

# Pirkanmaan hyvinvointialue



## **Palliatiivinen keskus**

**Palliatiiviset osastot (Hatanpää, Sastamala, Valkeakoski)**

**Palliatiivinen konsultaatiotoiminta ja psykososiaalisen  
tuen palvelut TAYS**

## **Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	5
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	7
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	8
3.4	Muistutusten käsittely .....	9
3.5	Henkilöstö .....	10
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta .....	14
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	16
3.8	Toimitilat ja välineet .....	18
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	20
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	23
3.11	Infektioiden torjunta .....	26
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	27
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	28
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	29
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	29
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	31
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	33
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	34
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	35
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	35
5.1	Toimeenpano .....	35
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	35
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	36

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  <u>PL 272, 33101 Tampere</u>  <u>kirjaamo@pirha.fi</u>  <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308-6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Palliativinen keskus</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot</b></p> <p>Palliativinen yksikkö (sis. palliativinen poliklinikka &amp; konsultaatiotoiminta, psykososiaalisen tuen yksikkö)  Tays, Kauppi  (Tampereen yliopistollinen sairaala, R-rakennus, 2 kerros, Palliativinen yksikkö, PL 2000, 33521 Tampere)</p> <p>Palliativinen osasto (HPAL) &amp; palliativinen konsultaatiotiimi, Hatanpään kampus Puh. 044 485 8361  (Hatanpään sairaala B-rakennus, 0. krs / Hatanpäänkatu 24, 33900 Tampere)</p> <p>Palliativinen osasto &amp; palliativinen poliklinikkatoiminta, Sastamalan kampus Puh. 040 518 3674  (Sastamalan kampussairaala, Hoitokatu 6 C, Hopunkallio, rakennus S, 3. krs, 38200 Sastamala)</p> <p>Palliativinen osasto &amp; palliativinen poliklinikkatoiminta, Valkeakosken kampus Puh. 040 335 7651  (Valkeakosken kampussairaala, T-rakennus, 3 krs. Ulvajankatu 20, 37600 Valkeakoski)</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan;</b> Vastuuyksikkö palliativinen keskus kuuluu Palliativisen keskus ja kotisairaalapalvelut -vastuualueelle Lähisairaalat -toimialueelle sairaalapalvelulinjalla. Palliativinen keskus tarjoaa erityistason palliativista hoitoa ja konsultaatioita sekä koordinoi palliativisen hoidon palveluketjuja Pirkanmaan hyvinvointialueella ja Sisä-Suomen yhteistyöalueella. Keskus osallistuu palliativisen hoidon ja lääketieteen opetukseen ja koulutukseen sekä tekee alan tutkimusta yhteistyössä Tampereen yliopiston ja Tampereen ammattikorkeakoulun kanssa. Palliativisen hoidon erityistason vuodeosastopaikkoja on Hatanpäällä 18, Sastamalassa 11 ja Valkeakoskella 10. Poliklinista erityistason palvelua tarjotaan Taysissa, Sastamalassa ja Valkeakoskella.</p>

Vastuuhenkilöt:

Vastuualuejohtaja: Saira Haapasalmi p. 044 473 9421

Vs. Yliääkäri: Reetta Piili p. 044 472 9369

Yliääkäri, professori Juho Lehto p. 050 409 0974

Hoitotyön päällikkö: Susanna Koivunen p. 040 335 6844

Osastonhoitaja Hatanpään palliatiivinen osasto: Katariina Halmevaara-Weitz puh. 044 485 8358

Palliatiivinen yksikkö, Tays: Apulaisosastonhoitaja Elina Kiviniemi Puh. 044 473 9556

Osastonhoitaja Sastamalan palliatiivinen osasto: Johanna Voittomäki puh. 040 510 2405

Osastonhoitaja Valkeakosken palliatiivinen osasto: Jaana Louhivuori Puh. 040 335 7449

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

- Työvaatteet Sakupelta ja Lindstömiltä
- Laboratoriopalvelut Fimlabilta
- Vierianalytiikka-laitteet fimlabilta
- Lääketoimitukset Pirha sairaala-apteekista
- Jätehuollon järjestäminen kuuluu kiinteistöpalveluiden vastuualueelle. Kiinteistöpalveluiden vastuualue ostaa jätehuollon järjestämisen vaatimat palvelut sairaalahuollolta, Tuomi Logistiikalta sekä ulkopuolisilta palveluntuottajilta
- Hoitotarvikkeet ja Kätsy-hyllytyspalvelu Tuomi-Logistiikalta
- Sänkyjen, patjojen ja potilaspöytien vuokraus Lojerilta (Sastamala)
- PIRTE tuottaa työterveyspalvelut hyvinvointialueelle
- SERVI & VOIMIA tuottavat siivous- ja ruokahuollon palvelut
- ISTEKKI vastaa hyvinvointialueen ICT-tukipalveluista

**1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

Palliatiivinen keskus -vastuuyksikköön kuuluvat Tampereen yliopistollisen sairaalan (Tays) Kaupin kampuksen palliatiivinen poliklinikka ja - konsultaatiotoiminta, sekä psykososiaalisen tuen tiimi, Hatanpään kampussairaalan palliatiivinen osasto ja - konsultaatiotiimi, Sastamalan kampussairaalan palliatiivinen osasto ja poliklinikkatoiminta, sekä Valkeakosken kampussairaalan palliatiivinen osasto ja poliklinikkatoiminta

**Tays keskussairaalan palliatiivisessa yksikössä** hoidetaan parantumatonta, kuolemaan johtavaa sairautta sairastavia potilaita, jotka tarvitsevat aktiivista hoitoa oireiden lievittämiseksi ja elämänlaadun ylläpitämiseksi. Hoitomuotoja ovat mm. lääkehoito, psykososiaalinen tuki sekä oireita helpottavat toimenpiteet. Yksikössä toimii kaksi poliklinikkavastaanottoa ja konsultaatiotiimi.

Keskussairaalan palliatiivinen yksikkö sijaitsee syöpätautien poliklinikan yhteydessä Radius-rakennuksen toisessa kerroksessa.

**Psykososiaalisen tuen yksikkö** sijaitsee Radiuksen 1. kerroksen aulan yhteydessä. Yksikössä työskentelee tällä hetkellä kolme asiantuntijahoitajaa. Toiminnan tavoitteena on edistää syöpään sairastuneen psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia sairauden eri vaiheissa. Tukea voidaan tarjota myös muita pitkälle edenneitä ja kuolemaan johtavia sairauksia sairastaville potilaille, jotka tarvitsevat palliatiivista hoitoa. Yksikössä tavataan potilaita ja heidän läheisiään. Potilaita ja omaisia tuetaan sairauden herättämien ajatusten ja tunteiden tunnistamisessa ja käsittelemisessä. Tapaamiset toteutetaan yksikön omissa vastaanottotiloissa, vuodeosastoilla tai muissa hoitoyksiköissä.

**Hatanpään palliatiivinen osasto** toimii Hatanpään sairaalassa Tampereella erikoissairaanhoidon osastona ja on osa Taysin palliatiivista keskusta. Osastolla on 18 potilasvuodepaikkaa. Potilaat ohjautuvat osastolle joko suoraan kotoa aiemmin sovitulle tukiosastopaikalle tai sairaaloiden muilta osastoilta ja joskus myös päivystyksestä. Osastolla pystytään antamaan vaativaa erityistason palliatiivista hoitoa sekä tekemään oirehoidollisia toimenpiteitä. Hoitajaksot pyritään pitämään 1–3 viikon mittaisina. Osasto tekee tiivistä yhteistyötä Hatanpään sairaalan palliatiivisen konsultaatiotiimin kanssa, ja se myös koordinoi tukipaikkajärjestelmän piiriin kuuluvien potilaiden hoitoa yhdessä kotisairaalan kanssa.

**Hatanpään konsultaatiotiimi** toimii Tays Hatanpään erikoissairaanhoidon osastoilla, mutta jalkautuu tarvittaessa myös Hatanpään kampuksella sijaitseville perustason osastoille. Konsultaatiotiimi työskentelee tiiviissä yhteistyössä Tays Hatanpään palliatiivisen osaston kanssa ja konsultaatiotiimi koordinoi potilassiirrot ja tukipaikkajärjestelyt osastolle. Konsultaatiotiimin hoitajat seuraavat ja ohjaavat myös kotona olevien palliatiivisten tukipaikkapotilaiden oirehoitoa yhteistyössä kotihoidon ja kotisairaalan kanssa.

**Sastamalan kampussairaalan palliatiivisella osastolla** on erityistason saattohoitopaikkoja 11, joista kaksi on tukiosastopotilaille varattuja paikkoja (24/7). Osastolla toimii muun toiminnan ohessa palliatiivinen vastaanotto maanantaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin palliatiivisen lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanottona sekä palliatiivisen sairaanhoitajan vastaanottona. Tavoitteena on turvata palliatiivisen hoidon piirissä olevien ja siihen siirtyvien potilaiden hoidon jatkuvuus ja voinnin seuranta.

**Valkeakosken kampussairaalan palliatiivisella osastolla** on 10 potilaspaikkaa. Osastolla hoidetaan palliatiivisia ja saattohoitopotilaita osastohoidossa ja poliklinikkakäynneillä. Osastolla olevien potilaiden lisäksi kotona on tukiosastopaikkalaisia, jotka yhteydenoton jälkeen voivat tulla tarvittaessa suoraan osastolle esimerkiksi voinnin heiketessä. Osaston potilailla on tehtynä palliatiivisen hoidon linjaus (Z51.5).

Ohjautuminen palliatiivisille osastoille tapahtuu UOMA-potilassiirtojen hallintajärjestelmän kautta. Tuki-osastopaikoista sovitaan aina osaston lääkärin kanssa. Tukiosastopaikalle tulevat potilaat ohjautuvat sovitusti osastolle puhelinsoiton perusteella.

## **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

### **Arvot ja periaatteet**

Toteutamme Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaa. Toimimme Pirkanmaan hyvinvointialueen laajuisesti ja pääasiallinen toimintamme on erityistason palliatiivinen osastohoito ja poliklinikkatoiminta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat: Ihmisläheisyys, Arvostus, Rohkeus, Vastuullisuus ja Luottamus.

