritellään yksilökohtaisesti.

EVA-yksikkö jakaantuu kahteen kuuden potilaspaikan moduuliin. Jokaisella potilaalla on oma huone, yhteisiä tiloja ovat mm. olo- ja ruokailuhuoneet. Wc:t ja suihkut ovat yhteiskäytössä. Nuorille järjestetään aktiviteetteja myös osaston ulkopuolella, kuten uima- ja liikuntahalleissa. Yksikössä toimii myös Tampereen koulutoimen alainen sairaalakoulu.

### *Konsultaatiopoliklinikka*

EVA-yksikön yhteydessä toimii konsultaatiopoliklinikka, joka tekee trans-laissa määriteltyjä alaikäisten sukupuoli-identiteetin tutkimuksia. Tämä lisäksi poliklinikka tarjoaa erityistason konsultaatioita vahingoittavaan seksuaalikäyttäytymiseen liittyvissä arvioissa sekä poliisin virka-apupyynnöstä seksuaalirikoksen uhriksi joutuneen nuoren esitutkinnassa.

Polikliiniset tutkimukset alkavat yleensä moniammatillisen työryhmän toteuttamalla konsultaatiopäivällä, johon kuuluu nuoren ja huoltajien haastatteluja lääkärin, psykologin, sosiaalityöntekijän ja sairaanhoitajan kanssa. Vahingoittavaan seksuaalikäyttäytymiseen ja seksuaalirikoksen uhrin esitutkintaan liittyvät tutkimukset voidaan usein tehdä yhdessä konsultaatiopäivässä. Sukupuoli-identiteetin tutkimukset sisältävät useita tutkimuskäyntejä useamman kauden aikana.



## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen**

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

Ylihoitaja Riitta Vento

Osastonhoitaja Matti Kaarne

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

Vastuualuejohtaja Timo Holttinen

Ylihoitaja Riitta Vento

Osastonhoitaja Matti Kaarne

Kehittämispäällikkö Marjo Virkki

Yksiköt ja niiden vastuuparit

Omavalvonnan suunnittelu on koko työyhteisön asia, johon osallistuu jokaisen palveluyksikön esihenkilö, henkilökunta sekä mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaat/potilaat esim. asiakaspalautteiden ja asiakasraatien muodossa.

### **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 ylihoitaja Riitta Vento. 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.

### 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 Potilasvaikutuskeskukselle 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.

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Palveluiden laadun edellytyksistä kuvattu poikkeamailmoitusten teko, tietoturva ja tietosuojakierrot, lääkehoitosuunnitelma, spontaanit asiakaspalautteet ja hoitotyön sensitiivinen potilas-palaute, AHHA-toimintamalli uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja fyysisen hallinnan toiminta. Strategiset mittarit kuvattu kohdassa 3.13.

#### Poikkeamailmoituksista tehdään HaiPro-ilmoitukset

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.

Kaikissa yksiköissä vaaratapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Potilasturvallisuusilmoitusten osalta on sovittu toimintatapa, että fyysisen rajoittamisen tilanteista tehdään ilmoitus vain, jos potilaalle on sattunut jotain tai läheltä piti-tilanne on vakava. Kaikki tilanteet kirjataan nuoren hoitokertomukseen ja tiedotetaan huoltajille yhteisesti sovitun käytännön mukaan.

### **Tietoturva ja tietosuojakierrot**

Tietosuoja- ja tietoturvayhdyshenkilö on nimetty vastuualueelle, joka on viestin tuoja ja viestien viejä Sairaalapalvelujen tietosuojatiimin välillä. Yhdyshenkilö esittelee puolivuositain ja tarpeen mukaan useammin tietosuoja- ja tietoturva-asioita vastuualueen kokouksissa. Yhdyshenkilö tiedottaa säännöllisesti tietosuoja- ja tietoturvariskeistä ja toteuttaa vuosittain yksiköissä tietoturva ja tietosuojakierrot yhdessä työparinsa kanssa. Yhdyshenkilö lähettää nämä koonnit yksiköiden esihenkilöille, jotka tekevät tarvittavia toimenpidemuutoksia.

### **Lääkehoidon suunnitelma**

Lääkehoidon suunnitelma päivitetään säännöllisesti ja LOVE- suoritetaan 5 vuoden välein. Katso Kappale 3.10.

### **Potilas- ja omaistyytyväisyyskysely**

Hoidon päättyessä nuorille ja heidän huoltajilleen annetaan tyytyväisyyskyselyt, joiden tulokset dokumentoidaan.

### **AHHA-väkivaltatilanteiden hallintamalli**

Nuorisopsykiatrian vastuualueella on käytössä AHHA (Aggression Hoidollinen Hallinta) -malli. Potilastyötä tekevä henkilökunta käy AHHA-koulutuksen sekä vuosittain ylläpitokoulutuksen. Koulutus koostuu sekä teoriasta että käytännön harjoitteista. AHHA-koulutus antaa työntekijälle valmiudet tunnistaa uhka- ja vaaratilanteita sekä toimia tilanteissa turvallisesti.

### **Fyysinen rajoittaminen**

Fyysinen rajoittaminen Pirkanmaan hyvinvointialueelle- ohjekirjeen (10807/2024) mukaan Pirkan Sote-palveluissa toteutetaan potilaan/asiakkaan hyvää hoitoa ja hoivaa, joihin sisältyy itsemääräämisoikeus sekä oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hoivaan, kohteluun ja tiedonsaantiin. Potilaan/asiakkaan hoidossa ja hoivassa saatetaan joskus joutua tilanteisiin,

joissa on tarpeen arvioida, onko itsemääräämisoikeuteen puuttuminen välttämätöntä suunnitellun välttämättömän lääketieteellisen hoidon mahdollistamiseksi, väkivaltaisen käyttäytymisen rajoittamiseksi tai potilaan/asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden varmistamiseksi. Vapaaehtoisessa hoidossa on lähtökohtaisesti aina oikeus kieltäytyä hoidosta. Potilaan hoidossa ja asiakkaan kanssa toimiessa tulee kaikin keinoin välttää fyysisten rajoittamistoimien käyttämistä.

