

Pirkanmaan hyvinvointialue



Suun terveydenhuolto

Oikomishoito

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	7
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	7
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	9
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	10
3.4	Muistutusten käsittely	12
3.5	Henkilöstö	14
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta	16
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	17
3.8	Toimitilat ja välineet	18
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	22
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	24
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	26
4	Omavalvonnan 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	31
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	31
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	32
5.1	Toimeenpano	32
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	32
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	33

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)</p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308-6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Suun terveydenhuolto / oikomishoito</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Ks. alla</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Ks. alla</p>

Palveluyksikön nimi

Suun terveydenhuolto, oikomishoidon vastuualue

Oikomishoidon vastuuhenkilöt

Vastuualuejohtaja	Nina Piililä	(nina.piilila@pirha.fi	p. 040 767 7090)
Palvelupäällikkö	Janina Jansson	(janina.jansson@pirha.fi	p. 040 183 9581)

Oikomishoidon palvelupisteet ja yhteystiedot

Akaa: ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 384 5313

Vastaava hammaslääkäri Tarja Varjotie (tarja.varjotie@pirha.fi)

Osastonhoitaja Timo Turkulainen (timo.turkulainen@pirha.fi)

Akaan hammashoitola, Torkontie 2, 37800 AKAA, 2. kerros

Hämeenkyrö: ajanvaraus ja neuvonta puh. 040 133 0400

Vastaava hammaslääkäri Piia Halmi (piia.halmi@pirha.fi)

Osastonhoitaja Mari Posti (mari.posti@pirha.fi)

Hämeenkyrön hammashoitola, Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö

Kangasala - Pälkäne - Kuhmoinen: ajanvaraus ja neuvonta puh.03 384 5323

Vastaava hammaslääkäri Pauliina Jalonen (pauliina.jalonen@pirha.fi)

Osastonhoitaja Hanne Kotka (hanne.kotka@pirha.fi)

Keskusterveysaseman hammashoitola, Herttualantie 28, 36200

Kangasala

Lempäälä: ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 384 5311

Vastaava hammaslääkäri Heikki Kulta (heikki.kulta@pirha.fi)

Osastonhoitaja Karoliina Niemenmaa (karoliina.niemenmaa@pirha.fi)

Kuljun hammashoitola, Kukonkorventie 18, 37560 Lempäälä

Lempäälän hammashoitola, Himminpolku 5, 37500 Lempäälä

Nokia: ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 384 5307

Vastaava hammaslääkäri Piia Halmi (piia.halmi@pirha.fi)

Osastonhoitaja Mari Posti (mari.posti@pirha.fi)

Nokian sosiaali- ja terveysaseman hammashoitola, Maununkatu 12,

37100 Nokia

Pirkkala: ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 384 5320

Vastaava hammaslääkäri Liisa Nahkala (liisa.nahkala@pirha.fi)

Osastonhoitaja Heli Lahtinen (heli.lahtinen@pirha.fi)

Pirkkalan hammashoitola, Lentoasemantie 60, 33960 Pirkkala

Sastamala ja Punkalaidun: ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 384 5325

Vastaava hammaslääkäri Markku Saha (markku.saha@pirha.fi)

Osastonhoitaja Jaana Salovaara (jaana.salovaara@pirha.fi)

Sastamalan keskushammashoitola, Torikatu 1, 38200 Sastamala

Tampere ja Orivesi: ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 384 5300

Oikomishoidon vastaava hammaslääkäri Hertta Hentunen

(hertta.hentunen@pirha.fi)

Vastaavat hammaslääkärit Aeli Malm (aeli.malm@pirha.fi),

Marjo Voutilainen (marjo.voutilainen@pirha.fi) sekä osastonhoitajat Monika Kuhlman (monika.kuhlman@pirha.fi), Nina Harkin (nina.harkin@pirha.fi), Pirita Karhu (pirita.karhu@pirha.fi), Sanna Loukkola (sanna.loukkola@pirha.fi)

Etelä-Hervannan hammashoitola (Ehta), Mekaniikanpolku 9, 33720 Tampere

Lielahden hammashoitola, Antti Possin kuja 1, 33400 Tampere

Tammelan hammashoitola, Ilmarinkatu 16 D, 33500 Tampere

Oriveden hammashoitola, Keskustie 30, 35300 Orivesi

Suun erikoishoidon yksikkö, Arvo Ylpön katu 6, 33520 Tampere

Valkeakoski: ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 384 5315

Vastaava hammaslääkäri Tarja Varjotie (tarja.varjotie@pirha.fi)

Osastonhoitaja Timo Turkulainen (timo.turkulainen@pirha.fi)

Valkeakosken hammashoitola, Särpimäenkatu 27, 37600 Valkeakoski

Vesilahti: ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 384 5322

Vastaava hammaslääkäri Heikki Kulta (heikki.kulta@pirha.fi)

Osastonhoitaja Karoliina Niemenmaa (karoliina.niemenmaa@pirha.fi)

Vesilahden hammashoitola, Anttilantie 2, 37470 Vesilahti

Ylöjärvi: ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 384 5275

Vastaava hammaslääkäri Minna Antikainen (minna.antikainen@pirha.fi)

Osastonhoitaja Katri Tapola (katri.tapola@pirha.fi)

Ylöjärven sote-aseman hammashoitola, Mikkolantie 10, 33470 Ylöjärvi

Suun terveydenhuollon / oikomishoidon ulkoistettu palvelutuotanto:

Ikaalinen (Terveystalo Oy): ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 311 59512

Vastaava hammaslääkäri Ari Salo (ari.salo@terveystalo.com)

Palvelualuejohtaja Anni Sinkko (anni.sinkko@terveystalo.com)

Ikaalisten hammashoitola, Vanha Tampereentie 21 B, 39500 Ikaalinen

Juupajoki ja Mänttä-Vilppula (Mäntänvuoren Terveys, Pihlajalinna Oy):

ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 455 2745

Vastaava hammaslääkäri Anne Karmala (Anne.karmala@pihlajalinna.fi)

Palveluvastaava Alice Kamski (Alice.Kamski@pihlajalinna.fi)

Juupajoen terveysasema, Koskitie 50, 35500 Korkeakoski

Mäntän terveysasema, Pakkaajankatu 18 D, 35800 Mänttä

Parkano ja Kihniö (Kolmostien terveys, Pihlajalinna Oy): ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 443 3430

Vastaava hammaslääkäri Jussi Paukkunen (jussi.paukkunen@pihlajalinna.fi)

Palveluvastaava Katja Anttila (katja.anttila@pihlajalinna.fi)

Kihniön hammashoitola, Kivinevantie 11–13, 39820 Kihniö

Parkanon hammashoitola, Parkanontie 48, 39 700 Parkano

Virrat ja Ruovesi (Keiturin Sote): ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 334 11500

Vastaava hammaslääkäri Irmeli Ihamäki (irmeli.ihamaki@keiturinsote.fi)

Virtain hammashoitola, Sairaalanatie 1, 34800 Virrat

Ruoveden hammashoitola, Ruovedentie 56, 34600 Ruovesi

Ostopalvelu:

Hammaslääkäriasema Helmiäinen, Hämeenkatu 19, 3. kerros, 33200

Tampere, P. 03 777 1700

Sähköposti: info@helmiainen.fi

Tullinsuu / Uusisuu, Aleksis Kiven katu 10 E, 33210 Tampere

p. 03 3124 6600, tullinsuu@tullinsuu.com

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa suun terveydenhuollon palveluja kaikille alueen asukkaille: neuvolaikäisille, koululaisille, opiskelijoille ja aikuisille. Asukkaita alueella on yli 500 000.

Suun perusterveydenhuollon **oikomishoidon vastuualue** vastaa oikomishoidon palvelujen järjestämisestä sekä yhteistyössä Tampereen yliopiston kanssa oikomishoidon erikoishammaslääkärikoulutukseen sisältyvästä käytännön harjoittelusta.

Suun oikomishoidon palveluja järjestetään omana tuotantona Akaan, Hämeenkyrön, Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Sastamalan, Tampereen, Valkeakosken, Vesilahden ja Ylöjärven toimipisteissä. Virroilla, Ruovedellä, Ikaalisissa, Mänttä-Vilppulassa, Juupajoella, Parkanossa ja Kihniössä oikomishoitoa toteutetaan ulkoistettuna palvelutuotantona. Ostopalveluina oikomishoidon palveluja tarjotaan Hammaslääkäriasema Helmiäisessä sekä Tullinsuussa.

Suurin oikomishoidon yksikkö sijaitsee Taysin kampuksella Pirkanmaan suun erikoishoidon yksikössä. Oikomishoidon vastuualue järjestää palveluja ohjaten potilaita tarvittaessa myös yli kuntarajojen.