Ihmisläheisyys ohjaa antamaamme hoitoa ja sen järjestelyä toiminnassamme. Kohtelemme ja kohtaamme kaikki yhdenvertaisesti arvokkaina ja ammattitaidolla. Toimimme luottamuksen arvoisesti. Pyrimme tarjoamaan kuntalaisille tasavertaisia palveluita asuinpaikasta riippumatta. Pyrimme jatkuvasti parantamaan ja kehittämään toimintaamme lisätäksemme palvelujemme vaikuttavuutta. Meillä on tyytyväiset potilaat ja työntekijät.

## **2 Omaavontasuunnitelman laatiminen**

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

#### **Omaavontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

Omaavontasuunnitelman laadintaan on osallistunut Vastuualuejohtaja Saila Haapasalmi, hoitotyön päällikkö Susanna Koivunen, osastonhoitaja Katariina Halmevaara-Weitz, osastonhoitaja Jaana Louhivuori, osastonhoitaja Johanna Voittomäki, apulaisosastonhoitaja Elina Kiviniemi, suunnittelija Päivi Rätty, apulaisosastonhoitaja Siru Peltonen, vastuusairaanhoitaja Wanda Franssila, sairaanhoitaja Päivi Hotakainen.

Palliativisen keskuksen omavalvontasuunnitelma on tehty moniammatillisesti. Vuosittaiseen päivittämiseen osallistuu johtotiimi yhteistyössä työyhteisöjen kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

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

Vastuualuejohtaja Saila Haapasalmi p. 044 473 9421 etunimi.sukunimi@pirha.fi

### **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.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vastuualueen johtotiimin toimesta vähintään kerran vuodessa syyskuuhun mennessä. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa hoitotyön päällikkö, vastuualueen suunnittelija, esihenkilöt.

## **3 Asiakas- ja potilasturvallisuus**

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

*Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### **3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset**

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

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

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

## Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ammattitaitoinen henkilökunta on tärkeä potilasturvallisuustekijä. Osaaminen varmistetaan perehdytyksen, riittävän koulutuksen ja kehityskeskusteluiden avulla. Hyvinvointialueella on määritelty henkilöstöryhmäkohtaiset välttämättömät koulutukset ja niiden päivittämissyklit. Esihenkilöt varmistavat, että hoitohenkilökunnalla on tarvittavat luvat työskentelyyn, esimerkiksi lääkehoito-oikeudet hyvinvointialueen ja yksikön lääkehoitosuunnitelman toimintaohjeen. Koulutuksiin osallistumista seurataan ja siihen kannustetaan.

Esihenkilö vastaa riittävästä osaavan henkilöstön määrästä. Henkilöstön riittävyttä arvioidaan potilasmäärän ja hoitoisuuden suhteen. Henkilöstön saatavuushaasteissa toimintaa sopeutetaan tarvittaessa potilasturvallisuuden varmistamiseksi vastaamaan saatavilla olevaa henkilöstömäärää.

Henkilöstä kannustetaan raportoimaan havaitsemistaan riskeistä ja epäkohdista. Käytössä on HaiPro-järjestelmä. Haittatapahtumailmoitukset käsitellään toimintayksiköissä viiveettä ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan tarpeen mukaisesti viipymättä. Poikkeamista pyritään oppimaan ja toiminnan laatua varmistamaan niiden perusteella. Huomiot ja korjaavat toimenpiteet tuodaan tarvittaessa vastuualueetasolle käsiteltäväksi. Poikkeamat, raportit ja korjaavat toimenpiteet käsitellään yksikkötasolla henkilöstön kanssa säännöllisesti.

Vastuualueellinen raportointi ja arviointi käsitellään vastuualueen johdossa puolivuositain. Esihenkilöt ja johto seuraavat säännöllisesti toiminnan tunnuslukuja. Tilanneraportti osastoilta nähdään päivittäin.

Asiakkaat voivat antaa palautetta Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta, täyttämällä palautekortin yksikössä, sähköisen NPS-kyselyn kautta tai hoitotyösensitiiviseen palautekyselyyn vastaamalla. Asiakaspalauteraportti kootaan kuukausittain. Asiakaspalautteet, poikkeamailmoitukset ja muistutukset käsitellään Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Jokainen toimipiste käsittelee haittatapahtumailmoitukset viiveettä ja tarvittaessa niissä nousseet huomiot viedään johtotiimille tiedoksi. Vastuualueellinen raportointi ja arviointi vähintään kerran vuodessa ja korjaavat toimenpiteet tarpeen mukaan.

**Infektioiden esiintyvyys** (vallitsevuus) tarkasteluhetkellä eli prevalenssi kartoitetaan 1–2 kertaa vuodessa erikseen ilmoitetun viikon aikana. Osastonhoitajan tehtävä on huolehtia, että prevalenssi



määritetään sovittuna ajankohtana. Prevalenssilomakkeet täytetään yhden päivän aikana ja vastaaminen tapahtuu Webropol-linkin kautta. Jokaisesta osastolla sisään kirjattuna olevasta potilaasta täytetään yksi lomake. Yksikkötasoiset tulokset käydään läpi osastotunnilla ja tehdään tarvittavat muutokset toimintaan.

**Käsidesin kulutus** lasketaan kerran vuodessa alkuvuodesta. Hygieniavastaava pyytää tiedot edellisen vuoden käsidesitoimituksista ja potilaiden määrän. Näistä lasketaan käsidesin kulutusmäärä / potilas ja verrataan aikaisempien vuosien määriin.

### **Hoitotyön sensitiivinen potilaspalaute**

Tampereen yliopistollinen sairaala ja lähisairaalat ovat mukana kansallisessa hoitotyön kehittämisverkostossa, jossa yhteisten tunnuslukujen avulla arvioidaan ja kehitetään hoitotyön laatua ja tuloksia. Tämän kehittämistyön yhtenä osana on hoitotyösensitiivinen potilaspalaute. Palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon (ma-su) otannoilla. Tulokset saadaan yksikkökohtaisesti tarkasteltavaksi.

## **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Vastuualuejohtaja vastaa yhdessä ylilääkärin ja hoitotyön päällikön kanssa vastuualueensa asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisesta, toiminnan ja palvelujen laadusta sekä näiden seurannasta ja kehittämisestä. Hoitotyön päällikkö vastaa vastuualueensa hoitotyön osalta asiakas- ja potilasturvallisuudesta, hoitotyön laadusta ja näiden edistämisestä sekä laadukkaan hoidon edellyttämän hoitohenkilöresurssin kohdentamisesta. Ylilääkäri vastaa vastuualueensa lääketieteellisestä toiminnasta.

Laadun seuranta tapahtuu käytännössä henkilöstöä kuulemalla, asiakaspalautteiden perusteella sekä poikkeamailmoituksia ja muistutuksia käsittelemällä. Tiedolla johtamisen kehittämisessä on huomioitu erilaisten laatuindikaattoreiden tiedonkeruun automatisointi. Tiedon keruuta joudutaan osittain tekemään esihenkilöiden toimesta.

Hoitotyön päällikkö ja ylilääkäri yhdessä yksiköiden esihenkilöiden kanssa vastaavat ammattiryhmittäin siitä, että työntekijöillä on toiminnan edellyttämä koulutus, pätevyys sekä voimassa oleva lupa harjoittaa ammattia sekä uran alkuvaiheessa riittävä tuki työn tekemiseen.

### 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?

**Tays keskussairaalan palliatiivisen yksikön / poliklinikan** potilaaksi tullaan hoitavan lääkärin ohjaamana. Syövänhoidon vastuualueelta potilaalle voidaan varata aika rinnakkaiskäynnille tai hoitovastuun siirtämistä varten suoraan RPAL-vastaanottolistalta. Lähetteeksi riittää lähettämiskriteerit täyttävä lääkärin siirtoteksti. Muista yksiköistä potilaasta osoitetaan lähete Tays palliatiiviseen yksikköön. Kaikista päivystyksellistä tai kiireellistä hoitoa tarvitsevista pyydetään myös soittamaan palliatiivisen hoidon konsultoivalle lääkärille. Konsultaatiotiimin lääkäriä voi konsultoida puhelimitse ja lääkärin käyntiä tarvittaessa tehdään lisäksi kirjallinen konsultaatiopyyntö (PAL-lehti). Palliatiivinen konsultaatiotiimi on käytettävissä sekä Kaupin kampuksella (RPAL), että Hatanpään sairaalassa (HPAL).

**Psykososiaalisen tuen yksikköön** potilaat voidaan ohjata syövänhoidon vastuualueelta tai palliatiivisesta keskuksista tekemällä ajanvaraus suoraan asiantuntijahoitajien ajanvarauskirjaan. Muilta vastuualueilta soveltuvasta potilaasta tulee tehdä lähete Tays keskussairaalan palliatiiviseen yksikköön (RPAL).

**Vastuualueen palliatiivisille osastoille** potilaat ohjautuvat lääkärinkonsultaation perusteella muilta osastoilta tai päivystyksestä (siirto Uoma-potilassiirtojen hallintajärjestelmän kautta), tai suoraan kotoa aiemmin sovittuun tukiosastopaikalle, usein kotisairaalan arvion perusteella.

Jokaiselle potilaalle laaditaan yksiköllinen hoitosuunnitelma ja potilaalla on mahdollisuus osallistua sen tekemiseen. Hoitosuunnitelmaa päivitetään päivittäin potilaskierroilla, vastaanottokäynnillä ja hoitoneuvotteluissa.

Potilaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan hoitoon osallistamisella ja sopimalla potilaan / omaisen kanssa sopivimmat käyntiajat huomioiden potilaan hoidon tarve.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittamista sekä dokumentointia ohjaa hyvinvointialueen ohjekirje somaattisen potilaan rajoittamisesta.

Mikäli potilas tai omainen on tyytymätön saamaansa hoitoon tai on sattunut potilasvahinko, ohjataan häntä ottamaan yhteys potilasasiavastaavaan tai tekemään virallinen muistutus hoidostaan Pirhan ulkoisilla sivuilla olevan palautelinkin kautta.

Tutkimusta ja hoitoa toteutetaan yhteistyössä potilaan ja läheisten kanssa. Potilaslähtöinen toimintamalli on kiinteä osa toimintakulttuuria ja huomioidaan jo henkilöstön perehdytysvaiheessa.