### **Potilaan eristäminen**

Potilaan eristämällä tarkoitetaan potilaan hoitamista eristämiseen tarkoitetuissa tiloissa silloin, kun potilaan oma tai ympäristön turvallisuus on uhattuna tai potilas ei muusta syystä kykene olemaan yleisissä tiloissa. Eristämistä voidaan toteuttaa sekä huone- että leposide-eristykseenä.

Tiloissa ja toimissa on huomioitu erityislainsäädännön asettamat vaatimukset. Eristystiloissa on varsinaisen eristyshuoneen lisäksi valvontatila ja wc ja suihkutila. Mielenterveyslain mukaan <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116> erityisten rajoitusten kesto ja niiden täytäntöönpanon valvonta tulee toteutua siten, että sidotun tai alaikäisen potilaan tilaa on jatkuvasti seurattava siten, että hoitohenkilökunta on näkö- ja kuuloyhteydessä potilaaseen.

#### *Huone-eristys*

Huone-eristystä käytetään mielenterveyslain mukaisesti. Eristysluvan antaa aina lääkäri. Eristys voidaan aloittaa ennen lupaa, mutta lääkäri on kutsuttava välittömästi paikalle arvioimaan eristyksen tarpeellisuus. Hoitaja valvoo eristystä erillisestä valvontatilasta siten, että hänellä on jatkuva näkö- ja puheyhteys eristettyyn potilaaseen.

#### *Leposide-eristys*

Nuorisopsykiatrian vuodeosastoilla leposideiden käyttö kuuluu väkivaltatilanteiden hallintaan viimesijaisena keinona. Osastoilla on erilliset, tarkoitukseen suunnitellut tilat. Eristykseen tarvitaan lääkärin lupa. Eristys voidaan aloittaa ennen lupaa, mutta lääkäri on kutsuttava välittömästi paikalle arvioimaan eristyksen tarpeellisuus. Hoitaja valvoo eristystä samassa tilassa potilaan kanssa. Eristetyn potilaan rauhoittamiseen on mahdollista käyttää tarkoitukseen suunniteltuja digitaalisia kuva- ja äänisisältöjä.

Toteutuneista eristyksistä tehdään ilmoitus Aluehallintovirastoon kahden viikon välein.

## **Nuorisopsykiatrian väkivallan hallinnan ja yhteistyön erityispiirteitä**

### *Huoneentaulu uhka- ja väkivaltatilanteisiin*

Nuorisopsykiatrian sekä lastentautien yksiköiden kanssa tehty yhteistyössä uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalli (Huoneentaulu) alkaen vuodesta 2017. Tämä malli luotiin Taysin Lasten ja nuorten keskuksen (valmistui 2019) yleiseksi ohjeeksi, miten toimia potilaiden ja heidän omaisten aiheuttamissa uhka- ja väkivaltatilanteissa. Kehittämistyö lisäsi tietoa kaikille Lasten ja nuorten keskuksessa oleville yksiköille toistensa toiminnasta ja siten poisti olemassa olevaa pelkoa eri yksiköiden välillä. Kehittämistyö tuotti mallin uhka - ja väkivaltatilanteisiin yleisellä tasolla, jota jokainen yksikkö täydensi omat erityispiirteensä huomioiden.

### *Valvontatasot vierihoidokäytäntönä*

Nuorisopsykiatriseen osastonhoitoon luotiin yhteisesti sovitut käytännöt vierihoidon toteuttamiseen (Valvontatasot). Vierihoidokäytännöt vaihtelivat yksiköittäin, joten yhteisen käsitteistön ja hoitokäytännön luominen oli tarpeen. Vierihoidokäytännön kehittämistyössä on sovellettu Iso-Britanniassa aikuispsykiatrisessa hoitotyössä käytössä olevaa ohjeistusta valvontatasoista. Valvontatasokäsite kuvaa vierihoidoa täsmällisemmin kuin aikaisempi vierihoidokäsite. Numeraalisesti määritellään eriasteisia vierihoidoja, joita alettiin kutsua Valvontatasoiksi.

Yhtenäisen vierihoidokäytännön myötä työntekijöiden liikkuvuus ja työkierto yksiköiden välillä helpottuu. Valvontatasojen yhtenäisten käytön parantaa myös potilas- ja henkilöturvallisuutta. Täsmällisesti määritelty valvontataso selkeyttää hoitohenkilökunnan vastuuta.

## **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

Vastuualuejohtaja vastaa koko vastuualueen johtamisesta. Vastuualuejohtaja Timo Holttisen vastuuparina toimii ylihoitaja Riitta Vento. Edellä mainittuihin tehtäviin on sovittu varahenkilöt.

Vastuuyksikköjen vastuuparina toimivat osastonylilääkäri/apulaisyylilääkäri ja osastonhoitaja. Käytännössä vastuuparit johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvovat miten palveluja toteutetaan. Vastuuyksikköjen vastuupareilla on säännöllisiä tapaamisia keskenään sekä vastuualuejohtajien kanssa. Valvomisen ja asioista päätetään säännöllisissä vastuualueen johtoryhmäkokouksissa. Yksikkötasolla vastuuparit pitävät yksikkökokouksia.

### 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 turvallisuuspäätös)*

#### **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

Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo.

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

#### Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

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

Vastuualueen sosiaalityöntekijät ohjaavat tarvittaessa ottamaan yhteyttä Pirhan sosiaali- ja potilasasiavastaaviin.