Suun perusterveydenhuollon oikomishoidon palveluja tarjotaan STM:n yhtenäisten kiireettömän hoidon perusteiden mukaisesti ([Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet 2019 - Valtio \(valtioneuvosto.fi\)](#)) koko hyvinvointialueella. Oikomishoidontarve sekä -hoidon optimaalisin ajankohta (kehittyvien purentojen osalta) määritetään erillisellä oikomishoidon tarpeenarviokäynnillä erikoishammaslääkärin, erikoistuvan hammaslääkärin tai oikomishoitoihin perehtyneen hammaslääkärin toimesta. Suun perusterveydenhuolto ohjaa edellä mainittuihin oikomishoidon tarpeenarviokäynnille potilaat, joilla on vaikea-asteinen purentavirhe.

Perusterveydenhuollon oikomishoidon vastuualue vastaa pääsääntöisesti potilaiden lasten kehittyvien purentojen ja nuorten kehittyneiden purentojen hoidosta. Mikäli potilaan hoito edellyttää sairaalataisoista hoitoa, hänet lähetetään erikoissairaanhoidon suu- ja leukasairauksien poliklinikalle hoidontarpeen arvioon, tutkimukseen ja hoitoon.

Palvelut sisältävät oikomishoitoihin perehtyneen hammaslääkärin, erikoistuvan hammaslääkärin tai erikoishammaslääkärin suorittaman tutkimuksen, diagnoosin, hoitosuunnitelman sekä hoidon tavoitteen määrittämisen että purentaan hoidon usein pitkäkestoisen hoitokokonaisuuden. Oikomishoitojen toteuttamisessa tehdään moniammatillista yhteistyötä. Oikomishoidon jälkeen potilaat pääasiassa palautuvat hoitopalautteineen ja -ohjeineen takaisin perushoidossa työskentelevälle ammattilaiselle.

Palveluita toteutetaan pääasiassa läsnävastaanottoina, mutta tietyissä tilanteissa myös digivastaanotot ovat mahdollisia. Suun oikomishoidon palvelut sisältävät oikomishoidon kiirehoidon palveluita vastaanottojen aukioloaikojen puitteissa, muuna ajankohtina järjestämisestä vastaa suun perushoidon vastuualue. Kyseisistä palveluista löytyy tarkempi kuvaus suun perushoidon omaevalvontasuunnitelmasta.

Oikomishoitoihin liittyviä erilaisia kiireettömän hoidon palveluita tarjotaan kuten perushoidon ja erikoishoidon vastuualueilla (mm. digitaaliset palvelut, kuvantaminen sekä yksilöllinen ehkäisevä hoito ja neuvonta).

Julkisin varoin tuotettava oikomishoito on maksullista 18 vuotta täyttäneille. Käyntimaksun lisäksi maksetaan asiakasmaksulain mukaiset maksut hoidoista, tutkimuksista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä. Käyntihinta vaihtelee sen mukaan, antaako hoitoa suuhygienisti, hammaslääkäri vai erikoishammaslääkäri. Hoidosta perittävien maksujen lisäksi potilaalta peritään hammastekniset kustannukset ja erikoismateriaalien kustannukset. Asiakasmaksut ovat selkeästi esillä suun oikomishoidon toimipisteissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Suun terveydenhuollon keskeisiä toiminnan periaatteita ovat hoidon laatu, vaikuttavuus, oikea-aikaisuus, yhdenvertaisuus, turvallisuus ja hyvä asiakaskokemus. Suun terveydenhuollon palvelut tukevat hoidon jatkuvuutta ja potilaan sitoutumista hoitoonsa. Keskeistä on suun terveyden ymmärtäminen osana kokonaisterveyttä, terveyden edistäminen ja ennaltaehkäisy perustuen

riskien varhaiseen tunnistamiseen. Huomioimme asiakkaan kokonaistilanteen ja tuen tarpeen moniammatillisella yhteistyöllä muiden terveydenhuollon ja sosiaalihuollon sekä kunnan ammattilaisten kanssa. Ohjaamme asiakkaan tarvittaessa toisen palvelun piiriin.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelmat tehdään vastuualueittain. Vastuualueiden toiminta tuotetaan osittain samoissa toimipisteissä ja saman henkilöstön toimesta ja on tekemisen tavoiltaan saman kaltaista, joten omavalvontasuunnitelmat vastaavat monelta osin toisiaan.

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Jotta Omavalvontasuunnitelmassa tulisi esiin arjessa tehty työ, kirjoittajiksi ja kokoajiksi haluttiin valita henkilöitä eri ammattiryhmistä ja organisaation eri tasoilta, eri puolilta laajaa hyvinvointialuetta. Työryhmän jäsenet osallistuivat omavalvontasuunnitelmakoulutuksiin ja kirjoittamistyö toteutettiin kolmen kuukauden aikana itsenäisesti yhteiskokousten välisinä aikoina. Kokouksia oli viisi. Kokouksissa sovittiin seuraavaksi kerraksi kirjoitettavat kappaleet ja jo kirjoitettua tekstiä arvioitiin ja tarvittaessa muokattiin. Työryhmä työskenteli perushoidon vastuualuejohtajan johdolla. Vastuualuejohtajat viimeistelivät kukin oman vastuualueensa omavalvontasuunnitelmat valmiiksi.

Työryhmän kokoonpano:

Tanja Ketola-Kinnula, vastuualuejohtaja, suun perushoito

Teresa Niku, apulaisylihammaslääkäri, suun perushoito, läntinen lähijohtamisalue

Sanna Kiviniemi, palvelupäällikkö, suun perushoito, pohjoinen lähijohtamisalue

Janina Jansson, palvelupäällikkö, oikomishoito

Markku Saha, vastaava hammaslääkäri, Sastamala-Punkalaidun

Sanna Loukkola, osastonhoitaja, Suun erikoishoidon yksikkö, Tampere

Heli Lahtinen, osastonhoitaja, Pirkkala

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Minna Luoto, toimialuejohtaja, suun terveydenhuolto, minna.luoto@pirha.fi

Tanja Ketola-Kinnula, vastuualuejohtaja, suun perushoito, tanja.ketola-kinnula@pirha.fi

Anna Maria Heikkinen, vastuualuejohtaja, erikoishoito anna.heikkinen@pirha.fi

Nina Piililä, vastuualuejohtaja, oikomishoito nina.piilila@pirha.fi

Oma- valvontasuunnitelman päivitys

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

Palvelualueen / yksikön oma-
valvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämis-
toimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen oma-
valvonnan toimintamallien tai palaut-
teiden perusteella. Oma-
valvontasuunnitelma 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.

(Pirkan 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.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hyvinvointialueen strategiasta johdetut suun terveydenhuollon strategiset ja toiminnan laatua koskevat tavoitteet ovat potilaiden oikea-aikainen ja vaikuttava hoito, ennaltaehkäisevä työ ja potilaiden osallistaminen, hyvinvoiva henkilöstö sekä laaja yhteistyö ja verkostoituminen muiden toimijoiden kanssa. Eri strategian toimenpidekokonaisuuksille on nimetty toimialueelta vastuuhenkilöt, jotka seuraavat strategian toimeenpanoa valittujen mittareiden ja tavoitteiden kautta. Strategian toimeenpanosta raportoidaan säännöllisesti.

Suun oikomishoidon palveluissa noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja viranomais määräyksiä. Toimintaa ohjaavat lisäksi viranomaisten antamat suositukset, kulloinkin voimassa olevat yhtenäiset valtakunnalliset kiireettömän ja kiireellisen hoidon perusteet. Suun terveydenhuollon henkilöstöstä on säädetty laeilla. Laatua ja lainmukaisuutta valvovat Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja Aluehallintovirasto (AVI).

Suun oikomishoidon vastuualueella panostetaan potilasturvallisuuteen, turvalliseen työympäristöön sekä riskien tunnistamiseen ja hallintaan. Potilasturvallisuutta edistetään esimerkiksi hoitoon liittyvien infektioiden torjunnalla, hoidon dokumentoinnilla, tutkittuun tietoon perustuvien hoitokäytäntöjen ja henkilöstön osaamisen kehittämällä sekä monialaisella yhteistyöllä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan toiminnasta tunnistetut riskit sekä korjaavat tai ehkäisevät toimenpiteet, joilla riskienhallintaa toteutetaan käytännössä. Turvallisuuteen liittyviä tavoitteita ovat hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy, lääkitys- ja laiteturvallisuuden parantaminen, turvallisuustietoisuuden parantaminen sekä turvallisuuskulttuurin kehittäminen. Näitä edistävät laatua tukevat käytänteet, sujuvat prosessit sekä riittävät resurssit. Laatu muodostuu näiden kokonaisuudesta ja sen hyvästä johtamisesta.

Esihenkilöt valvovat ja johtavat palvelutoimintaa raportoiden siitä suun terveydenhuollon ylemmälle johdolle. Jokaisessa yksikössä on nimetty lääkehoitovastaava ja säteilyturvallisuusvastaava. Säteilytoiminnan laadunhallintaa yksiköissä koordinoivat laatuhoitajat. Vastuualueelle on nimetty myös oma tietosuoja- ja tietoturva-yhteyshenkilö.

Pirkanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa, Granitea. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaara- ja haittatapahtumat ilmoitetaan HaiPro- järjestelmään.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sosiaali- ja terveystalouden tehtäväalue vastaa sosiaali- ja terveystalouden palvelutuotannosta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Tehtäväaluetta johtaa sosiaali- ja terveystalouden johtaja. Sosiaali- ja terveystalouden tehtäväalue jakaantuu neljään palvelulinjaan ja niitä poikkileikkaavaan integraatiotoimialueeseen. Palvelulinjat ovat avopalvelujen, sairaalapalvelujen, lasten, nuorten ja perheiden palvelujen sekä ikäihmisten ja vammaisten palvelujen palvelulinjat. Palvelulinjat jakaantuvat edelleen toimialueisiin, vastuualueisiin ja vastuuyksiköihin. Suun terveydenhuollon toimialue kuuluu avopalvelujen palvelulinjaan ja sitä johtaa toimialuejohtaja. Suun terveydenhuolto on jaettu kolmeen vastuualueeseen: suun perushoidon vastuualue, suun oikomishoidon vastuualue ja suun erikoishoidon vastuualue. Näillä kullakin on oma vastuualuejohtajansa.

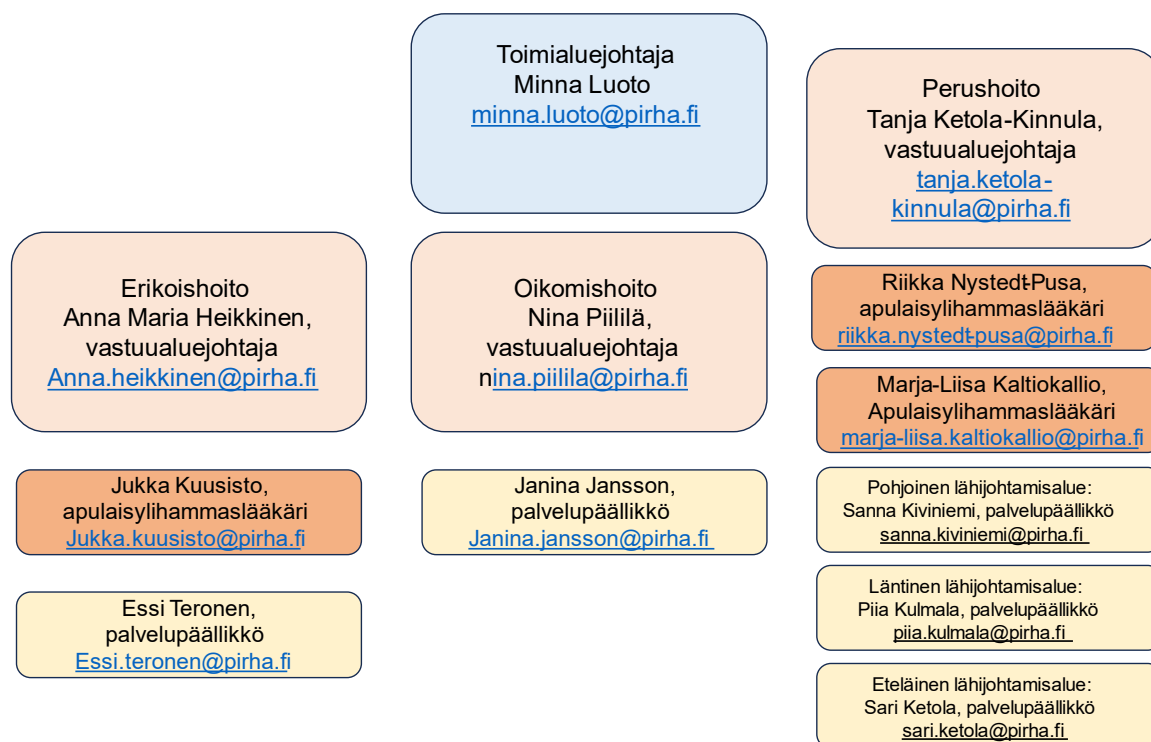
Suun oikomishoidon vastuualueella Tampereen alueen oikomishoidon hammaslääkäreiden lähiesihenkilönä toimii oikomishoidon vastaava hammaslääkäri. Hoitohenkilökunnan lähiesihenkilönä toimii Suunerikoishoidon yksikön sekä Etelä-Hervannan toimipisteen osastonhoitaja. Lielahden, Tammelan ja Tesoman sekä hyvinvointialueen muissa kunnissa oikomishoidon vastuualueen lähiesihenkilöinä toimivat pääsääntöisesti perushoidon vastuualueen lähiesihenkilöt. Kts. perushoidon omavalvontasuunnitelma. Vastuualuejohtaja toimii oikomishoidon vastaavan hammaslääkärin, oikomishoidon palvelupäällikön sekä Hämeenkyrön, Oriveden ja Nokian erikoishammaslääkäreiden esihenkilönä.

Hyvä johtaminen on laadun peruspilari. Suun terveydenhuollon johto ja esihenkilöt ovat sitoutuneet valmentavan johtamisen periaatteisiin ja valmentavan johtamisen koulutukset ovat organisaatiomme johdolle ja esihenkilöille pakollisia. Hyvää johtamista tukevat myös asianmukaiset kokouskäytänteet. Tiedonkulkua ja tiedon löytämistä puolestaan varmistavat erilaiset Teams- kanavat ja ryhmät, sekä intran suun oikomishoidon yksikkösivut. Tiedon kulku mahdollistaa valvonnan ja varmistaa, että toiminta vastaa kuvattua ja suunniteltua. Johto ja esihenkilöt saavat tietoa palveluiden laadusta myös muistutuksista, asiakaspalautteista ja vaaratapahtumailmoituksista.

Toimialuejohtajan johdolla kokoontuu viikoittain joko suun johdon työkokous (vastuualuejohtajat), suun terveydenhuollon johtoryhmä (vastuualuejohtajat, HR- ja talusasiantuntija, luottamusmiesedustus) tai johtotiimi (vastuualuejohtajat, apulaisylihammaslääkärit, palvelupäälliköt, koulutuskoordinaattori ja suunnittelija). Vastuualuejohtajat osallistuvat avopalveluiden laajennettuun johtoryhmään.

Suun oikomishoidon koko tiimin yhteisiä kokouksia järjestetään puolivuositain joko läsnäolo tai etäyhteyden avulla. Oikomishoidon vastuualueen henkilöstö osallistuu paikallisesti omien hoitoloidensa kokouksiin omien lähiesihenkilöiden kutmana. Pirkanmaan suun erikoishoidon yksikön yksikköpalaveri

(hoitolapalaveri) pidetään henkilöstön kanssa kerran kuukaudessa lähiesihenkilöiden toimesta. Oikomishoitoon erikoistuvien hammaslääkäreiden kouluttajina toimivat ohjaajaerikoishammaslääkärit järjestäytyvät ohjaajakokoukseen kerran kuukaudessa. Kokouksista tehdään muistiot, jotka arkistoidaan vastuualueen Teams-kanavalle. Koko hyvinvointialueen oikomishoidon erikoishammaslääkäreiden, erikoistuvien ja oikomishoitoihin perehtyneiden hammaslääkäreiden yhteisiä potilaiden hoidon suunnittelukokouksia pidetään erikoishoidon suukirurgian sekä erikoissairaanhoidon oikomishoidon kanssa kuukausittain. Myös erikoishammaslääkärikoulutukseen liittyviä klinisiä seminaareja ja hoitohenkilöstölle tarkoitettuja hoitajapalavereita järjestetään säännöllisesti.



Kuva 1. Suun terveydenhuollon hallinnollinen järjestäytyminen

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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suun terveydenhuollossa varmistetaan jokaisella vastaanottokäynnillä, että potilas ymmärtää riittävällä tavalla hänen terveydentilansa, hoidon merkityksen, eri hoitovaihtoehdot ja niiden vaikutuksen hänen terveydentilaansa sekä muut hoitoon liittyvät asiat, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoidostaan. Riittävän tiedonsaannin takaamiseksi potilaan hoitotilanteessa käytetään tarvittaessa tulkkia.

Potilaita hoidetaan yhteisymmärryksessä heidän tai heidän laillisen edustajansa kanssa. Alaikäisen potilaan mielipide selvitetään, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Tällöin alaikäistä potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, muutoin yhteisymmärryksessä huoltajan tai muun laillisen edustajan kanssa. Jos alaikäinen kykenee päättämään hoidostaan, hänellä on oikeus kieltää tietojen antaminen huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen; alaikäisellä ei ole kuitenkaan oikeutta kieltää luovuttamasta hänen henkeään ja terveyttään uhkaavan vaaran torjumiseksi annettavaa tarpeellista tietoa. Arvio alaikäisen päätöskyvystä ja tietojen luovuttamisesta tehdään suun terveydenhuollon vastaanotolla käyntikohtaisesti.