Palveluiden toteutumista ja laatua seurataan organisaation eri tasoilla hyvinvointialueen tiedolla johtamisen raporttien avulla esihenkilötehtävän mukaisesti.

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

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

### **3.4 Muistutusten käsittely**

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan vastuualueen johdolle. 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 tarvittaessa ohjeistaa olemaan yhteydessä potilasasiavastaavaan ([Potilasasiavastaava - pirha.fi](http://Potilasasiavastaava-pirha.fi)). Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti (OmaPirha-palvelussa tai postitettuna), mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Vastuualuejohtaja huolehtii, 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. Vastuualuejohtaja pyytää selvityksen/selvitykset toimintayksiköstä lääkäriltä/toimintayksikön esihenkilöltä/muulta ammattilaiselta. Selvitys (vapaamuotoinen kuvaus tapahtuneesta) lähetetään Pirre-asianhallintajärjestelmässä vastuualuejohtajalle, joka laatii potilaalle/asiakkaalle toimitettavan vastauksen saatujen selvitysten perusteella. Selvitykset liitetään tarvittaessa mukaan. Tarvittaessa vastaus toimitetaan myös Aluehallintovirastoon (AVI)/ Valviralle tiedoksi.

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, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja korjataan toimintaa tarvittavilta osin.

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

### 3.5 Henkilöstö

Hyvinvointialueen talous- ja toimintasuunnittelu ohjaa henkilöstömäärää. Esihenkilötyönä henkilöstö- ja potilasmäärien suhdetta arvioidaan jatkuvasti. Vuodeosastoilla on käytössä hoitoisuusluokitusmittari. Poissaolotilanteissa sijaistarve arvioidaan tilannekohtaisesti. Osassa toimipisteissä on käytössä varahenkilöjärjestelmä. Lakisääteisten tehtävien täyttämiseksi käytetään tarvittaessa vuokratyövoimaa.

Palliativisen keskuksen palliativisessa yksikössä tehdään päivätyötä virka-aikaan ja Kampusten palliativisilla osastoilla tehdään 3-vuorotyötä jaksotyöaikalain mukaisesti vuoden jokaisena päivänä.

**Taysin keskussairaalan palliativinen yksikkö/poliklinikka** on auki arkipäivisin. Yksikössä työskentelee kolme sairaanhoitajaa ja pääsääntöisesti kolme lääkäriä, joista yksi toimii myös apulaisylilääkärinä. Lisäksi yksikköön kuuluu professorin 20 % sivuvirkaa tekevä ylilääkäri. Palliativisessa yksikössä tarvittava sihteerityö tuotetaan syövänhoidon vastuualueelta.

**Psykososiaalisen tuen tiimissä** sairaanhoitajat (3) työskentelevät arkipäivisin virka-aikaan. Ulkopuolisia sijaisia ei ole ja vuosilomat ja muut poissaolot tuurataan sisäisin järjestelyin vuorotellen lomat mahdollistaen.

**Hatanpään palliatiivisella osastolla** työskentelee osastonlääkäri (el, palliatiivinen erityispätevyys) ja erikoistuva lääkäri. He tekevät yhteistyötä Hatanpään sairaalan palliatiivisen konsultaatiolääkärin kanssa. Hoitohenkilökuntaan kuuluu osastonhoitajan ja apulaisosastonhoitajan lisäksi 18 sairaanhoitajaa, 6 lähihoitajaa ja yksi osastonsihtööri. Hoitohenkilökunnan vuosilomat ja muut poissaolot on täytetty suorilla työsopimuksilla työnantajan kanssa. Vuokratyövoiman käyttöä ei sijaisuuksissa ole. Lisäksi osastolla työskentelee 2 osa-aikaista fysioterapeuttia ja yksi osa-aikainen sosiaalityöntekijä.

Aamuvuorossa työskentelee 7 hoitajaa, joista vähintään 2 on sairaanhoitajaa. Iltavuorossa työskentelee 6 hoitajaa, joista vähintään 3 on sairaanhoitajaa. Yövuorossa on 1 sairaanhoitaja ja 1 lähihoitaja.

**Valkeakosken palliatiivisella osastolla** työskentelee osastonlääkäri (palliatiivinen erityispätevyys). Hoitohenkilökuntaan kuuluu osastonhoitajan ja vastuusairaanhoitajan lisäksi 10 sairaanhoitajaa ja 3 lähihoitajaa. Hoitohenkilökunnan vuosilomat ja muut poissaolot on täytetty ensisijaisesti täytetty suorilla työsopimuksilla työnantajan kanssa. Vuokratyövoiman käyttöä ei sijaisuuksissa ole. Lisäksi osastolla käy tarpeen mukaan kotiutushoitaja, fysioterapeutti, sosiaalityöntekijä, ravitsemusterapeutti, toimintaterapeutti ja puheterapeutti. Aamu- ja iltavuorossa on vähintään 1 sairaanhoitaja ja 1–2 lähihoitajaa, minimissään yhteensä 3 hoitajaa/vuoro. Yövuorossa on 1 sairaanhoitaja ja 1 lähihoitaja tai 2 sairaanhoitajaa.

**Sastamalan palliatiivisella osastolla** työskentelee osastonlääkäri (palliatiivinen erityispätevyys). Hoitohenkilökuntaan kuuluu osastonhoitajan lisäksi yksi palliatiivinen asiantuntijasairaanhoitaja, yhdeksän sairaanhoitajaa ja kaksi lähihoitajaa. Hoitohenkilökunnan vuosilomat ja muut poissaolot on ensisijaisesti täytetty suorilla työsopimuksilla työnantajan kanssa. Vuokratyövoimaa käytetään satunnaisesti akuuteissa poissaolotilanteissa. Osastolla käy arkipäivisin fysioterapeutti. Lisäksi osastolla käy tarvittaessa kotiutusta koordinoiva hoitaja, sosiaalityöntekijä, ravitsemusterapeutti, toimintaterapeutti ja puheterapeutti. Osastolla työskentelee myös osastonsihtööri yhteisesti kuntoutusosaston kanssa.

Aamuvuorossa on vähintään 2 sairaanhoitajaa, 1–2 lähihoitajaa, aina vähintään 3 hoitajaa. Iltavuorossa vähintään 2 sairaanhoitajaa, 1 lähihoitaja, aina vähintään 3 hoitajaa ja yövuorossa 1 sairaanhoitaja, 1 lähihoitaja. Palliatiivinen yksikkö on auki ympäri vuorokauden kaikkina viikonpäivinä. Palliatiivinen sairaanhoitaja pitää vastaanottoa kolmena arkipäivänä viikossa. Lisäksi osastonlääkäri vastaanottaa potilaita yhtenä iltapäivänä viikossa tai tarvittaessa.

**Ammattioikeuksien tarkistus, riittävä pätevyys ja osaaminen**

Hoitohenkilökunnan ammattipätevyys tarkistetaan esihenkilön toimesta rekrytointitilanteessa. Työntekijän ammatillinen pätevyys tarkistetaan tutkintotodistus esittämällä. Lisäksi Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikistä nähdään ammattioikeuden voimassaolo ja mahdolliset poikkeamat. Kielitaito varmistetaan rekrytinnin yhteydessä. Työ palliatiivisella vuodeosastolla edellyttää sujuvaa suullista ja kirjallista suomen kielen taitoa. Kaikki kielitaito luetaan eduksi työyhteisössä.

Työsuhteen alkaessa jokaisella työntekijällä on perehdytyspäivät, jolloin hän työskentelee erikseen nimetyn perehdyttäjän kanssa. Jokaisen työntekijän on mahdollisuus saada listattu kuvaus asioista, jotka hänen tulee hallita työpisteessä. Osastolla on nimetyt yhdyshenkilöt eri toiminnan osa-alueisiin. He perehdyttävät omalta vastuualueeltaan uusia työntekijöitä. Koulutusta tarjotaan työajalla kaikille työntekijöille säännöllisesti työajalla osaamisen ylläpitämiseksi. Koko työyhteisöllä on mahdollisuus suunnitella koulutusten sisältöjä koulutuspäiviin, jotta koulutuksen sisältö vastaa mahdollisimman hyvin tarvetta. Osastonhoitaja tai yhdessä apulaisosastonhoitajan kanssa vastaa koulutusten järjestämisestä.

Osaamista varmistetaan perehdytyksellä ja työtehtävien edellyttämällä koulutuksilla, työnopastuksella ja työnkierrolla. Esihenkilö seuraa osaamista ja tekee perehtymisen arviointia systemaattista yhdessä muun henkilökunnan kanssa.

Lääkäreiltä vaaditaan Suomessa laillistetun lääketieteen lisensiaatin tutkinto ja Valviran myöntämä oikeus harjoittaa lääkärin ammattia sekä sujuva suomen kielen taito. Soveltuvan alan erikoisalatutkinto katsotaan eduksi. Lääkäreiltä edellytetään pysyviin virkoihin valittaessa pääsääntöisesti palliatiivisen lääketieteen erityispätevyyttä. Määräaikaisiin tehtäviin otetaan myös esimerkiksi erikoistuvia lääkäreitä tai palliatiivisen lääketieteen erityispätevyyskoulutusta suorittavia lääkäreitä.

### **Sijaisten käyttö**

Osastolla työskentelee sijaisuuksissa ajoittain myös terveydenhuollon ammattitutkintojen opiskelijoita. He toimittavat ennen työsuhteen alkua koululta opintorekisteristä otteen, mistä varmistetaan hyväksytyt opinnot. Suoritetut opintopisteet kirjataan päiväyksellä työsopimuspyyntöön.

Sijaisten käytöstä on olemassa ohjeistus ja yhteistyössä vastuualuejohtaja, hoitotyön päällikkö ja yksiköiden lähiesihenkilöt linjaavat sijaisten käytön. Määräaikaisia sijaista käytetään äkillisissä poissaoloissa (sairausloma, tilapäinen hoitovapaa tms), vuosiloma- ja osa-aikaisuuksien sijaisina, perhe- ja opintovapaa tai harkinnanvaraisissa poissaoloissa. Jokainen lähiesihenkilö tarkistaa sijaistarpeensa erityisesti äkillisissä poissaoloissa toiminnan puitteissa. Tarvittaessa henkilökunta siirtyy eri toimipisteiden välillä.