### **Asiakkaan ja potilaan hoitoon pääsyn varmistaminen**

Lasten ja nuorten psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa hoidon tarpeen arvioinnin edellyttämät tutkimukset ja erikoislääkärin arviointi on toteutettava kuudessa viikossa lähetteen saapumisesta. Hoito on järjestettävä kolmessa kuukaudessa hoidon tarpeen toteamisesta. Hyvinvointialueiden on julkaistava hoitopääsyn tilanne vähintään neljän kuukauden välein verkkosivuillaan. TAYS raportoi hoitopääsytiedot Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL). Hoitopääsyn toteumista seurataan säännöllisesti lastenpsykiatrian ja nuorisopsykiatrian vastuualueilla kaikilla hoidon tasoilla yksikkötasolta vastuualueen johtoon.

### **Asiakkaan ja potilaan tiedonsaannin ja osallisuuden varmistaminen**

Potilaan tullessa hoitoon, hänelle ja hänen läheisilleen järjestetään tuloneuvottelu, jossa suunnitellaan hoidon yleiset suuntaviivat. Osastohoidon aikana potilaalle järjestetään säännöllisesti hoitoneuvotteluja, poliklinikalla on sovitut tapaamiskäynnit neuvotteluineen. Lakiin perustuvissa potilasta koskevissa päätöksissä, potilaalle perustellaan päätökseen johtaneet syyt ja selvitetään miten päätöksistä voi valittaa (ks. yllä Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat). Potilasasiakirjoissa olevia tietoja voidaan oikaista, täydentää tai poistaa potilaan kirjallisesti tekemästä vaatimuksesta, joka on toimitettava potilaskertomuskeskukseen tai kirjaamoon.

### **Asiakkaan ja potilaan asiallisen kohtelun ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, hoitotyön tai muiden ammattiryhmien esihenkilöt huolehtivat yksittäistapausten käsittelystä potilaan ja muiden asianosaisten kanssa.

Hoidon kaikissa vaiheissa, potilasta ja hänen läheisiään informoidaan mahdollisuudesta antaa palautetta tai valittaa saamastaan hoidosta tai kohtelusta. Psykiatristen hoitopäätösten yhteydessä potilaalle ja hänen huoltajilleen annetaan tiedoksiantolomake allekirjoitettavaksi.

Mikäli potilaan itsemääräämisoikeuteen joudutaan puuttumaan, käytetään aina pienimmän haitan periaatetta eli rajoitetaan vain sen verran kuin olosuhteet huomioiden on tarpeen. Mielensterveyslaki (1990) määrittelee konkreettiset menettelytavat itsemääräämisoikeuden rajoittamisessa. Jokaiselle potilaalle on nimetty hoidosta vastaava lääkäri. Nuorisopsykiatrian vastuualuejohtaja, osastonylilääkäri Timo Holttinen vastaavat kokonaisuudesta.

### **Hoitosuunnitelman laadinta ja päivittäminen**

Yksikön moniammatillinen työryhmä (lääkärit, hoitohenkilökunta, psykologi, sosiaalityöntekijä) yhdessä perheen kanssa vastaa potilaan hoitosuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä.

## Hoitosuunnitelman toteutuminen ja päivittäisseuranta

Lähiesimies valvoo, että henkilökunta noudattaa potilaiden hoitosuunnitelmia. Käytännössä lähiesimies ja hoitava lääkäri ovat mukana osaston raporttifoorumilla ja tekevät tarvittaessa hoidollisia linjauksia muun työryhmän kanssa.

### 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.

Toimialuejohtaja vastaanottaa muistutuksen saatekirjeineen ja vastuuttaa muut tahot, joiden vastaus muistutukseen tarvitaan.

Vastuualuejohtaja Timo Holttinen vastuuttaa lausunnon antajat sekä asettavat vastaamiselle määräajat. Lausunnonantajat tekevät vastineen sekä allekirjoittavat lausunnon. Viimeisessä vaiheessa vastuualuejohtaja tekee ja allekirjoittaa vastineen. Toimialueen toimistosihteeri lähettää vastineet potilaille/läheisille ja kuittaa asiakirjat lähetetyiksi.



### 3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Nuorisopsykiatrian vastuualueella työskentelee 143 työntekijä. Lääkäreitä on 14, hoitohenkilökuntaa 112, sosiaalityöntekijöitä 6, psykologeja 6, kaksi toimintaterapeuttia, kaksi nuoriso-ohjaajaa ja yksi fysioterapeutti. Erityistyöntekijät toimivat henkilöstöhallinnon osalta kuntoutuksen toimialueen alaisina.

#### **Ammattioikeus ja sen epäkohtiin puuttuminen**

Esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Työskentelyn asianmukaisuutta seurataan ja arvioidaan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa sekä arjessa työtehtävistä selviytymisestä. Mahdollisiin epäkohtiin puututaan tarvittaessa keskustelemalla suullisesti. Tietoturva- ja tietosuoja asioissa käytössä Pirhan ohje puuttumisesta erias-teisiin rikkomuksiin.

#### **Perehdytys ja ammattitaidon ylläpitäminen/täydennyskoulutus**

Yksiköissä on käytössä Intro- perehdytysalusta. Tämä sähköinen perehdytyspolku on pohja tasalaatuiselle ja johdonmukaiselle perehdytyksen toteutumiselle. Esihenkilöt nimeävät uudelle työntekijälle perehdyttäjän, joka huolehtii perehdytysohjelman täytäntöön panosta.

Nuorisopsykiatrian vastuualueella on vuosittain tarjolla erilaisia sekä ulkopuolisten että vastuualueen asiantuntijahoitajien toimesta järjestettyjä koulutuksia. AHHA-koulutukset järjestetään yhteistyössä aikuispsykiatrian kanssa. Nuoriso- ja aikuispsykiatrian AHHA-kouluttajat järjestävät molempien vastuualueiden koulutukset yhteistyössä.