Potilailla on mahdollisuus osallistua hoitoonsa liittyvään päätöksentekoon. He voivat myös jättää hoidostaan palautetta hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Asiakaspalautteet ohjautuvat lähijohtamisalueiden palvelupäälliköille ja apulaisylihammaslääkärille, tarvittaessa vastuualuejohtajalle, jotka vastaavat palautteisiin ja käsittelevät niitä yhdessä yksikön lähiesihenkilöiden kanssa.

Oikomishoitoihin perehtyneet hammaslääkärit, erikoistuvat hammaslääkärit sekä erikoishammaslääkärit vastaavat diagnoosin ja hoitosuunnitelman laadinnasta sekä tarvittaessa niiden päivittämisestä. Oikomishoidon hoitosuunnitelma laaditaan oikomishoidon alkututkimuksen tutkimuksen jälkeen huomioiden potilaan yksilöllinen hoidontarve. Potilaalle kirjataan oikomishoidon käytänteiden mukainen laaja diagnoosi. Hoidolle asetetaan tavoitteet ja määritetään optimaalisin hoitoajankohta ja hoitotapa. Tässä vaiheessa suunnitellaan usein myös oikomishoidon ylläpitovaihe sekä määritetään yksilöllinen ennaltaehkäisevän hoidon tarve. Hoitosuunnitelma käydään läpi potilaan sekä huoltajien kanssa huolellisesti (huomioiden alaikäisen kypsyysarvio / lupa). Oikomishoitojen alussa allekirjoitetaan oikomishoitosopimus – Intra: lomake LP2297. Asiakkaat itse, alaikäisten huoltajat ja tarvittaessa muiden palveluiden asiakkaaseen hoitosuhteessa olevat ammattilaiset voivat perehtyä oikomishoidon hoitosuunnitelmaan Potilastiedon arkiston Kantapalveluista. Puhelinpalvelussa toimiva henkilökunta noudattaa hoitosuunnitelmaan kirjattuja kutsuvälejä aikoja varatessaan.

Potilaita kohdellaan asiallisesti ja epäasialliseen kohteluun puututaan viivytyksettä. Asiakaspalautteet käsitellään sen ammattilaisen kanssa, jota palaute koskee. Keskustelu, jatkotoimenpiteet ja seuranta sovitaan ja ne dokumentoidaan. Epäasiallisen kohtelun jatkuessa, esihenkilö käyttää työnjohdollisia toimia tilanteen mukaisesti. Potilaat voi tehdä myös muistutuksen hoidosta tai kohtelusta. Luvussa 3.4 kuvataan tarkemmin muistutuksen käsittelyyn liittyvä prosessi.

Potilasvahinkoa epäiltäessä, potilasta informoidaan viivytyksettä tapahtuneesta ja neuvotaan asian eteenpäin viemisessä. Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. PVK ratkaisee potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön perusteella, onko kyseessä korvattava potilasvahinko, ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset. PVK toimii potilaiden ja terveydenhuollon ammattilaisten turvana ja tuottaa potilasvahingoista tietoa terveydenhuollon ja vakuutusyhtiöiden toiminnan sekä potilasturvallisuustyön tueksi.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 190 9346

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

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 504 5249

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

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

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

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Muistutukset saapuvat yleensä suoraan hoitoon tai kohteluun tyytymättömältä potilaalta, hänen läheiseltään, edunvalvojalta tai muulta lailliselta edustajalta. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää heille saapuneen kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena. Potilaat laativat muistutuksen kirjallisesti joko pirha.fi -sivuston sähköisen asiointin kautta tai toimittamalla muistutuksen Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Poikkeustapauksissa muistutus on mahdollista tehdä myös suullisesti.

Suun oikomishoidon vastualueen vastualuejohtaja vastaa oikomishoidon vastuualuetta koskeviin muistutuksiin. Mikäli muistutus koskee laajemmin koko suun terveydenhuoltoa, vastauksen laatii toimialuejohtaja. Muistutukseen laaditaan kirjallinen vastaus asianhallintajärjestelmä Pirreen kohtuullisessa ajassa, viimeistään kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Jos on kysymyksessä laajempaa selvittelyä vaativa muistutus, voidaan hyväksyä tätä pidempi vastausaika, kuitenkin enintään kaksi kuukautta muistutuksen saapumisesta. Muistutusvastaus toimitetaan allekirjoitettuna kirjallisesti potilaalle. Jos on kysymyksessä aluehallintovirastolta muistutusmenettelyyn hyvinvointialueelle siirretty kantelu, toimitetaan vastaus myös aluehallintovirastolle.

Muistutusvastausta laadittaessa pyydetään tarvittavat selvitykset niiltä henkilöiltä, joita muistutus koskee sekä selvitys yksikön esihenkilöiltä. Vastaukseen kirjataan kuvaus tapahtuneesta, siihen johtaneista seikoista ja hoitaneen ammattilaisen kannanotosta asiaan. Lisäksi vastataan muistutuksessa esitettyihin epäkohtiin. Muistutusvastauksessa otetaan kantaa siihen, onko asiassa toimittu joiltain osin virheellisesti, puutteellisesti tai yleisistä toimintatavoista poikkeavalla tavalla. Potilaalle kuvataan, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty. Muistutukseen vastaavan vastuulla on ryhtyä

toimiin ammattihenkilön toiminnassa tai toimintayksikön toimintatavoissa ilmenneiden asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien tekijöiden korjaamiseksi.

Asian liitteet ja siinä kertyneet asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Muistutukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveyden- tai sairaanhoitoa valvoville viranomaisille. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10§, 15§).

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suun oikomishoidon vastuualueella työskentelee 82 suun terveyden ammattilaista, joihin kuuluu hammaslääkäreitä, erikoishammaslääkäreitä, erikoistuvia hammaslääkäreitä, suuhygienistejä ja hammashoitajia (9/2024 henkilöstömäärä). Palvelut tuotetaan pääsääntöisesti omana toimintana. Oikomishoidon erikoishammaslääkäri vuokratyövoimaa käytetään aikaisemmin mainituissa kunnissa.

Ammattihenkilön ammattioikeus tarkistetaan ennen palkkaamista Valviran JulkiTerhikki –palvelusta ja alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tulee esittää esihenkilölle ennen työssä aloittamista. Työntekijältä vaaditaan hyvää suullista ja kirjallista suomen kielen taitoa. Hammashoitajilta ja suuhygienisteiltä vaaditaan lääkehoitoluvat, jotka tarvittaessa suoritetaan työsuhteen alussa. Lääkehoitoluvat uusitaan viiden vuoden välein.

Työntekijä perehdytetään työhön ja varmistetaan kollegiaalinen tuki työtehtävän alkaessa. Perehdyttämiseen ja tukeen kiinnitetään erityistä huomiota työntekijän ollessa opiskelija. Suun terveydenhuollon perehdytysmateriaali on tehty vastuualuekohtaisesti. Perehdytysmateriaali on esihenkilöiden saatavilla ja jaettavana työntekijöille Teams-ympäristössä. Perehdytysmateriaalin päivityksestä vastaavat esihenkilöt. Perehdytysmateriaali sisältää suun terveydenhuollon käytännöt, ohjeet ja toimintatavat, jotka auttavat uuden työntekijän työn aloittamista ja tarvittaessa materiaalia voidaan myös käyttää kertausena kaikille suun terveydenhuollon työntekijöille. Toimipisteen käytänteiden perehdytyksestä vastaa lähiesihenkilö ja toimipisteessä työskentelevät työntekijät. Perehtyminen työhön ja toimintaympäristöön jatkuu työntekijän osalta itsenäisesti vielä pitkään työn alettua ja tätä työtä tuetaan esihenkilöiden ja työyhteisön avulla. Hyvään alkuperehdytykseen panostetaan ja täten pyritään luomaan työntekijälle turvallinen ja helppo aloitus toimipisteessä ja työyhteisössä. Uusi työntekijä suorittaa työsuhteen alussa hyvinvointialueella välttämättömiksi määritellyt koulutukset, joita päivitetään muutaman vuoden välein (Taulukko 1.)

Elvytystaidot (taso 1),	Oppiportti (1 h) + harjoitukset	3 vuoden välein
Elvytystaidot (taso 2) suun erikoishoidon vastuualueen työntekijät	Oppiportti (1 h 40 min) + harjoitukset	1 vuoden välein
Infektioiden torjunta lääkäreille	Oppiportti (40 min)	5 vuoden välein
Infektioiden torjunta terveydenhuollon hoitohenkilöstölle	Moodle (2 h)	5 vuoden välein
Potilashoidon kirjaaminen	Moodle (1,5 h)	uusitaan lainsäädännön muuttuessa
Tietosuoja ja tietoturvan peruskoulutus	Moodle (15 min)	2 vuoden välein
Alkusammutuskoulutus + harjoitukset	Moodle (20 min)	5 vuoden välein
Minun tiimini- toimintamallin perusteet	Moodle (3–4 h)	kertasuoritus
Love lääkehoidon osaamisen varmistamisen verkkokoulutus	Moodle	5 vuoden välein
Säteilysuojelu terveydenhuollossa		20h/5 vuodessa, suositellaan 4h/vuosi

Taulukko 1. Suun terveydenhuollossa välttämättömät, työsuhteen alussa suoritettavat koulutukset ja niiden määrävälit.

Vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa päivitetään työntekijän osaamis-, kehitys- ja koulutustarpeet. Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa työntekijöilleen runsaasti koulutusta. Lisäksi suun terveydenhuollossa työntekijöiden osaamista tuetaan säännöllisillä sisäisillä täydennyskoulutuksilla, jotka kuuluvat pakollisina toimialueen työntekijöille. Lisäksi työntekijän on mahdollista kouluttautua verkossa ja ulkoisissa koulutuksissa työnantajan kustantamana. Verkkokoulutusportaaleista työntekijöillä on käytävissä mm. QAdental, Moodle ja Oppiportti. Verkkokouluttautumiseen on käytävissä työaika sovitusti. Ulkoisiin koulutuksiin hakeudutaan vuosittaisen koulutussuunnitelman mukaisesti huomioiden myös erikoistumiskoulutuksen osaamistavoitteet.

Työturvallisuus kuuluu kaikille työntekijöille. Sen toteutumista toimipisteissä seuraavat esihenkilöt. Jokaisessa toimipisteessä arvioidaan työn vaarat säännöllisesti ja ne raportoidaan Granite-järjestel-

mään. Tarvittaviin puutteisiin puututaan, niiden korjaamiseksi tehdään suunnitelma ja toteutuksen seuranta. Työntekijän aloittaessa perehdytyksessä käydään läpi työturvallisuuteen liittyvät asiat ja työntekijän vastuut liittyen työturvallisuuteen. Turvallisuuskävelyt suoritetaan säännöllisesti ja henkilöstöä kannustetaan tekemään läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoituksia HaiPro-järjestelmään. Työntekijät voivat tarvittaessa kääntyä työsuojeluvastaavan puoleen työturvallisuusasioissa. Myös esihenkilö saa tukea työsuojeluvaltuutetulta tai -päälliköltä työturvallisuusasioissa.

Työhyvinvoinnin edistäminen on osa päivittäistä työtä, joka sisältää työntekijän ja työyhteisön voimavarojen tunnistamista ja tukemista sekä osaamisen varmistamista. Esihenkilö ylläpitää työyhteisön toimivuutta johtamalla oikeudenmukaisesti sekä seuraamalla jatkuvasti työyhteisön tilaa. Työyhteisön tavoitteiden määrittely, työkuormituksen säätely, vuorovaikutuskäytännöt, työn sujumuuden varmistaminen sekä työntekijöitä kannustava ja arvostava työilmapiiri ovat johtamisen ydinalueita. Painopiste on työntekijän työn sujumista ja työssä suoriutumista haittaavien tekijöiden varhaisessa tunnistamisessa.

Työhyvinvoinnin mittareita käytetään seuranta-, hallinta- ja kehittämisvälineinä. Työyhteisötasolla mittareita ovat henkilöstö- ja työhyvinvointikyselyt, sairauspoissaolot, työtapaturmat sekä käydyt kehityskeskustelut. Toimipisteisiin viiden vuoden välein tehtävillä työpaikkaselvityksessä työterveyshuolto selvittää ja arvioi työn, ja työpaikan olosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden sekä arvioi millainen merkitys niillä on työntekijöiden terveyteen ja työkykyyn. Työpaikkaselvityksessä arvioidaan myös työpaikan voimavaroja. Työhyvinvointiteemoja voi nousta esiin myös työn vaaroja ja riskejä arvioitaessa.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että yksiköissä työskentelee oikea määrä sopivia henkilöitä oikeissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla varmistetaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista sekä ennakoidaan henkilöstön kehittämistarvetta ja -kustannuksia. Hyvinvointialue palvelujen järjestäjänä seuraa sekä oman, että ostopalvelutuottajiensa henkilöstön laatua ja riittävyyttä. Vastuu seurannan toteuttamisesta on ostopalvelujen osalta sopimuksen vastuhenkilöllä.

Henkilöstömitoituksella pyritään varmistamaan alueen asukkaiden terveydenhuoltolain 1326/2010 mukainen hoitoon pääsy (hoitotakuu). Hoitoon pääsyn tunnuslukuja seurataan kuukausittain. Toimipisteiden lähiesihenkilö varmistaa henkilöstön riittävyyden työvuoro- ja lomasuunnittelulla. Toimipisteiden vastuuhenkilöt, kuten lääkevastaava, turvallisuusvastaava sekä tiimivastaava, huolehtivat omista vastuualueistaan.

Pirkanmaan hyvinvointialue tekee tiivistä yhteistyötä ammattiin kouluttavien oppilaitosten, ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen kanssa tarjoten opiskelijoille harjoittelupaikkoja hoitoloista.

Uutta henkilöstöä rekrytoidessa työnantaja tarkastaa valitun henkilön ammattioikeudet (JulkiTerhikki) ja/tai koulu ja työtodistukset sekä sitoutuu perehdyttämään työntekijän organisaation ohjeiden mukaan. Normaali- ja poikkeusoloissa henkilöstön riittävyys varmistetaan ennalta määritellyillä poissaolokäytännöillä, työtehtävien uudelleen jaolla sekä sijaistamiskäytännöillä. Henkilöstön työhyvinvoinnin seuraaminen on yksi keino selvittää henkilöstövoimavarojen riittävyyttä yksikössä. Asiakaspalautteet ovat keino saada tietoa palveluiden riittävyydestä.

Rekryointitarpeita seurataan säännöllisesti. Avoimiin tehtäviin haetaan toimialuejohtajan puollosta avopalveluiden johtajan lupa. Henkilöstökulut ovat tarkoin talousarvion määrittelemiä.

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)

Terveystuolitoilaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suun terveydenhuollossa on käytössä kolmiportainen hoidon porrastuksen palvelujärjestelmä: suun perushoito, perustason erikoishoito (suun erikoishoito) sekä erikoissairaanhoito. Suun erikoishoito tekee monialaista yhteistyötä sekä perushoidon että erikoissairaanhoidon kanssa. Näiden toimijoiden välillä toteutetaan yhteistyötä huomioiden potilaan suun terveys osana kokonaisterveyttä lähete- ja konsultaatiokäytännöin.

Monialaista yhteistyötä tukee myös Pirkanmaan hyvinvointialueella käytössä oleva Minun tiimini-toimintamalli. Toimintamallin avulla tunnistetaan asiakaslähtöisesti ja systemaattisesti asiakkaiden monialaiset hoidon ja palvelun tarpeet, systeemistä työtettä hyödyntäen. Potilaiden tuen tarvetta arvioidaan yhteisesti sovittujen herätteiden ja potilaan kanssa käydyn keskustelun perusteella, potilaan omat toiveet huomioiden. Minun tiimini- toimintamalliin on nimetty alueelliset vastuuhenkilöt, jotka

koordinoivat yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Minun tiimini työskentely toteutetaan säännöllisillä yhteistyöpalavereilla ja yhteydenotoin.

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)

Säteilyn käytön turvallisuus

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suun terveydenhuollon oikomishoidon toimipisteet ovat yhteystietoineen luettelona Omavalvontasuunnitelman ensimmäisessä kappaleessa.

Hammashoitoloiden tilat ovat asianmukaiset ja niissä on huomioitu paloturvallisuus, tietosuojaus ja säteilyturvallisuus. Tietosuojauksesta huolehditaan esimerkiksi tilojen välisillä äänieristeillä. Hoituhuoneiden puhtaudesta ja turvallisuudesta huolehditaan hyvien hygieniakäytäntöjen mukaisesti. Hammashoidossa käytettäviä välineitä käytetään ja huolletaan ohjeiden mukaisesti. Laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat ja Istekki Oy. Käytössä olevista tarveaineista on henkilökunnan saatavilla käyttöturvatieotteet. Diagnostiikassa käytettävien näyttöjen kuvanlaatu testataan säännöllisesti.

Pirhan laiterekisteri on Pakettipalvelussa ja laitteiden käyttöohjeet löytyvät laiterekisterissä olevien laitteiden tiedoista. Laitteiden huolloista vastaa Istekki Oy. Tällä hetkellä hoitajat tilaavat hoitotarvikkeet. Kätsy-hyllytyspalvelu on tulossa suun terveydenhuollon käyttöön. Käyttöönoton jälkeen hoito, toimisto- ja siivoustarvikkeiden tilaukset hoitaa Tuomi Logistiikka Oy.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kemikaaliturvallisuusluettelo siirretään uuteen järjestelmään ja käyttöönottoprojekti on alkamassa. Tämänhetkiset kemikaaliluettelot löytyvät Eco Onlinen Managerista muualla, paitsi Tampereella kemikaaliluettelo on ollut Excel- taulukkomuodossa. Käyttöturvatieotteet löytyvät tulostettuna hoitoloista kansioissa, uudet versiot saadaan tarvittaessa verkkokaupan sivuilta tuotteiden kohdalta.