Lääkäreiden äkillisiin, lyhytaikaisiin poissaoloihin pyritään järjestämään sijainen ensisijaisesti keskuksen sisältä siten, että ainakin kiireelliset asiat tulevat hoidetuiksi. Pidempiaikaisiin poissaoloihin ja loma-ajoille palkataan sijaisia.

### **Opiskelijoiden työskentely yksiköissä, ohjaus ja vastuu**

Palliativisilla osastoilla suoritetaan myös yhteistyössä eri oppilaitosten kanssa opiskelijoiden ammatillisia harjoittelujaksoja. Jokaiselle opiskelijalle on nimetty kaksi ohjaajaa harjoittelujakson ajaksi. Opiskelija suunnittelee työvuorot heidän työvuorojensa mukaisesti. Opiskelija toimii työvuorossa aina ohjaajansa kanssa. Ohjaaja vastaa, että opiskelijalla teetetään vain hänen osaamistaan vastaavia työtehtäviä. Ohjaaja antaa kirjallisen arvioinnin harjoittelujaksosta, mikä toimitetaan oppilaitokselle. Osastonhoitaja vastaa opiskelijavastaavien kanssa, että kaikilla opiskelijoilla on ohjaaja ja olosuhteet kunnossa harjoittelun suorittamiseen.

Hatanpään palliativisella osastolla on maksimissaan 3 opiskelijaa kerralla, Valkeakoskella 1 ja Sastamalassa 2–3 opiskelijaa.

Taysin keskussairaalan palliativisessa yksikössä on sairaanhoitajaopiskelijoita yhteistyössä syöpätautien poliklinikan kanssa. Palliativisella yksiköllä ei ole ollut omaa opiskelijakiintiötä. Ohjaajavastuu on ollut kiertävä.

Opiskelijayhdyshenkilöinä toimivat sovitut henkilöt.

### **Henkilökunnan osaamisen varmistaminen**

Esihenkilöt käyvät jokaisen työntekijän kanssa vuosittain joko yksilölliset tai ryhmäkehityskeskustelut. Yksilökeskusteluissa käydään jokaisen työntekijän henkilökohtainen tilanne keskustellen läpi ja ryhmäkehityskeskusteluissa keskitytään enemmän tiimin toimintaan. Keskustelussa on tarkoitus luoda suunnitelma työntekijän osaamisen kehittämiseksi ja työssä jaksamisen ylläpitämiseksi. Osastonhoitaja yksikön esihenkilönä yhdessä apulaisosastonhoitajan / vastuusairanhoitajan kanssa vastaavat arjessa työn sujuvuudesta ja puuttuvat yksikön mahdollisiin esiin tuleviin epäkohtiin. Osastonhoitaja, apulaisosastonhoitaja, hoitotyön päällikkö, ylilääkäri ja vastuusairanhoitaja huolehtivat yhteistyössä toiminnan ylläpitämisessä ja kehittämisessä.

### **Ammattitaidon ylläpitäminen**

Noudatamme henkilöstön täydennyskoulutuksen toteutumisessa hyvinvointialueen yleisiä ohjeistuksia ja kansallisia suosituksia. Palliativisen keskuksen yksiköissä katsotaan eduksi työntekijän suorittama

Palliativisen hoidon asiantuntijaerikoistumisopinnot (ERKO). Työntekijän henkilökohtaista täydennyskoulutustautumista seurataan HR-järjestelmästä.

### **Epäkohtiin puuttuminen**

Työntekijän osaamisesta ja mahdollisesti esiin nousseista puutteista keskustellaan yhdessä osastonhoitajan kanssa vähintään vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa. Pirkanmaan hyvinvointialue työnantajana edellyttää työpaikalla hyvää käytöstä, eikä hyväksy työntekijöiden, potilaiden, asiakkaiden tai heidän läheistensä epäasiallista kohtelua. Asiallinen käyttäytyminen työpaikalla on perusedellytys työyhteisön sisäiselle toimivuudelle ja toimintakyvylle.

### **Työntekijän rikostaustan selvittäminen**

Vuoden 2024 alusta voimaan tullessa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta säädetään palveluntuottajan velvollisuudesta tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden parissa työskenteleviltä. Pirkanmaan hyvinvointialueen sairaalapalveluissa on linjattu, että palliativisessa keskuksessa työskenteleviltä henkilöiltä ei tarkisteta rikosrekisteriotetta paitsi psykososiaalisen tuen yksikössä työskenteleviltä henkilöiltä.

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Hoitohenkilöstön määrää ja sen toteutumista seurataan vuodeosastoyksiköissä päivittäin ja vuoroittain. Hoitohenkilöstön optimaalisen resursoinnin varmistamiseksi on käytössä vuodeosastoilla hoitoisuusluokitusmittari, jonka perusteella on määritetty vuodeosastoille ns. optimaalinen kuormituksen taso. Tätä tietoa voidaan seurata reaaliaikaisesti päivätasolla. Palliativisilla osastoilla pyritään turvaamaan STM:n palliativisen hoidon mitoitussuosituksen toteutuminen. Palvelupisteittäin on määriteltävä tarvittava lääkärimäärä toiminnan mukaisesti. Henkilöstön riittävyttä varmistetaan varahenkilöstöllä, sijaistyövoimalla ja tarvittaessa vuokratyövoimalla. Vuokrahoitajat otetaan ainoastaan TEMPORE:n kautta ja sen käyttöä seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa toimintoja sopeutetaan käytettävissä olevan henkilöstömäärän ja osaamisen mukaisesti. Lääkäriresurssit suunnitellaan yksiköittäin ja lääkäreiden sijoitukset pyritään suunnittelemaan noin 3 kk etukäteen.

### **Hatanpään palliativinen osasto:**

Palliativisella vuodeosastolla on tietty määrä vakituisia työsuhteita, minkä pohjalta toiminnan henkilöstöresurssi suunnitellaan. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan vuorokohtaisesti hoitajamitoitus, jota päivittäin seurataan. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan lisäksi osaaminen ja tietyt kelpoisuusehdot



(laillistetut terveydenhuollon ammattilaiset / nimikesuojatut ammattihenkilöt). Sairaanhoidtajien määrä työvuorossa pitää olla riittävä toiminnan ja potilasturvallisuuden turvaamiseksi. Lääkehoidon toteutusta valvotaan LOVE-lääkehoitoluvilla. Lääkehoidon luvat jokainen lääkehoitoa toteuttava henkilö uusii viiden vuoden välein. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan myös, että jokaisessa työvuorossa työskentelee henkilö, kuka voi toimia yksikön vastuuhoidtajana päivystysaikana. Hän vastaa yksikköä koskevista asioista oman työvuoronsa ajan. Vastuuhoidtaja nimetään etukäteen jokaiseen työvuoroon esihenkilöiden toimesta. Henkilökunnan määrää työvuoroissa arvioidaan päivittäin potilaiden hoitoisuuden mukaan ja siihen on mahdollista reagoida tarvittaessa päivittäin. Rafaela-hoitoisuusmittari on palliatiivisella vuodeosastolla käytössä. Tilanteissa, joissa henkilökunnan määrää ei ole riittävä neuvotellaan potilaspaikkojen tilapäisestä vähentämisestä potilasturvallisuuden toteutumisen edellyttämälle tasolle.

Jos työvuoroon tulee äkillinen henkilöstövajaus, yritetään puutos korjata ensisijaisesti sairaalan sisäisillä sijaisilla. On myös mahdollista, että puute korjataan yksikön omalla henkilökunnalla. Äkillisistä muutoksista henkilökunnalle maksetaan korvaus Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Yksiköllä on mahdollisuus hankkia myös vuokratyövoimaa osastolle äkillisiin henkilöstövajauksiin. Palliatiivinen vuodeosasto toimii ympärivuorokautisesti päivystävänä osastona. Potilaita on mahdollisuus ottaa osastolle kaikkina vuorokauden aikoina. Osastolla on velvollisuus ottaa Acutan päivystyksestä jatkohoidon tarpeessa olevia potilaita osastolle silloin, kun päivystyspisteessä on haastava monipotilastilanne. Henkilökunnalle on kirjattu toimintaohje, kuinka näissä tilanteissa toimitaan ja kuinka yhteistyö muiden vuodeosastojen kanssa poikkeustilanteissa toimii.

### **Valkeakosken palliatiivinen osasto:**

Palliatiivisen osaston työvuorosuunnittelu toteutetaan niin, että jokaisessa vuorossa on tarvittava määrä hoitajia. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan hoitajien osaaminen ja pätevyys. Jokaisessa työvuorossa pitää olla vähintään yksi sairaanhoitaja toiminnan ja potilasturvallisuuden turvaamiseksi. Henkilökunnan määrää työvuoroissa arvioidaan päivittäin potilaiden hoitoisuuden mukaan ja siihen on mahdollista reagoida tarvittaessa päivittäin. Rafaela-hoitoisuusmittari on palliatiivisella osastolla käytössä.

Jos työvuoroon tulee äkillinen henkilöstövajaus, yritetään puutos korjata ensisijaisesti sairaalan sisäisillä henkilökunnan osastosiirroilla. On myös mahdollista, että puute korjataan yksikön omalla henkilökunnalla. Äkillisistä työvuoromuutoksista henkilökunnalle maksetaan korvaus Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Yksiköllä on mahdollisuus hankkia myös ulkopuolisia sijaisia tai vuokratyövoimaa osastolle äkillisiin henkilöstövajauksiin. Palliatiivinen vuodeosasto toimii ympärivuorokautisesti. Potilaita on mahdollisuus ottaa osastolle kaikkina vuorokauden aikoina.

Virka-aikoina henkilökunnan riittävydestä huolehtii vastuusairaanhoitaja ja osastonhoitaja. Virka-ajan ulkopuolella asiasta huolehtii osaston vuorovastaavaksi nimetty sairaanhoitaja. Tilanteissa, joissa

henkilökunnan määrä ei ole riittävä, neuvotellaan potilaspaikkojen tilapäisestä vähentämisestä potilasturvallisuuden toteutumisen edellyttämälle tasolle.