Yksiköissä hyödynnetään työnohjausta työntekijän ja työn tekemisen kehittämiseksi. Työnohjaus perustuu ohjattavan oppimiseen omia kokemuksia, ajatuksia ja tunteita jäsentämällä. Työnohjaus tukee organisaation uudistamista ja toiminnan kehittämistä selkeyttämällä työtehtäviä ja -rooleja työyhteisössä. Se edistää työn laatua sekä tuloksia muokkaamalla ammatillisia asenteita ja toimintaa työstä saadun palautteen ohjaamana. Työnohjaukseen osallistuminen mahdollistaa itsensä ja työnsä kehittämisen. Lisäksi se edistää työhyvinvoinnin kokemusta.

## **Opiskelijaohjaus**

Tays ja sen yksiköt ovat sitoutuneet opiskelijaohjaukseen. Lupa opiskelijoiden osallistumisesta lapsensa hoitoon kysytään hoidon alussa lapsen huoltajilta. Yksiköissä on nimetyt opiskelijavastaavat, mutta kaikilla työntekijöillä on velvollisuus ohjata opiskelijoita. Opiskelijoita kerätään tietoa opiskelijaohjauksesta ja oppimisesta harjoittelujaksolla, josta saadut tulokset ovat yksiköiden käytössä opiskelijaohjauksen kehittämisen apuvälineenä.

## **Rikosrekisteriote**

Rikosrekisteriote pyydetään toimittamaan esihenkilölle, joka valitaan työsuhteeseen tai otetaan virkasuhteeseen. Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen itse ja esittää sen työnantajalle kuu-kauden aikana työsuhteen alkamisesta.

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

### **Henkilöstön riittävyys**

Henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan muun muassa työvuorosuunnittelun, koulutuksen ja riittävän perehdytyksen avulla. Lisäksi työntekijöiden henkilökohtaista osaamista pyritään hyödyntämään. Henkilöstöresurssi on määritelty etukäteen vuorokohtaisesti.

Sijaisten määrystä neuvotellaan tarvittaessa keskijohdon kanssa. Lähiesimies tietää sijaistyömäärän tarpeen esim. kesälomien yhteydessä. Äkillisiä poissaoloja varten vastuualueella on sisäisten sijaisten ryhmä. Vastuualueella on vastuuhenkilöt, jotka Pirhan rekrytoinnin kanssa yhteistyössä hoitavat rekrytointiasioita tarvittaessa. Tilapäisen resurssitarpeen (esim. ylipaikkatilanne) yllättäessä asiasta neuvotellaan vastuualueen johdon kanssa.

### **Henkilöstön riittävyyden seuranta ja varmistaminen**

Vastuualueella on sisäisten sijaisten ryhmä, jota käytetään äkillisten poissaolojen paikkaamiseen. Henkilöstön riittävyydestä esihenkilöt neuvottelevat tarvittaessa työvuoromuutoksin ja ylitoihin. Myös muiden yksiköiden henkilöstöä pyydetään satunnaisiin työvuoroihin paikkaamaan sijaistarvetta. Jos sijaistarvetta ei pystytä järjestämään omin järjestelyin, pyydetään ulkopuolinen sijainen. Erityislainsäädännöstä tuleva henkilöstömitoitusta ei ole laissa määrätty kuten monissa yksiköissä.

### 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.

Terveys- ja sosiaalihuoltolaissa 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. Terveys- ja sosiaalihuoltolaki 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.

#### **Tiedonkulku, yhteistyön järjestäminen ja varmistaminen asiakkaan ja sote-palveluiden järjestäjien kanssa**

Potilaan tullessa hoitoon pyydetään huoltajilta lupa tilata potilasta koskevat muiden yksiköiden asiakirjat käyttöön. Hoidon alkuvaiheessa kartoitetaan ne tahot, kenen kanssa yhteistyötä on tarpeen tehdä ja pyydetään luvan sen mukaan esim. muut terveydenhuollon toimijat, koulu, sosiaalitoimi, läheisten osallistuminen hoitoon ja yhteydenpitoon.

Lupien ollessa kunnossa alkaa säännöllinen yhteydenpito yhteistyötahojen kanssa ja ennalta sovitut verkostoneuvottelut sovitussa hoidon vaiheessa.

### 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)

#### Toimintaympäristö

L-rakennuksessa sijaitsevat lastenpsykiatrian osasto- ja akuuttihoiton ja nuorisopsykiatrian osastot ja poliklinikka, jotka toimivat yhteistyössä avunantotilanteissa.

Q- rakennuksessa sijaitsevat lastenpsykiatrian poliklinikkatilat, lastenneuropsykiatrian osasto sekä perhe- ja pikkulapsipsykiatrian yksikkö sekä nuorisopsykiatrian poliklinikan tehostetun avohoidon yksiköt 1 ja 2. Nämä yksiköt toimivat avunantotilanteissa yhteistyössä ja lisäksi L-rakennuksen henkilökunta tulee auttamistilanteisiin. Koivikkopuiston sairaalakoulu sijaitsee Q-rakennuksen yhteydessä (lastenpsykiatria) ja L-rakennuksessa (nuorisopsykiatria).

Q-rakennuksessa on kaikkien käytössä olevat musiikkihuone, monitoimitila ja biljardihuone.

#### Turvallisuusjärjestelmät

Vastuualueilla on käytössä paikantava henkilöturva- ja paloilmoitinjärjestelmä.

L-rakennuksessa on käytössä myös automaattinen sammutusjärjestelmä.