Kiinteistöhallinnan ja toimitilapalveluiden toimialue jakaantuu tilahallinnan ja kiinteistöpalveluiden vastuualueisiin. Kiinteistöpalveluiden vastuualue vastaa toimipisteiden ylläpidosta, olosuhteista ja turvallisuudesta sekä käyttöhyödykkeiden hankinnasta. Toiminta on asiakaslähtöistä ja kustannustehokasta. Kiinteistöjen ja tilojen ylläpitopalveluita tilataan Paketti-palvelusta.

Välinehuolto tuottaa puhtaita, desinfioituja, steriilejä, toimintakelpoisia ja käyttötarkoituksen mukaisia monikäyttöisiä instrumentteja ja välineitä potilaan hoitoa ja tutkimusta varten. Välinehuoltopalvelut ostetaan Suomen välinehuoltopalvelu OY: ltä Kangasalla (myös Pälkäneellä) ja Nokialla. Muualla Pirkanmaan hyvinvointialueella välinehuoltopalvelun tuottaa hyvinvointialueen oma välinehuolto. Pirkanmaan hyvinvointialueen välinehuolto vastaa omasta ja Suomen välinehuolto Oy: n tuottaman palvelun laadusta. Instrumenttikuljetuksista huolehtii Tuomi Logistiikka Oy.

Suun terveydenhuollon toimipisteissä käytetään instrumenttien huoltolaitteita (DAC) kulma- ja käsikappaleiden, turbiinien ja ruiskujen puhdistamiseen. Instrumenttien huolto suoritetaan yksikössä, jotta kierto pysyy riittävän nopeana. Kustannussyistä näitä instrumentteja ei voida hankkia niin paljon, että niiden lähettäminen välinehuoltoon olisi mahdollista. Laadunvarmistus tapahtuu joka ajossa liuskaindikaattorilla ja itiötestit tehdään kolmen kuukauden välein. Valvonta toteutetaan erilliselle lomakkeelle ja arkistoidaan kahdeksi vuodeksi.

Toimitiloihin ja laitteiden, kemikaalien ja hoitotarvikkeiden käyttöön liittyy keskeisesti riskien määrittely ja hallinta. Hyvinvointialueen riskienhallintaohjelmistona on Granite.

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

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Tietohallinto vastaa tietojärjestelmäpalveluiden, tieto- ja viestintäteknologian sekä lääkintätekniiikan palveluiden järjestämisestä ja ohjauksesta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Lisäksi tietohallinto kehittää asukkaan ja ammattilaisen digipalveluita ja huolehtii hyvinvointialueen tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta, asiakirja- ja kirjaamopalveluista sekä projekti- ja kehittämispalveluista. Tietohallinnon palvelut tuottaa pääsääntöisesti Istekki Oy.

Pirkanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollossa on käytössä kolmen eri toimittajan potilastietojärjestelmiä LifeCare, Winhit ja Mediatri. Yksittäisessä järjestelmässä tiedot ovat kuntien ajalta erillisissä kuntakohtaisissa tietokannoissa. Suun terveydenhuollossa on käytössä 15 toisistaan erillään olevaa järjestelmää tai sen tietokantaa. Ammattilainen ei näe toiseen järjestelmään tai sen eri tietokantaan kirjattua potilastietoa. Tämä vaikeuttaa toimintatapojen yhdenmukaistamista ja haastaa hyvän hoidon sekä potilasturvallisuuden. Se vaikeuttaa myös potilastietojärjestelmään kytkettävien digitaalisten toimintojen ja ominaisuuksien kehittämistä. Moni kehitysaihio jää hyödyntämättä, kunnes uusi yhteinen potilastietojärjestelmä mahdollistuu.

Tietojärjestelmillä on tietohallinnon lisäksi omat järjestelmäkohtaiset tukikanavat, joiden yhteystiedot löytyvät intran tietojärjestelmien tuki -sivulta. Suun terveydenhuollossa käytössä olevien potilastietojärjestelmien pääkäyttäjäyys ja omistus on Istekki Oy:llä.

Työssä on lupa käyttää vain sellaisia ohjelmia, joihin Pirkanmaan hyvinvointialue on hankkinut käyttöoikeudet. Tietohallinto vastaa työaseman perusohjelmien käyttöoikeuksista ja tarvittavista ohjelmistolisensseistä. Ohjelmistoja ei saa asentaa työasemalle itse, vaan pääsääntöisesti käyttö- tai lähituki asentaa ja poistaa työasemien ohjelmat. Kaikille uusille ohjelmille tehdään tietoturva-arviointi ennen käyttöönottoa. Kaikissa tietotekniikkaan ja tietojärjestelmiin liittyvissä asioissa voi olla yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen ICT-käyttötukeen. Laaja-alaisista tietoliikennehäiriöistä ilmoitetaan Istekille viipymättä.

Lääkintätekniiikan tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista järjestää laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut.

Lääkintätekniiikan huolehtimisvastuulle kuuluvia laitteita ovat mm.

- Potilaan hoito, tutkimus- ja kuvantamislaitteet
- Leikkaussalilaitteet
- Laboratoriolaitteet, kuulo- ja hengitysapuvälineet, instrumentit
- Pesu-, desinfiointi- ja välinehuoltolaitteet
- Keittiö- ja siivouslaitteet
- Pakastimet, lääkejääkaapit ja kylmälaitteet

Palvelut

- Lääkintätekniiikan huolto- ja ylläpitopalvelut (Istekki Oy)
- Lääkintälaitteisiin liittyvät selvitys- ja kehittämistyöt
- Hankintoihin ja kilpailutuksiin liittyvät tukitoiminnot

- o Uudistamisohjelmaan ja hankkeisiin liittyvät asiantuntijapalvelut

Suun terveydenhuollossa käytettävien potilastietojärjestelmien ja kuvantamisohjelmien äkillisiin vikatilanteisiin ei ole mahdollista varautua. Korvaavia järjestelmiä ei ole, joten toiminta voidaan joutua keskeyttämään. Ilman potilastietojärjestelmien tukea potilasturvallisuus vaarantuu, joten myös palvelu pääosin keskeytyy. Kuvantamiseen ja kuvantamislaitteisiin liittyy oma lainsäädännöllinen ohjaus, jota noudatetaan. Suunterveydenhuollossa on oma vastuuhenkilö kuvantamiseen ja säteilysuojeluun liittyvissä asioissa.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 27.12.2023 ja avopalveluiden lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 19.4.2024. Yksikkötasoiset suunnitelmat laaditaan 31.12.2024 mennessä.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa käytetään 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 tai hammaslääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri tai hammaslääkäri. Yksikön lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain, yksikkötason suunnitelmat seuraavan vuoden huhtikuun loppuun mennessä.

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä johto kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksiköissään. Toimintayksiköissä johdon edustajana toimivat vastaavat hammaslääkärit.

Esihenkilöiden vastuulla on seurata yksiköissä toteutettavan toiminnan laatua ja sovittujen toimintatapojen toteutumista. Esihenkilöt ovat vastuussa siitä, että jokaisen ammattiryhmän osaaminen on työtehtävien edellyttämällä tasolla. Lääkehoitoa voi toteuttaa vain, jos siihen on saanut koulutuksen, perehdytyksen ja osaaminen on yksikössä varmistettu. Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai osallistuva työntekijä kantaa vastuun omasta toiminnastaan (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 18 §.)

3.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja

henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Tartuntatautilain 17 § mukaan terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin ja lääkille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartuntojen torjunnasta. Yksikön on huolehdittava potilaiden, asiakkaiden, asukkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Yksikön johtajan on käytettävä apunaan tartuntatautiin torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja sovitettava toimintansa yhteen hyvinvointialueen toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa. Tartuntatautilain 48 § säädetään työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi.

Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä ohje löytyy Pirhan intrasta. Ohje on päivitetty 4.7.2024. Tämän ohjeen tarkoituksena on ohjata terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön johtajaa omavalvontasuunnitelman infektioiden torjuntaa koskevan osion laadinnassa. Ohje perustuu tartuntatautilain vaatimuksiin, sekä THL:n suosituksiin. Ohjeessa ohjeistetaan hygieniayhdyshenkilöistä, henkilöstön perusosaamisesta, käsihygieniasta, kuvataan yhteistyötahot yhteystietoineen, toiminta epidemiatilanteessa, hoitoon liittyvien infektioiden seuranta, siivous- ja puhtaanapitosuunnitelma, sekä välinehuoltoon liittyvät asiat.

Suun terveydenhuollossa veritapaturmien riski on kohonnut. Veritapaturmalla tarkoitetaan sitä, kun ammattilainen vahingossa pistää itseään potilaan eritteissä käyneellä terävällä instrumentilla. Yleisimmin pistotapaturma tapahtuu hoidon päätyttyä tai puudutusneulaa hylsyttyä. Pirhan intrasta löytyy veritapaturmaohje, jossa on selkeästi kuvattu kuinka toimitaan veritapaturman sattuessa.