### **Sastamalan palliatiivinen osasto:**

Osastolla on käytössä autonominen työvuorosunnittelu. Hoitajat suunnittelevat työvuoronsa tarkasti määriteltyjen reunaehtojen mukaisesti niin, että hoitajien osaaminen ja pätevyys on huomioitu. Aamu- ja iltavuorossa tulee olla kaksi sairaanhoitajaa toiminnan ja potilasturvallisuuden turvaamiseksi. Yövuorossa on yksi sairaanhoitaja ja yksi lähihoitaja. Jokaisessa vuorossa on nimetty vastaava sairaanhoitaja, joka vastaa päivittäisen toiminnan sujuvuudesta. Osastonhoitaja vastaa siitä, että työvuorolista on suunniteltu toiminnan ja potilasturvallisuuden edellyttämällä tavalla. Lääkehoidon toteutusta valvotaan LOVE-lääkehoitoluvilla. Lääkehoidon luvat jokainen lääkehoitoa toteuttava henkilö uusii viiden vuoden välein.

Osastolla on käytössä Rafaela- hoitoisuusmittari. Henkilökunnan määrää arvioidaan päivittäin. Tilanteissa, joissa henkilökunnan määrä ei ole riittävä on mahdollista neuvotella potilaspaikkojen tilapäisestä vähentämisestä potilasturvallisuuden edellyttämälle tasolle tai vuorovahvuuden lisäämisestä.

Äkillisessä työvuoron henkilöstövajeessa pyritään ensisijaisesti korjata puutos sairaalan sisäisillä henkilökunnan osastosiirroilla. Puute voidaan korvata myös osaston omalla henkilökunnalla. Äkillisistä työvuoromuutoksista henkilökunnalle maksetaan korvaus Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa osastolla on mahdollisuus hankkia ulkopuolisia sijaisia tai vuokratyövoimaa.

### **Tays keskussairaalan palliatiivinen yksikkö:**

Palliatiivisen yksikön sairaanhoitajaresurssissa vastaanotoilla työskentelee pääsääntöisesti kaksi sairaanhoitajaa. Palliatiivisessa tiimissä työskentelee lisäksi yksi sairaanhoitaja työparina palliatiivisen konsultaatiotiimin lääkärin kanssa. Lähiesihenkilönä palliatiivisessa yksikössä toimii 20 % työajalla apulaisosastonhoitaja. Työ poliklinikalla on päivätöluonteista. Äkillisiin poissaoloihin sijaisia ei ole ollut käytävissä. Apulaisosastonhoitaja on tarvittaessa paikannut poissaolevaa tai työt on järjestetty uudelleen. Sijaisjärjestelyjen kehittämiseen on todettu tarve ja vastuualueen sisäiset työkierrot aloitettu. Sairaanhoitajien tarpeen varmistamista ja seuranta tehdään sijoitussuunnitelman kautta lääkäreiden sijoitussuunnitelma huomioiden. Työvuorosunnittelu tapahtuu Titania -työaikajärjestelmässä.

## **3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

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

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Palliativisen keskuksen keskeisiä yhteistyötahoja ovat erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon eri yksiköt. Palliativinen keskus tekee tiiviisti moniammatillista yhteistyötä palveluiden välillä mm. asumispalveluyksiköiden, kotihoidon ja kotisairaalapalveluiden ja Acutan, sekä ensihoidon kanssa. Yhteistyötä tehdään myös yksityisten palveluntuottajien kanssa. Uuden potilaan ohjautuessa palliativisen keskuksen osastoille potilaaksi, välittyy tieto potilaan osastosiirtotarpeesta ja tarvittavista siirtoon liittyvistä järjestelyistä Oma potilassiirtohallintajärjestelmän kautta. Potilaskohtainen hoitoon liittyvä tiedonsiirto vastaanottopalveluiden kiirevastaanotoilta tai päivystyksestä osastolle varmistetaan kirjauksella sähköiseen potilastietojärjestelmään, joka tarvittaessa tulostetaan, mikäli osastolla on käytössä eri potilastietojärjestelmät. Lähetä Taysin palliativiseen yksikköön tulee sähköisesti eri yksiköistä.

Hoitojakson aikana potilaalle pidetään tarvittaessa hoitoneuvottelu. Potilaan kotiutuessa osastohoidon aikainen epikriisi siirtyy kantapalveluun. Samoin polikliinisen käynnin jälkeen teksti löytyy kantapalveluista. Tarpeen mukaan kotiutuvalle potilaalle annetaan lähtiessä paperinen epikriisi ja hoitotyön yhteenvedo, kuitenkin vähintään ajan tasalle päivitetty lääkelista. Toiseen yksikköön siirtyessä tieto välittyy joko saman potilastietojärjestelmän sisällä tai mikäli vastaanottavassa yksikössä on eri potilas- tai asiakastietojärjestelmä, potilaan mukaan tulostettujen hoitotyön yhteenvedon, epikriisin ja lääkelista avulla.

### 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](#)

(voi poistaa, jollei kuvantamista käytössä)

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

Toiminta tapahtuu organisaation osoittamissa tiloissa. Vastuualueen käyttämien tilojen ylläpidosta ja huollosta vastaa tilapalvelut. Henkilöstöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus tiloihin liittyvistä ongelmista sekä ilmoittaa ja poistaa käytöstä epäkunnossa olevat laitteet. Henkilöstö tekee huoltotilaukset ja korjauspyynnöt sähköisen tilausjärjestelmän kautta. Toimitiloihin tehdään säännöllisesti tarkastukset.

#### **Tilojen käyttö:**

**Hatanpään palliatiivinen osasto**, Hatanpään sairaala, B-rakennus, 0-krs., Hatanpäänkatu 24, 33900 Tampere, puh. 03-311 58060

- Vuodeosastolla on mahdollisuus toteuttaa potilaiden hoitoa myös yhden hengen potilashuoneissa (8 potilaspaikkaa). Kahden hengen potilashuoneita on 5. Jokaisessa potilashuoneessa on oma TV, WC- ja suihkutila. Tämän lisäksi osastolla on isompi suihkuhuone, missä laverisuihkutus vuodepotilaille on mahdollista. Vuodeosaston potilashuoneet on varusteltu sairaalahoitoon sopiviksi ja myös vaativan tason potilashoito on mahdollista. Yhden hengen potilashuoneista on mahdollista nopeasti tehdä eristyshoitoon soveltuvia huoneita. Näissä potilashuoneessa on suunniteltu ja toteutettu sulkuhuoneita tätä tarkoitusta varten. Osaston potilaiden hoitoon liittyy ajoittain myös toimenpiteitä. Osaston potilaille on varattu mahdollisuus käyttää kotisairaalan toimenpidehuonetta sairaalajakson aikana. Osastolla on varattu myös yksi huone potilaiden omaisten käyttöön. Siellä on mahdollisuus levätä, syödä eväitä ja tavata muita omaisia. Samaa tilaa käytetään myös hoitopalaverieissa, sairaalapastorin ja psykiatrisen sairaanhoitajan tapaamisissa sekä opiskelija-arvioinneissa. Osastolla on yksi lääkehuone, missä toteutetaan koko vuodeosaston lääkehoito. Hoitajien kanslia ja lääkäreiden työhuone ovat erikseen rajattu tila työpisteineen. Osastonsihtööri työskentelee hoitajien kanslian yhteydessä. Osastonhoitajalla on oma työhuone osaston tiloissa. Hoitotarvikkeille ja hoitolaitteille on varattu omat varastotilat osastolla. Myös sairaalahuollolla on oma tila osastolla, missä he säilyttävät omia työvälineitään. Toistaiseksi osastolla ei ole Wifi-verkkoa potilaiden ja omaisten käytössä. Osastolla on myös päiväsalin, missä potilaiden on mahdollista ruokailla ja viettää aikaa. Päiväsalista on kulku katetulle terassille, mikä on vain palliatiivisen yksikön käytössä.

**Valkeakosken palliatiivinen yksikkö**, Ulvajankatu 20, 37600 Valkeakoski, puh 040 335 7651

- Tilat sijaitsevat Valkeakosken kampuksella T-rakennuksessa kolmannessa kerroksessa. Osastolla on 10 potilaspaikkaa. Osaston tiloissa on 7 yhden hengen potilashuonetta ja 3 kahden hengen huonetta. Kahden hengen huoneet ovat tarvittaessa myös akuuttiosaston potilaiden käytössä. Yhden hengen potilashuoneissa on kuudessa huoneiden välissä WC-tilat, joita käyttää kahden eri huoneen potilas. Yhdessä yhden hengen huoneessa on oma WC. Kahden hengen huoneissa on huonekohtainen WC. Huoneiden WC-tiloissa on myös suihkut. Päiväsalin yhteydessä on lisäksi 2 potilaskäyttöön varattua WC:tä. Lääkehuone on yhteinen akuuttiosaston ja kotisairaalan kanssa. Päiväsali/ruokailutila, kylpyhuone, osa varastotiloista, likainen ja puhdas huuhtelu- ja jätehuone ovat yhteiskäytössä akuuttiosaston kanssa. Palliatiivisella osastolla on myös omaisten ja potilaiden omien eväiden säilyttämistä varten oma pieni keittiönurkkaus. Osastolla on myös oleskelu/TV nurkkaus. Myös kaikissa potilashuoneissa on oma TV. Osaston keskellä on hoitajia varten saareke, jossa voi hoitaa mm. kirjaamisen. Sen lisäksi käytettävissä on yhdessä akuuttiosaston kanssa pieni avotoimistotila ja vastuusairaanhoidajan huone. Lääkärillä on oma työhuone, jossa hän myös ottaa vastaan poliklinikalla käyvät potilaat. Henkilökunnan taukotila ja WC:t ovat yhteiskäytössä Sydänsairaalan kanssa.

**Sastamalan palliatiivinen osasto**, Hoitokatu 6 C, 3 krs, 38200 Sastamala, p. 040 5183 674.

- Osasto sijaitsee Sastamalan kampuksella S-rakennuksen kolmannessa kerroksessa. Osastolla on 11 potilaspaikkaa, joista kaksi on tukiosastopotilaspaikkoja. Potilashuoneita osastolla on 9. Huoneita voi joustavasti käyttää sekä yhden- että kahden hengen huoneena. Kaikissa huoneissa on käytettävissä jääkaappi, myös TV löytyy kaikista huoneista. Kaikissa potilashuoneissa on huonekohtaiset WC –tilat, joissa on myös suihkumahdollisuus. Muut tilat ovat yhteiskäytössä osasto 2:n kanssa. Käytettävissä on myös erillinen suihkuhuone ja infrapunasauna. Päiväsalissa voi ruokailla ja viettää aikaa. Päiväsalin yhteydessä on myös viihtyisä, lasitettu terassi. Omaisia varten on päiväsalissa pieni keittiönurkkaus. Hoitajien kansliatilat, lääkehuone, suihkuhuone infrapunasaunalla ja huuhtelu- ja jätehuone sijaitsevat osaston keskellä. Lääkäreiden huone, palliatiivisen vastaanoton huone ja osastonhoitajan huone sijaitsevat osaston vasemmanpuoleisella käytävällä. Henkilökunnan taukotila ja WC:t ovat osastolla. Osastolla on varastotiloja sekä jäte- ja likapyykkihuone.