Osastotiloissa on kulunvalvontajärjestelmällä määritellyt kulkureitit ja tilojen lukitukset.

#### Välineet

Vastuualueiden käytössä on leasing-autoja, polkupyöriä ja erilaisia virkistys- ja vapaa-ajan välineitä, joiden ylläpidosta vastaavat niihin nimetyt vastuuhenkilöt.

#### Toimitilojen tarkastukset ja viranomaishyväksynät

Toimitilojen tarkastukset ja viranomaishyväksynät on hyväksytty toiminnan alkaessa.

Yksikköjen rakennussuojelujohtajat ja turvallisuusyhdyshenkilöt tekevät kahden vuoden välein sisäiset palotarkastukset, jotka raportoidaan Pirhan sairaalapalopäällikölle. Lisäksi yksiköittäin on tehty poistumisturvallisuussuunnitelmat.

## **Toimitilojen ja välineiden käytön riskit**

*Tilojen käyttöön* liittyy sekä asiakkaiden että henkilökunnan toiminnasta aiheutuvia riskejä. Asiakkaat/potilaat voivat matkapuhelimilla ottaa kuvia ja videoita siten, että toisten potilaiden yksityisyyden suojaa loukataan. Mikäli väärinkäytöksiä havaitaan, tilanteisiin puututaan siten, että huoltajan tai lastensuojelun viranomaisen päätöksellä otetaan puhelin pois.

Hoitoon liittyvät tapaamiset ja neuvottelut käydään tiloissa, joissa luottamukselliset keskustelut ja etäyhteyksissä käytetään vain sovittuja sovelluksia. Sähköposteja on mahdollista lähettää salattuna.

Lähtökohtaisesti potilashuoneet ovat yhden hengen huoneita, mutta poikkeustilanteissa joudutaan sijoittamaan tilapäistiloihin, kuten toisen potilaan kanssa samaan tai rauhoittumishuone sisustamaan potilashuoneeksi.

Henkilökunta huomioi potilaan yksityisyyden suojaa omalla toiminnallaan. Näyttöpäätteissä käytetään näytönsuojakalvoja asiakastiloissa. Potilaan asioista keskustellaan tiloissa, joissa on riittävä äänieristys.

### *Välineet*

Potilastiloissa käytettävät kannettavat tietokoneet voivat aiheuttaa turvallisuusriskin.

Potilaskirjaukset pyritään tekemään niihin varatuissa tiloissa.

Osasto-olosuhteissa kaikki vahingoittamiseen soveltuvat välineet, kuten ruokailuvälineet ja saksit ovat riskivälineitä. Niiden käyttöä kontrolloidaan jatkuvasti, esim. laskemalla ruokailuvälineet ruokailujen jälkeen ja saksien määrä askartelujen jälkeen. Potilaiden käytössä olevat tablettitietokoneet ovat käytössä valvotusti (kuka käyttää ja millä sivuilla).

Sairaalahuoltajat työskentelevät osastotiloissa huomioiden heidän työtehtäviinsä liittyvät riskit esim. siivouskärry ja sen sisältämät pesuaineet, muovipussit, mopit. Heille järjestetään erilliset perehdytykset osastojen erityispiirteisiin.

## **Toimitilojen ylläpito, huolto ja toiminta poikkeamatilanteissa**

Toimitilojen ylläpitoa ja huoltoa koskevat palvelupyynnöt tehdään sähköisesti Paketti-järjestelmän kautta. Akuutit poikkeamatilanteet ilmoitetaan Monivalvomoon, joka antaa tarvittavat toimintaohjeet. Poikkeamatilanteista tehdään laajat sähköpostijakelut henkilökunnalle. Tarvittaessa käytetään pakkokuulutusta.

### Kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito

Organisaatioon on nimetty kiinteistöhuolto, joka huolehtii yleisestä kiinteistön kunnossapidosta. Kiinteistöihin on nimetty myös eri järjestelmien vastuuhenkilöt, jotka huolehtivat esimerkiksi palo- ja pelastusturvallisuudesta.

Henkilöhälytysjärjestelmän osalta Istekki tekee säännölliset huollot vuosittain. Henkilökunta testaa päivittäin henkilöturvanappien toimivuuden ja huolehtii häiriötilanteessa varusteiden huoltoon toimittamisesta Istekille.

### Palveluihin soveltumattomat välineet

Palveluihin nähden soveltumattomia välineitä ei ole käytössä. Kaikki tiloissa olevat varusteet ja sisustuselementit tilataan Tuomilogistiikan kautta ja näin varmistetaan, että ne ovat sairaalaolosuhteisiin soveltuvia. Muut kuin vakioidut virkistyskäyttöön tarkoitetut potilaiden viestintävälineet varustetaan asianmukaisilla turvallisuusjärjestelmillä.

### 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 lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

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

### **Tietosuoja ja tietoturva**

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

### **Tietojärjestelmät**

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös 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 terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

[Tietosuoja \(pirha.fi\)](mailto:pirha.fi)

## Laitteet

### Henkilöhälytysjärjestelmä ja sen toiminta

Vastuualueella on käytössä Tunstall -henkilöhälytysjärjestelmä. Mobililaitteisiin on asennettu kyseisen järjestelmän Swan Mobile -sovellus, joka vastaanottaa tehtyjä hälytyksiä.

Järjestelmään kuuluvat lisäksi hälytinnapit ja käytävänäytöt. Istekki huolehtii järjestelmän säännöllisestä huoltamisesta yhteistyössä järjestäjän toimittajan kanssa. Henkilökunnan vastuulla on toimittaa huoltoa vaativat laitteet Istekille. Kaikilla potilastyötä tekevillä työntekijöillä on työvuorossaan käytössä Tunstall -hälytinpainikkeet.