Veritapaturmista tehdään HaiPro- ilmoitus ja ne tulevat esihenkilöiden ja johdon tietoon. HaiPro antaa mahdollisuuden raportointiin, seurantaan ja siitä seuraavaan puuttumiseen. Lähiesihenkilöt seuraavat, että toiminta on ohjeiden mukaista.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala, tietosuojavastaava@pirha.fi

Tietosuojan ja tietoturvan vastuuhenkilö Avopalvelut Tarja Marjamäki

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueen koko henkilöstöä koskevat tietosuoja- ja tietoturvaohjeet on koottu intraan yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, josta kaikkien niitä tarvitsevien on helppo käydä katsomassa ajantasaiset ohjeet. Tietosuoja- ja tietoturvaohjeita päivitetään tarvittaessa ja intrassa on ajantasainen tieto ohjeisiin tehdyistä muutoksista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon potilaiden ja hoitoa käsittelevät asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Jokainen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevä suun terveydenhuollon ammattilainen on allekirjoittanut palvelusopimuksen liitteenä olevan salassapitosopimuksen. Henkilöstön tulee omalla toiminnallaan varmistaa potilastietojen asianmukainen käsittely ja salassapito. Potilas- ja asiakastietoja tai muuta salassa pidettävää tietoa saa käsitellä vain Pirkanmaan hyvinvointialueen hyväksymillä välineillä. Potilastietoja saavat käsitellä vain asiakkaan tai potilaan hoitoon, palveluiden järjestämiseen tai niihin liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta käsittely on välttämätöntä. Potilaan henkilöllisyys tulee varmistaa aina ennen potilastietojen käsittelyä ja potilas haetaan potilastietojärjestelmästä henkilötunnuksella. Mahdollisuuksien mukaan käytetään ilmoittautumisautomaatin antamaa numerosarjaa. Tietokone lukitaan siltä poistuttaessa. Asiaankuulumattomia ei päästetä hoitotiloihin. Hoituhuoneiden ovet pidetään lukittuina. Kaikki potilastietoja sisältävä jäte hävitetään tietoturvajätteenä.

Tietosuojapoikkeamista ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle, tehdään HaiPro-tietoturvailmoitus ja ilmoitetaan tapahtumasta tietosuojavastaavalle: tietosuojavastaava@pirha.fi ja hänen kautta 72 tunnin sisällä tietoturvaltuutetulle, mikäli kyse on tietoturvaloukkauksesta. Tapahtuneesta tulee ilmoittaa aina myös rekisteröidylle.

Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän henkilön velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Perehtyminen ohjeisiin on kunkin henkilön omalla vastuulla. Henkilöstön osaamisen varmistaminen tapahtuu Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle pakollisella tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksella, joka suoritetaan Moodle

verkkokoulutuksena kahden vuoden välein. Koulutusten suorittamista seuraa lähiesihenkilö. Lähiesihenkilö puuttuu arjessa todettuihin puutteisiin ja tietosuojariskeihin.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakaspalautteen keruun perusmittarina toimii NPS-suositteelukysymys (Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi?), jolla asiakkaat voivat ilmaista asiakaskokemuksensa perusteella suosittehalukkuutensa hyvinvointialueen palveluista. Asiakas voi myös antaa suoraa palautetta kirjallisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta.

Asiakaspalautteen kerääminen ja analysointi on tärkeää. Asiakaspalaute auttaa kehittämään palveluita ja parantamaan asiakaskokemusta. Kaikki asiakaspalautteet käsitellään yksilöllisesti ja käydään

tarvittaessa henkilöstön kanssa yhdessä läpi. Asiakkaan palautteeseen myös vastataan, mikäli asiakas on ilmoittanut yhteystietonsa. Jos asiakaspalaute sisältää asiakas- tai potilasturvallisuuteen liittyvän tapahtuman, tehdään lisäksi HaiPro ilmoitus. Muistutusten käsittelyssä kappaleessa 3.4.

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.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suun terveydenhuollon riskien määrittämisestä ja hallinnasta vastaa johto, joka asettaa tavoitteet toimintayksiköiden riskienhallinnalle ja seuraa niiden toteutumista. Johto myös ottaa vastuun toimintaohjeista ja niiden käytäntöönpanosta tilanteessa, joka koskee akuutisti koko suun terveydenhuoltoa (esim. pandemia, laaja tietoturvaloukkaus). Toimipisteissä riskienhallinnasta vastaa lähiesihenkilöt johdon asettamien tavoitteiden mukaisesti. Lähiesihenkilöt luovat toimipisteiden turvallisuuskulttuurin yh-

dessä työntekijöiden kanssa ja täten varmistavat asiakkaiden saaman palvelun turvallisuuden. Jokainen työyhteisön työntekijä on omalta osaltaan vastuussa toimipisteen turvallisuudesta ja mahdollisten riskien arvioinnista. Mahdollisia riskejä havaittaessa tulee ne poistaa mahdollisimman pian. Jos työntekijä ei itse pysty riskiä poistamaan (esim. huoltopyynnön tekeminen), tulee asiasta ilmoittaa välittömästi lähiesihenkilölle.

Toimipisteiden mahdollisia riskejä kartoitetaan jatkuvasti päivittäisen työn ohessa kaikkien työntekijöiden toimesta. Riskeistä ja läheltä piti- tilanteista tulee ilmoittaa lähiesihenkilölle ja tehdä ilmoitus Haipro-järjestelmään. Ilmoitukset käydään läpi lähiesihenkilön toimesta ja tarvittavat toimenpiteet riskien vähentämiseksi ja poistamiseksi tehdään viipymättä. Vaara- ja läheltä piti- tilanteet käsitellään yhteiskokouksissa, koska niiden jakaminen auttaa muita tunnistamaan riskejä.

Järjestettyjä ja dokumentoituja riskienarvioiteja tehdään suun terveydenhuollossa kaksi kertaa vuodessa mm. työturvallisuusriskien arvioinnissa, turvallisuuskävelyillä ja tietosuoja- ja tietoturvakierroilla. Palotarkastus tehdään toimipisteissä kaksi kertaa vuodessa. Viiden vuoden välein työterveyden tekemässä työterveys selvityksessä otetaan kantaa mahdollisiin riskeihin ja epäkohtiin.

Työntekijöiden, lähiesihenkilöiden ja johdon tukena riskienarvioinnissa ja riskin sattuessa on suuri määrä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoita esim. tietosuoja- ja tietoturvavastaavat, turvallisuuden asiantuntijat, lääkitysturvallisuuskoordinaattorit, hygieniahoitajat, potilasturvallisuuskoordinaattori, sairaalafyysikko, työterveys, Istekki (mm. laiteviat) jne. Kaikkien yhteystiedot löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen Intrasta ([Turvallisuuden asiantuntijat - intra.pirha.fi](https://www.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 palveluyksikön vastuhenkilölle 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.

Riskienhallinnan tukena käytetään Granite-sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa, jonka avulla kirjataan toteutettujen riskien arviointien johtopäätökset, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Esihenkilöiden vastuulla on päivittää Granite-järjestelmää säännöllisesti, vähintään kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi toimipisteissä järjestetään vähintään kerran vuodessa henkilöstötilaisuuksia, joissa Granite-järjestelmän sisältö ja sen käyttö käydään läpi. Ylin johto seuraa prosessin toteutumista. Lisätietoja Granite-järjestelmästä löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen intranetistä.

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat, epäkohdan uhat, läheltä piti -tilanteet sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat. Esihenkilöt vastaavat HaiPro-ilmoitusten käsittelystä ja seurannasta varmistaen, että tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan, kirjataan ja niiden vaikutuksia seurataan. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Lisäksi III- ja IV-Haipro-luokituksen saaneet tapaukset käsitellään toimialueen johtotiimissä. Tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle heti ja tehdään ilmoitus tietosuojavaltuutetulle 72 tunnin aikana. Ilmoitukset käydään läpi lähiesihenkilön toimesta ja tarvittavat toimenpiteet riskien vähentämiseksi ja poistamiseksi tehdään viipymättä. Vaara- ja läheltä piti- tilanteet käsitellään yhteiskokouksissa, sillä niiden jakaminen auttaa riskien tunnistamisessa.

Vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan 48 tunnin sisällä vastuualuejohtajalle, jonka arvioi välittömät toimenpiteet ja erillisen tutkinnan tarpeen. Vastuualuejohtaja ilmoittaa vakavasta vaaratapahtumasta myös toimialuejohtajalle. Merkittävimmät vaaratapahtumat käydä läpi koko toimialueen kesken, jotta vastaavat tapahtumat voidaan ehkäistä muissa yksiköissä. Johtava ylilääkäri asettaa tarvittaessa tutkintaryhmän, joka aloittaa tutkinnan ja laatii tutkinnasta raportin, joka sisältää tiedon vaaratapahtumasta, tietojen perusteella tehdyn analyysin ja johtopäätökset, vaaratapahtuman syyt, mahdolliset tutkinnan aikana toteutetut toimet sekä turvallisuussuosituksen, joiden on oltava konkreettisia ja selkeästi määriteltyjä, jotta niiden toteuttamista voidaan jälkikäteen arvioida. Tutkintaraportista laaditaan myös tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstöä. Tiivistelmä on julkinen ja sitä voidaan käyttää kehittämis- ja koulutustarkoituksiin. Tutkintaraportti on salainen.