**Taysin keskussairaalan palliatiivinen yksikkö**, Tampereen yliopistollinen sairaala, Sädetie 6, Radium-rakennus, 2-kerros, PL 2000, 33521 Tampere

- Sijaitsee Kaupin kampuksella syöpätautien poliklinikan kanssa samoissa tiloissa. Palliatiivisella yksiköllä on nimettynä kaksi vastaanottohuonetta sekä lääkäri- että hoitajatyöhön. Lisäksi palliatiivisella yksiköllä on lääkärin ja hoitajan yhteinen huone konsultaatiotiimin käytössä. Lääkehoidon huone, toimenpidehuone, huuhtelu- ja jätehuone ovat yhteisiä syöpätautien poliklinikan kanssa. Samoin potilaiden WC-tilat. Palliatiivisen yksikön käytävällä on neljä vuodepaikkaa sekä palliatiivisille että syöpätautien poliklinikan potilaille.

**Toimintaympäristö:**

Palliatiivisen keskuksen käytössä olevien tilojen ylläpidosta ja huollosta vastaa tilapalvelut. Tarvittavat huollot ja korjauspyynnöt henkilökunta tekee sähköisen tilausjärjestelmän kautta.

Jokaisessa toimintayksikössä on nimetty turvallisuusyhdyshenkilöt ja jokaisella kampuksella toimii turvallisuusryhmä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Työterveyshuollon lakisääteiset työpaikkakäynnit ovat osa tilojen turvallisuuden valvontaa. Lääkehuoneissa seurataan päivittäin lääkettäkaapin lämpötilaa.

### 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 lääkinätetekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

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

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

## Tietosuoja ja tietoturva

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

## Tietojärjestelmät

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

Tietoturvavastaava Marko Immonen

Palliativisen ja kotisairaalan palveluiden vastuualueen tietosuojayhdyshenkilönä toimii suunnittelija Päivi Rätty.

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

## **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Hankinnat tehdään hyvinvointialueella keskitetysti. Suurempien yksittäisten laitehankintojen osalta tukena toimii IsteKin lääkitätekniikan yksikkö. Tietojärjestelmähankinnat tehdään hyvinvointialueella keskitetysti IsteKin tukemana.

IsteKki ylläpitää laiterekisteriä. Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyynnön sähköisen Paketti- järjestelmän kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle. Lääkinnälliseen laitteeseen tai sen käyttöön liittyvästä vaaratapahtumasta tehdään HaiPro-ympäristöön asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus. Ilmoituksen käsittelijä tekee tarvittaessa ilmoituksen perusteella sähköisen käyttäjän vaaratilanneilmoituksen Fimealle.

Laitteiden oikeaan käyttöön, niiden kunnon seurantaan ja riskien havaitsemiseen liittyvät asiat käydään läpi perehdytyksessä ja yksikkökokouksissa. Laiteosaaminen varmistetaan perehdytysvaiheessa ja uusien laitteiden osalta laitteen käyttöönoton yhteydessä. Osaaminen varmistetaan riittävällä ja toistuvalla ylläpitokoulutuksella mukaan lukien pitkien poissaolojen jälkeinen työhönpaluu ja laitteen tai tietojärjestelmän päivitys. Ylläpitokoulutuksen tiheys määräytyy käytön riskin ja laitteen käyttötiheyden perusteella. Työntekijän vastuulla on ylläpitää työtehtäviensä edellyttämää laiteosaamista. Esihenkilöiden vastuulla on valvoa laitteiden käyttöohjeiden mukaista käyttöä.

Laiteosaamisen vaatimukset määrittyvät suhteessa työtehtäviin, joten henkilökunnan keskuudessa samankin laitteen osaamisvaatimukset voivat vaihdella. Osastonhoitajat nimeävät yksikköön laitevastuuhenkilöt, jotka huolehtivat laitteiden käytön perehdyttämisestä. Jokaisella osastolla on erikseen nimettyinä 1-2 hoitajaa lääkintälaitteiden vastuuhenkilöinä. Osaaminen on varmistettava kaikilta lääkinnällisiä laitteita käyttäviltä työntekijöiltä työtehtävien mukaisesti. Osastonhoitajan tulee noudattaa ohjeistusta lääkinnällisten laitteiden käyttöympäristön turvallisuuden varmistamisesta ja poikkeusoloissa toimimisesta.

### **Mitä erilaisia lääkinnällisiä laitteita keskuksella on käytössään?**

Palliativisilla osastoilla mm.

- PCA-kipupumppuja, Lumis korkeavirtaushappihoitolaite, Airvo korkeavirtaushappihoitolaite, Happirikastin, Imulaitteita, antidecubituspatjoja, Mittareita: verenpainemittareita, lämpömittareita, pulssioksimetrejä, residuaalimittari, pika CRP, Defibrillaattori, siirrettävä lisähappi, Braun infuusori. Tays keuhkopoliklinikan kanssa tehdään yhteistyötä laitelainoista.

Laitteiden käytön ohjeistus tehdään laitevalmistajan ohjeisiin perustuen ja se on osa työntekijän perehdytystä. Laitteet huolletaan säännöllisesti laitevalmistajan ohjeen mukaisesti. Saattohoitopotilaiden kohdalla kotisairaalan järjestämänä on mahdollista saada lyhytaikaiseen lainaan sairaalasänky ja patja keskuksen potilaille. Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteinen potilastietojärjestelmä otetaan käyttöön vuoden 2026 aikana.

Taysin keskussairaalan palliativisessa yksikössä on käytössä mm. automaattiverenpainemittarit, otsa- ja korvamittarit lämmön mittaamiseen, sormi- ja korva-anturilla olevat happisaturaatiomittarit, seinäpistokkeellinen happi ja ilma, seinäilmalla toimiva imulaite, CADD PAC-pumput.

### **Yksiköiden käytössä olevat kulunvalvontaan liittyvät teknologiset ratkaisut**

#### **Hatanpään palliativinen osasto:**

Jokaiselle työntekijälle haetaan oma kulkutunniste, mihin esihenkilö on määritellyt kulkuoikeudet sairaalan alueella. Kulkuoikeus myönnetään työsopimuksen ajaksi. Kulkuoikeus lääkehuoneeseen haetaan vain henkilöille, jotka toteuttavat lääkehoitoa osastolla. Opiskelijat voivat olla lääkehuoneessa vain henkilökunnan kanssa. Osaston tiloissa on kameravalvonta. Henkilökunta voi seurata kansliasta kameroita. Henkilökunnalla on käytössään päällekkäushälyttimet työvuorossa. Myös



potilashuoneisiin on hoitajakutsujärjestelmän avulla mahdollisuus hälyttää kiireellisesti lisääpua. Työajan seurantajärjestelmänä on Timecon, joka on myös kulunvalvonnan ja työaikojen seurannan väline.

#### **Sastamalan palliatiivinen osasto:**

Jokaiselle työntekijälle haetaan henkilökohtainen kulkutunniste, mihin esihenkilö on määritellyt kulkuoikeudet sairaalan alueella. Kulkutunniste myönnetään työsopimuksen ajaksi. Kulkutunnisteen myöntää Sastamalan tilapalveluista nimetty henkilö. Kulkuoikeus lääkehuoneeseen haetaan vain henkilöille, jotka toteuttavat lääkehoitoa. Opiskelijat voivat olla lääkehuoneessa vain henkilökunnan kanssa. Henkilökunnalla on käytössään päällekkäushälyttimet jokaisessa työvuorossa. Henkilökunnalla on erikseen käytettävissä Securitaksen henkilöturvapainike, josta hälytys välittyy suoraan Securitaksen keskukseseen. Henkilökunnalla on mahdollisuus myös puhelimitse kutsua vartija paikalla 24/7. Potilashuoneisiin on hoitajakutsujärjestelmän avulla mahdollisuus hälyttää kiireellisesti lisääpua. Työajan seurantajärjestelmänä on Nepton, joka on myös kulunvalvonnan ja työaikojen seurannan väline.

#### **Valkeakosken palliatiivinen osasto:**

Jokaiselle työntekijälle haetaan henkilökohtainen kulkutunniste, mihin esihenkilö on määritellyt kulkuoikeudet sairaalan alueella. Kulkutunniste myönnetään työsopimuksen ajaksi. Kulkutunnisteen myöntää Valkeakosken tilapalveluista nimetty henkilö. Kulkuoikeus lääkehuoneeseen haetaan vain henkilöille, jotka toteuttavat lääkehoitoa. Opiskelijat voivat olla lääkehuoneessa vain henkilökunnan kanssa. Osaston tiloissa on kameravalvonta. Käytävät osastolla, ulko-ovella ulkopuolella, lääkehuoneessa. Henkilökunnalla on käytössään päällekkäushälyttimet työvuorossa. Hälytys päällekkäushälyttimestä välittyy heti osaston muille hoitajille, osaston käytävän ilmoitusnäytöille sekä muille T-rakennuksen osastoille. Myös potilashuoneisiin on hoitajakutsujärjestelmän avulla mahdollisuus hälyttää kiireellisesti lisääpua. Henkilökunnalla on mahdollisuus myös puhelimitse kutsua vartija paikalle 24/7. Potilashuoneisiin on hoitajakutsujärjestelmän avulla mahdollisuus hälyttää kiireellisesti lisääpua. Työajan seurantajärjestelmänä on Nepton ja kulunvalvonnan Timecon. Fyysiset avaimet ovat sähköisesti ohjelmoitavissa.

**Taysin keskussairaalan palliatiivisessa yksikössä** jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen kulkutunniste ja turvanapit. Poliklinikan lääkehuoneeseen pääsevät kulkuoikeuden omaavat sairaanhoitajat. Lääkehuoneessa on tallentava valvontakamera.