Laiterekisteristä löytyvät laitteet, jotka yksiköissä on käytössä. Henkilöstä perehdytetään laitteiden käyttöön.

### Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen kahden vuoden välein. Esihenkilö seuraa koulutusten toteutumista puolivuositain.

### Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tietoturva-arviointi Istekin toimesta aina ennen käyttöönottoa. Käytössä olevan potilastietojärjestelmän (Omni360) perehdytyksestä ja ylläpitokoulutuksesta vastaavat kirjaamisyhdys henkilöt yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa. Kaikissa yksiköissä on nimetyt kirjaamisyhdys henkilöt.

### Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman, jonka voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Henkilöstölle on kattavat sivut tietoturva- ja tietosuoja-asioista, joita ohjataan lukemaan. Nämä asiat kuuluvat tärkeäksi osaksi perehdytystä.



### 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.

Lähiesihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja ylläpidosta. Lääkehoidon yhdyshenkilöt vastaavat lääkehuoneiden ja lääkekaappien siisteydestä ja vastaavat lääkehoidon suunnitelman laatimisesta ja ylläpitämisestä yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Yksiköissä on saatavilla lääkehoitosuunnitelmat yksikön omilla sivuillaan.

### 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.

Hygieniahoitajien toimintaohjeet välitetään aina työryhmille ja tarvittaessa lähiesihenkilö konsultoi hygieniahoitajaa ja tekee tarvittavat toimenpiteet. Jokaisessa yksikössä on erikseen nimetyt hygieniayhdyshenkilöt, jotka osallistuvat Sairaalapalvelujen järjestämään koulutuksiin ja tiedottavat työryhmiä toimintaohjeista.

### 3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

*Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. (Pirhan turvallisuuslupaus)*

Tietosuojaja 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

[Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasrekisteri](#)

### Tietoturva ja tietosuojakierrot nuorisopsykiatrian vastuualueella

Tietosuojaja- ja tietoturvayhdyshenkilö on nimetty vastuualueelle, joka on viestin tuoja ja viestin viejä Sairaalapalvelujen tietosuojatiimin välillä. Yhdyshenkilö esittelee puolivuositain ja tarpeen mukaan useammin tietosuojaja- ja tietoturva-asioita vastuualueen kokouksissa.

Yhdyshenkilö tiedottaa säännöllisesti tietosuojaja- ja tietoturvariskeistä ja toteuttaa vuosittain yksiköissä tietoturva ja tietosuojakierrot yhdessä työparinsa kanssa. Yhdyshenkilö lähettää nämä koonnit yksiköiden esihenkilöille, jotka tekevät tarvittavia toimenpidemuutoksia.

### 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](http://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. Lakisäateisen 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 – [pirha.fi](http://pirha.fi)

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.

Nuorisopsykiatrian vastualueen palvelujen laatua arvioidaan johdonmukaisesti lapset ja naiset toimialueelle valittujen strategisten mittareiden avulla. Käytössä olevat laadunhallinnan työkalut ja mittarit on kuvattu alla:

#### **Lapset ja naiset strategiset mittarit 2024–2025**

Tärkeintä on ihminen:

Erinomainen asiakaskokemus ja potilasturvallisuuden parantaminen ovat keskeisiä tavoitteita. Asiakaspalautteita kerätään ja seurataan säännöllisesti, ja NPS-tavoite on 80 tai enemmän. Avointen palautteiden kehitysehdotukset käsitellään, ja niiden perusteella tehdään tarvittavat jatkotoimenpiteet.

Yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut:

Palvelujärjestelmien toimivuutta parannetaan ja digitaalisia palveluita otetaan käyttöön. Erikoissairaanhoidon hoitotakuun toteutumista seurataan säännöllisesti.

Hyvinvoivat työntekijät:

Työntekijäkokemusta ja turvallisuuden tunnetta parannetaan. eNPS-tulokset käsitellään ja kehittämiskohteet sovitaan yhdessä henkilöstön kanssa. Työturvallisuusilmoitukset käsitellään ohjeistuksen mukaisesti ja kehityskeskustelut käydään säännöllisesti.

Yhdessä yhteentoimiva hyvinvointialue:

Tieto- ja tiedolla johtaminen vahvistuu, ja taloudellisten haasteiden hallintaan kiinnitetään huomiota. Opiskelijaohjaus onnistuu ja palautteet ovat erinomaisia.

## 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.

#### Aluehallitus hyväksyy vuosittain riskienhallintasuunnitelman

Vastuualueen riskienhallinnasta vastaa yksiköiden vastuuparit. Riskienhallintaan on käytössä Granite -järjestelmä, jota päivitetään erityisesti työturvallisuusriskien osalta säännöllisesti. Jokaiselle riskille määritetään päivämääräraja, jonka jälkeen riski on määriteltävä uudelleen. Henkilökunta täyttää jokaisesta riskitilanteesta HaiPro-ilmoituksen ja ilmoitukset otetaan käsittelyyn viipymättä yksikön sisällä. Työsuojeluvaltuutetut tarkastelevat ilmoituksia ja ovat tarvittaessa yhteydessä ilmoituksen tekijään tai yksikön lähiesihenkilöön.

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

### Aluehallitus hyväksyy vuosittain riskienhallintasuunnitelman

#### **Asiakas- ja potilasturvallisuusriskien minimointi ja ennakointi**

Riskit pyritään minimoimaan ja ennakoimaan koulutuksien avulla. Niiden seuranta on turvallisuusajokortissa (3 osiota), joka esitetään vuosittain esihenkilölle kehityskeskustelussa.