Lisätietoa riskienhallinnasta ja kattava kuvaus riskien arvioinnin prosessista löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirjasta, joka on saatavilla intrassa. Lisätietoa vaaratapahtumiin liittyvistä ilmoituksista löytyy intran turvallisuusosioista, vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset sivulta [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi).

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueella riskien ennaltaehkäisy ja hallinta kattaa monia käytännön toimenpiteitä, kuten huolellisen rekrytoinnin, kattavan perehdytyksen, hoitovälineiden tarveaineiden ja hoitolaitteiden käytön opastuksen sekä osaamisen varmistamisen ja täydennyskoulutuksen. Riskienhallinta-keinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan seuraamalla HaiPro-järjestelmään tehtyjä ilmoituksia, asiakaspalautteita, muistutuksia, kanteluita sekä työtapaturmia ja poissaoloja. Henkilöstöä tiedotetaan näiden ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista jo perehdytysvaiheessa, ja asiaa käsitellään säännöllisesti yksikön palaverissa.

Laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen voi olla vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskien arviointi tehdään suun erikoishoidossa kaksi kertaa vuodessa Granite-järjestelmään. Tarvittaviin puutteisiin puututaan, niiden korjaamiseksi tehdään suunnitelma ja toteutuksen seuranta. Työntekijän aloittaessa perehdytyksessä käydään läpi työturvallisuuteen liittyvät asiat ja työntekijän vastuut liittyen työturvallisuuteen. Turvallisuuskävelyt suoritetaan säännöllisesti ja henkilöstöä kannustetaan tekemään läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoituksia HaiPro-järjestelmään. Työntekijät voivat tarvittaessa kääntyä työsuojeluvastaavan puoleen työturvallisuusasioissa. Myös esihenkilö saa tukea työsuojeluvastuutetulta tai -päälliköltä työturvallisuusasioissa.

Työhyvinvoinnin edistäminen on osa päivittäistä työtä, joka sisältää työntekijän ja työyhteisön voimavarojen tunnistamista ja tukemista sekä osaamisen varmistamista. Esihenkilö ylläpitää työyhteisön toimivuutta johtamalla oikeudenmukaisesti sekä seuraamalla jatkuvasti työyhteisön tilaa. Työyhteisön tavoitteiden määrittely, työkuormituksen säätely, vuorovaikutuskäytännöt, työn sujumuuden varmistaminen sekä työntekijöitä kannustava ja arvostava työilmapiiri ovat johtamisen ydinalueita. Painopiste on työntekijän työn sujumista ja työssä suoriutumista haittaavien tekijöiden varhaisessa tunnistamisessa.

Työhyvinvoinnin mittareita käytetään seuranta-, hallinta- ja kehittämisvälineinä. Työyhteisötasolla mittareita ovat henkilöstö- ja työhyvinvointikyselyt, sairauspoissaolot, työtapaturmat sekä käydyt kehityskeskustelut. Toimipisteisiin tehdään viiden vuoden välein työpaikkaselvitys työterveyshuollon toimesta. Työpaikkaselvityksessä arvioidaan työn, ja työpaikan olosuhteiden terveellisyyttä ja turvallisuutta sekä sitä, millainen merkitys niillä on työntekijöiden terveyteen ja työkykyyn. Työpaikkaselvityksessä arvioidaan myös työpaikan voimavarot.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnasta vastaa aina viimekädessä toimivaltainen johto. Lisäksi riskienhallinnan teemoista on laadittu erilaisia ohjeita, kuten riskienhallinnan yleistietoa sisältävä Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja.

Pirkanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa, Granitea. Tämän lisäksi vaara- ja haittatapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Edellä mainituista järjestelmistä ja niiden käytöstä löytyy tarkempaa tietoa kappaleessa 4.2.

Työyhteisön turvallisuusosaaminen varmistetaan säännöllisin koulutuksin, turvallisuuskävelyin sekä monien opastusvideoiden avulla heti työsuhteen alettua ja aina turvallisuusympäristön muuttuessa. Esihenkilöiden ja kokoneiden ammattilaisten esimerkki on merkittävä oikean turvallisuuskulttuurin luomisessa.

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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Oikomishoidon vastuualueella palvelua tuotetaan ostopalveluna yhteystietokohdassa mainituilla vastaanotoilla (sivu 4).

Oikomishoidon osalta riskienhallintaa ja laadunvalvontaa on tehty suoraan olemalla yhteydessä ostopalvelulääkäreihin tasaisin väliajoin suun oikomishoidon vastuualuejohtajan toimesta. Palveluntuottajaan otetaan yhteyttä matalalla kynnyksellä, mikäli seuranta tai muu antaa aiheutta. Palvelun tuottajalla on velvollisuus ilmoittaa aiheutuneista potilasvahingoista. Palveluntuottajalta edellytetään omaa oma-
valvontasuunnitelmaa.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Valmiussuunnittelun tavoitteena on varautua ennalta erilaisiin normaaliajan toimintaa häiritseviin tai niitä vaarantaviin tapahtumiin sekä erityistilanteisiin ja poikkeusoloihin. Varautumisessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä. Erityistilanteiden toimintamallit perustuvat mahdollisimman hyvin normaaliaikojen johtamisjärjestelmään. Varautuminen perustuu terveydenhuoltolakiin (1326/2010), valmiuslakiin (1552/2011), pelastuslakiin (468/2003) sekä muihin erityistilanteita ja poikkeusoloja koskeviin lakeihin, asetuksiin, ohjeisiin ja määräyksiin, jotka edellyttävät, että valtion ja kuntien viranomaiset varmistavat toimintansa jatkuvuuden kaikissa olosuhteissa.

Aluehallitus vastaa hyvinvointialueen kokonaisturvallisuuden hallinnasta, varautumisesta sekä tilannekuvan ylläpitämisestä yhteistyöalueella. Se vastaa valmiussuunnitelmin, että hyvinvointialueen toiminta jatkuu mahdollisimman häiriöttömästi normaaliolojen häiriötilanteissa sekä poikkeusoloissa. Aluehallitus huolehtii lisäksi sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnan järjestämisestä. Hyvinvointialueen keskeinen tehtävä palveluiden järjestäjänä on palveluiden ja toiminnan jatkuvuuden turvaaminen sekä häiriötilanteista toipuminen. Varautuminen on toimintojen kokonaisuus, joka koostuu muun muassa valmiussuunnittelusta, jatkuvuudenhallinnasta, tarvittavien yhteistoimintasopimusten laatimisesta, materiaalin ja kaluston hankkimisesta, henkilöstön kouluttamisesta ja harjoituksista.

Hyvinvointialuejohtaja vastaa aluehallituksen alaisuudessa valmiussuunnittelun kokonaisuuden johtamisesta ja antaa tarvittaessa yleiset ohjeet valmiussuunnitelmien laatimisesta. Konsernipalvelujohtaja, sosiaali- ja terveysjohtaja, pelastusjohtaja ja tukipalvelujohtaja vastaavat valmiussuunnittelun johtamisesta alaisensa tehtäväalueen ja palvelutuotannon osalta. Häiriötilanteiden aikana ja poikkeusoloissa hyvinvointialueen toimintaa johtaa hyvinvointialuejohtaja ja hänen johtamansa häiriötilannejohtoryhmä.

Suun terveydenhuollossa palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa ensisijaisesti toimialuejohtaja sekä vastuualueiden vastuualuejohtajat.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaa ja sen toimeenpanoa käydään läpi henkilöstön kanssa suun oikomishoidon yksikköpalavereissa. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan vastuualueella säännöllisesti ja sitä päivitetään tarpeen mukaan, vähintään vuosittain nimetyn vastuuhenkilön johdolla.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Oma- valvontasuunnitelman julkisuus

Suun oikomishoidon oma-
valvontasuunnitelma julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja se ovat saatavilla yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Oma- valvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Suun oikomishoidon vastuualueen nimetty vastuuhenkilö ja henkilökunta seuraavat oma-
valvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet puutteellisuuksien kuntoon saattamiseksi. Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat oma-
valvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Oma- valvontasuunnitelman päivitys

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

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

6 Oma- valvontasuunnitelman hyväksyntä

Oma-
valvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Oma-
valvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<p>Oma- valvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</p> <p>Tampere 5.9.2024</p>
<p>Palveluyksikön vastuuhenkilö</p> <p>Vastuualuejohtaja Nina Piililä</p>
<p>Toimialuejohtaja</p> <p>Minna Luoto</p>



Seuraa meitä somessa.