### **3.10 Lääkehoitosuunnitelma**

*Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa.* (Pirkan 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](http://intra.pirha.fi)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet sekä hyvinvointialueetasoiset yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin. Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu hyvinvointialueetasoisen lääkehoitosuunnitelman lisäksi lääkehoitosuunnitelmat palvelulinjatasolle (lähisairaalat) sekä toimintayksikötasolle.

Palliativisessa keskuksessa lääkehoitoa toteuttavat työntekijät ovat perehtyneet oman yksikkönsä lääkehoitosuunnitelmaan, ja heillä on tieto mistä suunnitelma löytyy. Kaikilla hoitotyöntekijöillä on

lääkehoitosuunnitelman mukaiset lääkehoitoluvat suoritettu ja osaaminen varmistettu. Toimipisteissä tehdään tarvittaessa HaiPro-ilmoitukset lääkehoitoon liittyvistä haittatapahtumista tai läheltä piti-tilanteista ja ilmoitukset käsitellään viipymättä.

Yksiköiden osastonhoitajat johtavat ja valvovat lääkehoidon toteuttamista ja laatua lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Osastonhoitajan tehtävänä on varmistaa työntekijöiden osaaminen ja perehdyttäminen lääkehoidon ja –huollon työtehtäviin sekä arvioida työntekijän koulutus ja osaaminen kyseiseen työtehtävään. Lisäksi osastonhoitaja vastaa työntekijöiden lääkeluvista. Jokaisessa toimipisteessä on lisäksi nimetty 1–2 lääkevastaavaa. Lääketieteellisestä toiminnasta vastaa palliatiivisen keskuksen ja kotisairaalapalveluiden ylilääkäri. Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään vähintään kerran vuodessa tai kun muutoksia lääkehoitoon tulee.

### **Hatanpään palliatiivinen osasto:**

Hatanpään palliatiivisella vuodeosastolla on päivitetty ajantasainen lääkehoitosuunnitelma kaikkien käytävissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on osaston Teams-kansiossa kaikkien luettavana. Osastolla on kaksi lääkehoidon yhdyshenkilöä, jotka päivittävät yksikön omaa lääkehoitosuunnitelmaa. Heille varataan erikseen tähän työaika. Yksikön lääkehoitosuunnitelma (päivitetty 24.10.2023) pohjautuu Pirhan lääkehoitosuunnitelmaan (päivitetty 4.7.2024). Osastonhoitaja ja osastonlääkäri vastaavat yksikön sisällä lääkehoidon toteuttamisesta.

### **Valkeakosken palliatiivinen osasto:**

Valkeakosken palliatiivisessa yksikössä on päivitetty ajantasainen lääkehoitosuunnitelma kaikkien käytävissä. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on osaston Teams-kansiossa ja tulostettuna kaikkien luettavana. Osastolla on kaksi lääkehoidon yhdyshenkilöä, jotka päivittävät yksikön omaa lääkehoitosuunnitelmaa. Heille varataan erikseen tähän työaika. Yksikön lääkehoitosuunnitelma pohjautuu Pirhan lääkehoitosuunnitelmaan ja se päivitetään vähintään vuosittain. Osastonhoitaja ja osastonlääkäri vastaavat yksikön sisällä lääkehoidon toteuttamisesta.

### **Sastamalan palliatiivinen osasto:**

Sastamalan palliatiivisessa yksikössä on päivitetty ajantasainen lääkehoitosuunnitelma kaikkien käytävissä.

### **Tays keskussairaalan palliatiivinen yksikkö:**

Tays palliatiivisessa yksikössä on yhteinen lääkehoitosuunnitelma samoissa tiloissa toimivan syöpätautien poliklinikan kanssa.

Valmistelussa on yhteisen lääkehoitosuunnitelman laatiminen palliatiivisten osastojen ja palliatiivisen yksikön osalta.

### 3.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Taysin infektioyksikön asiantuntijat sekä Pirhan muissa yksiköissä työskentelevät hygienia- ja tartuntatautihoitajat sekä tartuntatautilääkärit ohjaavat sekä tukevat Pirkanmaan alueen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä infektioiden ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien torjunnassa sekä auttavat epidemioiden selvittämisessä.

Vastuualueen yksiköissä noudatetaan Pirhan ohjeistuksia potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Tarvittaessa apuna käytetään tartuntatautien torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Infektioyksiköstä on nimetty kullekin vastuualueelle hygieniahoitaja, joka seuraa hoitoon liittyviä infektioita ja erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtii yhdessä yksikön lähiesihenkilön kanssa tartuntojen torjunnasta

Vastuualuejohtaja/ylilääkäri ja yksiköiden lähiesihenkilöt seuraavat tartuntatautien ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja vastaavat tartuntojen torjunnasta sekä infektioiden torjuntaohjeiden noudattamista yksiköissä.

Yksiköissä on nimetty hygieniayhdyshenkilö ja nimetty varahenkilö, joiden tehtävä on suunnitella ja toteuttaa yksikön hygieniakäytäntöjä yhdessä esihenkilön ja työntekijöiden kanssa. Hän osallistuu infektioiden torjunnan alueellisiin ja valtakunnallisiin koulutuksiin sekä hygieniayhdyshenkilötapaamisiin ja pitää yhteyttä oman alueensa hygieniahoitajaan. Yhdys henkilön tehtävänä on tiedottaa uusista ja päivitetystä ohjeista yksikössä ja pitää osastolle tärkeistä aiheista osastotunteja sekä seuraa käsihuuhteen ja suojakäsineiden käyttöä. Tavoitteena on järjestää yhdys henkilölle 1 pv 3 viikossa suunniteltua työaikaa kohdentaen oman yksikön infektioiden torjuntatyöhön.

Hoitoon liittyvien infektioiden leviämisen estämiseksi tehdään yhteistyötä sairaalahuollon kanssa.

Yksikön perehtymissuunnitelma sisältää perehtymisen infektioiden torjuntaan. Esihenkilö valvoo, että tartuntatautilain mukaiset rokotukset ja terveystarkastukset on asianmukaisesti toteutettu työntekijöillä ja että hoitohenkilökunta on suorittanut infektioiden torjunnan verkkokurssin viiden vuoden välein. Lähiesihenkilö vastaa työntekijöiden perusosaamisen. Työntekijöiden tulee noudattaa ja työskennellä infektioiden torjuntaohjeiden mukaisesti.

Tartuntatautilain 48 § säädetään työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi.

Palliativisen keskuksen hygieniayhdyshenkilöinä ovat seuraavat henkilöt: Hatanpään palliativinen osastosairanhoidtaja Tarja Vehmas ja lähihoitaja Jenni Rapeli, Valkeakosken palliativinen osasto sairanhoidtaja Päivi Hotakainen, Sastamalan palliativinen osasto sairanhoidtaja Niina Koironen.

Palliativisilla osastoilla laitoshuollon palvelut saadaan päivittäin. Palliativisen keskuksen tiloissa siivoukset toteutuvat arkipäivinä.

### 3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Jokaisella työntekijällä on olemassa henkilökohtaiset käyttäjätunnukset, joilla kirjaudutaan Pirhan eri järjestelmiin. Toisen työntekijän tunnuksien käyttö on kielletty. Jokaiselle Pirhan työntekijälle on pakollinen Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus Moodle-ympäristössä. Lähiesihenkilö vastaa ja seuraa koulutuksen toteutumista.

Potilaan vastaanottokäynnillä tai osastokierron aikana tuotetaan ja käsitellään salassa pidettävää asiakas-, potilas ja henkilötietoja tai muuta vastaavaa tietoa tietoteknisten laitteiden avulla tai paperitulos-teina. Jokaisen työntekijän tulee huomioida potilaskäynnillä tietoturvallinen käyttäytyminen eikä muiden potilaiden salassa pidettävistä asioista keskustella julkisella paikalla, koskee myös Pirhan julkisia tiloja. Jokaisen työntekijän vastuulla on toimia yksityisyyttä suojaten ja tietoturvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa välittömästi tietoturvahäiriöistä esihenkilölle, tietoturvavastaavalle sekä tekemällä HaiPro poikkeama ilmoituksen. Etätyössä osastonhoitaja saa käyttää vain Pirhan tarjoamia ja hyväksymiä laitteita, järjestelmiä ja sovelluksia. Etätyö on tällä hetkellä mahdollista osastonhoitajille ja sovi-tuilla lääkäreillä, heidän kanssaan tehdään Pirhan kirjallinen etätyösopimus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus saada tietoonsa, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia tietoja sekä mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste. Lokeja valvotaan säännönmukaisesti tai esihenkilön pyynnöstä. Esihenkilö ryhtyy Pirhan ohjeiden mukaisiin tarvittaviin toimenpiteisiin, jos joku työntekijä on ohjeiden vastaisesti katsonut, käyttänyt tai luovuttanut asiakas-tai potilastietoja.

Yksilöitäviä henkilötietoja tallennetaan vain asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Erityiset henkilötiedot, kuten asiakas- ja potilastiedot lähetetään aina salatulla sähköpostilla. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus saada tietoonsa, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia tie-toja sekä mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste. Lokeja valvotaan säännönmukaisesti tai esi-henkilön pyynnöstä. Esihenkilö ryhtyy Pirhan ohjeiden mukaisiin tarvittaviin toimenpiteisiin, jos joku työntekijä on ohjeiden vastaisesti katsonut, käyttänyt tai luovuttanut asiakas- tai potilastietoja.

### **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?**

Asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti ulkoisten sivujen kautta (Pirha.fi), Roidu-päätteellä tai poliklinikalla oleviin asiakaspalautelaatikoihin paperisilla palautelomakkeilla. Palliatiivisessa keskuksessa kerätään hoitotyö sensitiivistä asiakaspalautetta Pirhan ohjaamalla aikaväleillä. Asiakaspalautteet tulevat käsiteltäviksi yksikön/osaston esihenkilöille. Asiakaspalautteet ja kehitysehdotukset käsitellään työpaikkakokouksissa.