##### 1. Potilasturvallisuus:

Infektioiden torjunta terveydenhuollon hoitohenkilöstölle  
Tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset

##### 2. Lääkitysturvallisuus

Lääkehoidon LOVE-koulutuskokonaisuus, voimassaoloaika 5 vuotta  
Yksikön lääkehoitosuunnitelma  
Sairaalapalveluiden lääkitysturvallisuus

##### 3. Turvallisuuskoulutus ja -ohjeet:

Pirhan turvallisuussivusto  
Häiriö- ja poikkeustilanteet (sivustoa rakennetaan)  
Turvallisuusyhteistyö lastenpsykiatrian ja nuorisopsykiatrian vastuualueilla  
Turvallisuuskävelyt  
AHHA-koulutus ja ylläpitokoulutukset, päivitys 1 v välein  
Turvallisuus kotikäynneillä  
Vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen (Haipro)

#### **Turvallisuusvideot:**

Alkusammutusharjoitukset (30 min), voimassaoloaika 5 vuotta

#### **Elvytyskoulutukset**

Yksiköissä tehdään säännöllisesti sisäisiä palotarkastuksia ja työntekijöille turvallisuuskävelyitä. Yksiköissä on käytössä uusille työntekijöille Intro -perehdytysohjelma, jossa myös kirjoittamattomat säännöt on kuvattu kirjallisesti.

## **Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyyden varmistaminen**

Pirha järjestää säännöllisesti koulutuksia, joihin yksiköiden henkilökuntaa ilmoitetaan. Jos koulutuksia on liian vähän, koulutusten määrästä annetaan palautetta.

Kullekin vastuualueelle nimetään yksiköittäin vastuuhenkilöt, jotka raportoivat

lähiesihenkilölle, esim. turvallisuus-, kirjaamis-, hygieniayhdyshenkilöt, lääkevastaavat.

Lasten- ja nuorisopsykiatrian vastuualueella tehdään tiivistä yhteistyötä turvallisuusyhdyshenkilöiden kesken. Yhteisiä sovittuja tapaamisia on neljä kertaa vuodessa ja tarpeen mukaan useammin.

## **Ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puuttuminen**

Vastuupari käy säännöllisesti läpi keinojen riittävyyttä ja reagoi niihin tarvittaessa esim. järjestelmällä tarpeenmukaista koulutusta tai lisäämällä resursseja.

## **Ilmoitusten tekeminen ja oppimismenettely**

- Granite ja riskien arviointi
- HaiPro ja niiden käsittely
- Tilastoportaali rajoittamistilastoista

Ilmoituksista tehdään koonteja ja niistä kehittämistoimenpiteitä.

## **Ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden toteuttamista** koskevat menettelyohjeet löydettävissä

Pirhan sivuilta. Työturvallisuusvastuu on johdolla ja esimiehillä omien toimivaltuuksien mukaan. Työntekijöiden velvollisuus on noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä esimiehille. Ohessa ohje lastensuojelu-, infektioiden- ja tartuntatauti-ilmoitusten tekemiseen.

### Lastensuojeluilmoitus

Sisältää linkin paikkakuntien lastensuojeluverkosta, jossa yhteystiedot sekä lastensuojeluilmoituslomake.

## **Infektioepidemia**

Infektioepidemiassa tartuntatautitapausten lukumäärä on lisääntynyt odotettua enemmän jonakin ajanjaksona tietyssä väestössä tai tietyllä alueella. Tavallisia epidemian aiheuttajia ovat esimerkiksi äkillistä oksennus- ja ripulitautia aiheuttava norovirus sekä hengitystieinfektioita aiheuttavat virukset, kuten influenssa tai COVID-19. Epidemioita voivat aiheuttaa myös moniresistentit bakteerit, esimerkiksi MRSA.



## Epidemiakohtaiset ohjeet

### **Tartuntatauti-ilmoitus**

THL ylläpitää valtakunnallista tartuntatautirekisteriä tartuntatautilakiin ja -asetukseen perustuen. Lääkäri tekee tartuntatauti-ilmoituksen THL:lle. Tartuntatauti-ilmoitus on tehtävä seitsemän vuorokauden kuluessa taudin toteamisesta. Ilmoitus tehdään riippumatta siitä, onko potilaalla kliininen sairaus vai ei. Jos myöhemmin ilmaantuva tieto osoittaa tehdyn ilmoituksen virheelliseksi tai puutteelliseksi, ilmoitus perutaan tai täydennetään uudella. Esihenkilöt toimivat virkavelvollisuuden mukaan tarvittaessa.

### Tartuntatauti-ilmoituksen tekeminen

### **Henkilöstön tiedottaminen ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista**

Henkilöstöä tiedotetaan perehdytys suunnitelmassa erilaisista ilmoitusvelvollisuuksista, kuten menettelyohje esimerkiksi Lastensuojeluilmoituksen tekemiseen. Samassa suunnitelmassa kerrataan henkilöstön oikeudelliset asiat mm. ilmoitusvelvollisuuden osalta.

### **Valvovien viranomaisten selvityspyyntöjen käsittely ja huomiointi**

Valvojan viranomaisen antaessa selvityspyynnön yksiköiden vastuulliset esihenkilöt antavat vastineen, joka sisältää vastauksen esitettyihin selvityspyynnön kohtiin, toimenpide-ehdotuksen ja toteuttamissuunnitelman.

### **4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

**Riskienhallintaa seurataan** mm. koulutusten toteutumisen seurannalla. Riskienhallinnan toimivuutta ts. koulutusten riittävyttä arvioidaan arjessa tapahtuvia tilanteita käsiteltäessä mm. tarvitaanko lisäkoulutusta. Yksittäinen työntekijä tuo omia koulutustarpeitaan esille vuosittaisissa kehityskeskusteluissa ja tarpeen mukaan muulloinkin.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi henkilöstöön, toimintaympäristöön, sosiaalisiin tekijöihin ja toimintatapoihin liittyvistä asioista. Usein nämä riskit ovat monien toimintojen summa.