## **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](http://intra.pirha.fi)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Riskien hallinnasta vastaa yksikön osastonhoitaja. Jokaisessa toimipisteessä on nimetyt turvallisuusyhdyshenkilöt ja lisäksi jokaisella kampuksella toimii turvallisuustyöryhmä. Turvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Pohjaa tilannekuvan muodostamiseen saadaan riskienarviointista, asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista, asiakas- ja potilaspalautteista muistutuksista ja kanteluista, potilasvahinkoilmoituksista, selvityksistä ja tutkimuksista. Osastoilla järjestetään säännöllisesti turvallisuuskävelyt. Osastonhoitaja järjestää yksiköissä säännölliset palotarkastukset kahden vuoden välein. Pelastuslaitos tekee kiinteistöissä säännölliset palotarkastukset yhteistyössä kiinteistön omistajan kanssa. Kampuksilla on myös ajantasaiset poistumisturvallisuus selvitykset.

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta. Ehkäisevillä toimilla, kuten lääkkeen kaksoistarkistuksella, vakioiduilla menettelytavoilla ja tarkistuslistoilla pyritään estämään vaaratapahtuma.

Palliativisen keskuksen asiakas -ja potilasturvallisuuden kannalta keskeiset riskit ovat:

- Potilaan lääkehoito ei toteudu oikein
- Potilas kaatuu tai putoaa
- Potilaan hoidossa tarvittava tieto ei ole ajan tasalla ja käytettävissä
- Potilaan tilan seurantaan liittyvät riskit
- Eettiseen osaamiseen ja toimintaan liittyvät riskit



Riskien hallinnan arviointi tehdään yksikössä moniammatillisesti Granite-järjestelmää käyttäen vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Arvioinnin perusteella suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet.

Työterveyshuollon viiden vuoden välein tekemä työpaikkaselvityskäynti on osa työpaikan riskienhallintaa ja toimenpidesuunnitelmaa. Työpaikkaselvityksessä työterveyshuolto selvittää ja arvioi työn ja työpaikan olosuhteiden terveellisuuden ja turvallisuuden sekä arvioi millainen merkitys niillä on työntekijän terveyteen ja työkykyyn.

### **Riskien hallinnan vastuut**

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

## **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.

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

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

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

## **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Esihenkilöt käsittelevät hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti ilmoitettuja haittatapahtumia säännöllisesti *vähintään kuukausittain* yhdessä henkilöstön kanssa. Käsittelyn tarkoituksena on estää vastaavien vaaratapahtumien toistuminen. Merkittävimmät päivittäiseen toimintaan vaikuttavat haittatapahtumat käsitellään mahdollisimman pikaisesti. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia. Tarvittaessa hän voi viedä asian käsittelyyn ylemmälle tasolle.

Työntekijöiden tulee havainnoida ja ilmoittaa esihenkilölle mahdollista vaaroista tai epäkohdista ja täyttää HaiPro vaaratapahtumailmoitus. Vaaratapahtumailmoitukset tulevat ensimmäisenä esihenkilölle käsiteltäväksi. 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 vähintään kuukausittain* yhdessä henkilöstön kanssa. Merkittävimmät

päivittäiseen toimintaan vaikuttavat haittatapahtumat käsitellään mahdollisimman pikaisesti. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia. Tarvittaessa hän voi viedä asian käsittelyyn ylemmälle taholle.

Potilaalle kerrotaan avoimesti, mikäli hoidon tai palvelun seurauksena tai sen viivästymisen vuoksi on aiheutunut vaaratapahtuma. Tapahtuma käydään läpi potilaan ja hänen niin toivoessa, myös hänen läheisensä kanssa. Potilas tai omainen voi tarvita apua ja tukea tapahtuman tai sen seurausten ymmärtämiseksi tai käsittelemiseksi. Potilaalle annetaan potilasasiavastaavien yhteystiedot: he neuvovat ja ohjaavat asiakasta mm. potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, yksikön esihenkilö huolehtii, että potilasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että korvattavien potilasvahinkoilmoitusten määrä laskee.

Osastonhoitaja tiedottaa sovituista muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä työyhteisön palaverissa ja asia kirjataan palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Vastuuhenkilö huolehtii, että muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa vastuuhenkilö tiedottaa henkilökuntaa asiasta sähköpostitse. Yksikkö tiedottaa yhteistyötahoja muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

### 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa. Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan organisaatiossa toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Pirhan riskienhallintaohjelmistona on Granite. Riskit arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa, määritellään tarvittavat toimenpiteet ja toteutuspäivä. Riskit tulee arvioida vuosittain tai tarvittaessa useammin. Lisää riskienhallinnasta ja riskien arvioinnin prosessista löytyy Pirhan [riskienhallinnan käsikirjasta](#).

Merkittävät HaiPro-tapahtumat yhteenvedot sekä ilmoitusten perusteella tehtyjen toimenpiteiden riittävyyttä käsitellään palliatiivisen keskuksen ja kotisairaalapalveluiden johtotiimissä **kaksi kertaa vuodessa**. Lähisairaalat johtoryhmä tarkastelee koko toimialueen HaiPro-tilastoraportin neljännesvuosittain. Henkilöstölle järjestetään koulutusta HaiPro-raportoinnista säännöllisesti.

Jokaisessa toimipisteessä on nimetty omat hygieniavastaavat, joiden vastuutehtäviin kuuluu asiantaisaisen ohjeistuksen ylläpitäminen ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen.

Työntekijä suorittaa kahden vuoden välein Moodle-oppimisympäristössä Infektioiden torjuntakurssin, jonka toteutumisen seurannan vastuu kuuluu osastonhoitajalle.

Ilmoitusten käsittelijäksi nimetty saa järjestelmästä sähköpostin, kun käsiteltäväksi on saapunut uusi ilmoitus. Järjestelmän tapahtumaluettelon yläreunassa näkyy ilmoituksen käsittelytilaa kuvaavat värikoodit, ilmoitettujen tapahtumien kokonaismäärä valitulta ajanjaksolta ja eri käsittelyvaiheissa olevien tapahtumien määrät. Värikoodit helpottavat ilmoitusten käsittelyvaiheen seuranta.

Haipro-ilmoitukset käsitellään työyhteisössä vähintään kuukausittain. Päivittäiseen toimintaan vaikuttavat haittatapahtumat käsitellään työyhteisössä mahdollisimman pikaisesti tapahtuman jälkeen. Tarvittaessa kokoonnutaan moniammatillisesti. Raportoinnissa halutaan välttää yksittäisten ihmisten tekemisten tai tekemättä jättämisten julkista ruotimista. Käsittelijän ei tule esimerkiksi pyrkiä tunnistamaan tapahtumaan osallistuneita henkilöitä ja haastattelemaan heitä. Tapahtumasta voidaan puhua työyhteisössä yleisellä tasolla. Käsittelijänä voit kertoa ilmoituksen tiedot eli sen mitä ilmoittaja on havainnut. Tarkkoja päivämääriä tai kellonaikoja ei pidä kertoa, jottei keskustelussa eksytä syyllisten etsimiseen. Avoin yhteinen keskustelu siitä, mitä on voinut tai täytynyt tapahtua, on opiksi kaikille. Se kehittää organisaation kyvykkyyttä vastata yllättäviin tilanteisiin jatkossa. Ilmoitus on arvokas palaute, joka auttaa kaikkia toimimaan entistä paremmin ja sujuvammin. Pirhan intrasta löytyy ohjeet Vaaratapahtuman ja epäkohdan käsittelyyn. Pirhan kehittämisspällikkö järjestää Teams-koulutuksia Haiprosta henkilöstölle.

#### **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?**

Hyvinvointialueella pyritään mahdollisimman vähäiseen ostopalveluiden käyttöön mutta tarvittaessa sitä hyödynnetään. Ostopalvelulääkäreitä palliatiivisessa keskuksessa ei ole käytössä mutta yksittäisiä ulkopuolisia sairaanhoitajan sijaisia on käytetty. Vuokrahoitajat otetaan ainoastaan TEMPORE:n

kautta. Ostopalvelutyöntekijän työtä valvoo toimipisteen osastonhoitaja. Ohje henkilöstövuokrauksen käyttöön liittyen on annettu 10.4.2024. Vuokratyön käyttöä seurataan säännöllisesti.

## **4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnitelma on valmistunut tammi-kuussa 2024. Se kuvaa yleisellä tasolla hyvinvointialueen resursseja ja varautumisen menettelyitä. Valmiussuunnitelma tarkistetaan ja tuodaan aluehallituksen käsiteltäväksi kerran valtuustokaudessa ja aina, kun turvallisuusympäristössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Valmiussuunnitelman yleisen osan päivittämisen koordinoinnista vastaa konsernipalvelut. Valmiussuunnitelman yleinen osa on julkinen ja se julkaistaan hyvinvointialueen ulkoisilla sivuilla. Sairaalapalveluiden oma valmiussuunnitelma on työn alla.

Valmiussuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa hyvinvointialueen valmiusryhmä ja osastonhoitajat vastaavat siitä, että henkilöstö on tutustunut valmiussuunnitelmiin ja osaa toimia niiden mukaisesti.

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

### **5.1 Toimeenpano**

Palliativisen keskuksen omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnan periaatteet käydään läpi jokaisessa yksikössä osastotuntipalavereissa ja uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Henkilöstö osallistuu aktiivisesti jatkossa omavalvontasuunnitelman päivittämiseen. Henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja ilmoitusvelvollisuus epäkohdista. Osastonhoitaja vastaa omavalvontasuunnitelman toteutumisesta yksiköissään.

### **5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

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

##### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivitty.

Henkilökunta voi tutustua omavalvontasuunnitelmaan Palliatiivisen keskuksen ja kotisairaalapalveluiden vastuualueen teams alustalta, kansioista Omavalvontasuunnitelmat. Lisäksi tulostettava versio löytyy jokaisesta yksiköstä erillisestä kansioista, josta se on kaikkien luettavissa.

### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

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

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

Palliatiivisen keskuksen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa nimetyt vastuuhenkilöt hoitotyön päällikkö, vastuualueen suunnittelija, esihenkilöt. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

## **6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä**

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<p><b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b></p> <p>Tampere 29.11.2024</p>
<p><b>Palveluyksikön vastuuhenkilö</b></p> <p>Vastuualuejohtaja Saila Haapasalmi</p>
<p><b>Toimialuejohtaja</b></p> <p>Sanna Mäki</p>



Seuraa meitä somessa.