Työyhteisön avoin ja turvallinen ilmapiiri, on edellytyksenä riskienhallinnassa. Tällöin sekä henkilöstö että asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa/läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta pyritään parantamaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset

työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallintaohjelma Granite on käytössä koko Pirhassa. Alla kuvattu erikseen lastenpsykiatrian ja nuorisopsykiatrian vastualueiden yleisimpiä riskejä, joiden ennakoivat ja toteutetut toimenpiteet ovat joko valmiina tai meneillään.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Kaikkia riskejä ei pystytä poistamaan täydellisesti mutta ne pystytään minimoimaan ja tekemään kaikille tietoiseksi. Riskienhallintaa arvioidaan Pirhan Riskienhallinnan käsikirjan mukaisesti.

**Hygieniayhdyshenkilöt raportoivat** yksiköissä käsidesien kulutusta ja informoivat yksikköjä hygieniayhdyshenkilöiden tapaamisien asioista.

**Infektio tartuntojen kehittymistä** seurataan ja ollaan yhteydessä infektiolääkäriin tilanteen arvioimiseksi.

**HaiPro -ilmoitukset käsitellään** lähiesihenkilöiden toimesta ja tuloksista tehdään koonnit puolivuositain. Koonnit käydään läpi yksikön sisällä ja tulosten pohjalta suunnitellaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä. Vastuualueella koonnit esitetään puolivuositain ja toimialueitasoinen käsittely kerran vuodessa.

### **Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen**

Henkilöstö käy sovitut perehdytykset ja koulutukset.

#### **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

Nuorisopsykiatrian vastualueen kautta hankitaan ostopalveluina rajallinen määrä vuodessa yksilöpsykoterapia- ja perhepsykoterapiajaksoja nuorille. Hankinta on kilpailutettu yhdessä

psykiatrian ja lastenpsykiatrian kanssa. Psykoterapeutin psykoterapiaan ohjaus tapahtuu nuorisopsykiatrisen tutkimus- ja/tai hoitojakson jälkeen. Psykoterapiasopimukset tehdään vuodeksi kerrallaan ja nämä laaditaan yhdessä nuoren ja vanhempien palautteen, nuoren psyykkisen voinnin ja psykoterapian seurannan (mm. hoitoneuvottelut), sekä psykoterapeutin palautteen ja suosituksen perusteella. Psykoterapia toteutuu psykoterapeutin vastaanotolla, joka sijaitsee Pirkanmaan hyvinvointialueella, tai videoetävastaanotolla erityistilanteessa erikseen potilaan huoltajan ja psykoterapeutin niin sopiessa. Tilojen ja tietojärjestelmien hankinnasta, asianmukaisuudesta ja turvallisuudesta, kuten myös käyntikirjauksista ja tietosuojasta vastaa palveluntuottaja yksityisiä ammatinharjoittajia koskevien ohjeistusten mukaisesti. Psykoterapeutin pätevyysvaatimuksena on terveys- tai sosiaalialan peruskoulutus, Valviran myöntämä psykoterapeutin ammattinimike ja lisäksi terapeutilta edellytetään kokemusta nuorille toteutetusta psykoterapiasta.

#### **4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Valmiussuunnitelma auttaa tunnistamaan ja arvioimaan mahdollisia riskejä ja uhkia. Se luo selkeän toimintakehyksen, joka vähentää niiden toteutumisen todennäköisyyttä ja pienentää niiden vaikutuksia. Valmiussuunnitelma luo edellytykset henkilöstön, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien turvallisuuden parantamiselle. Se sisältää ohjeita evakuoinneista, hätäviestinnästä ja muista turvatoimista erilaisissa häiriötilanteissa (vesi, sähkö, lämpö ja tietoliikenne).

Suunnitelma auttaa resurssien tehokkaassa käytössä kriisitilanteessa. Se sisältää esimerkiksi ohjeet tehtävänjaosta henkilöstön kesken tai varasuunnitelmat toimitusketjun katkoksille. Hyvin laadittu ja ylläpidetty valmiussuunnitelma lisää sidosryhmien, kuten asiakkaiden, työntekijöiden, toimittajien ja sijoittajien, luottamusta organisaation kykyyn selviytyä kriiseistä. Valmiussuunnitelma on keskeinen työkalu, joka auttaa organisaatioita varautumaan ja reagoimaan nopeasti ja tehokkaasti erilaisiin häiriötilanteisiin, säilyttäen toiminnan jatkuvuuden ja minimoiden riskit. Valmiussuunnitelma toimii pohjana perehdyttämiselle, säännöllisille harjoituksille ja koulutuksille, joiden avulla henkilöstö pysyy valmiina ja osaavana mahdollisia poikkeustilanteita varten.

Pirhan valmiussuunnitelma päivitetään vuoden 2024 aikana. ([Linkki tähän, kun valmistuu](#))

Nuorisopsykiatrian vastuualue yksikköineen ei ole suuronnettomuussuunnitelmassa ensilinjassa vaan yleissairaalapyykiatrian vastaava työntekijä pyytää tarvittaessa nuorisopsykiatrian yksiköiden henkilökuntaa apuun.

## **5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **5.1 Toimeenpano**

Syksylle 2024 on suunniteltu jokaiseen yksikköön Omavalvontasuunnitelman läpikäynti ja jatkossa suunnitelma käydään läpi osana Intro -perehdytysohjelmaa uusille työntekijöille. Omavalvontasuunnitelma käydään yksiköissä läpi vuosittain ja aina kun muutoksia on tehty.

### **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.

#### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

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

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 vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvontan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampere 29.8.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Timo Holttinen, vastuualuejohtaja
<b>Toimialuejohtaja</b> Marja-Leena Lähdeaho



Seuraa meitä somessa.