

Pirkanmaan hyvinvointialue



Pirkanmaan hyvinvointialueen

Suun terveydenhuolto, perushoito

**Oma-
valvontasuunnitelma**

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	7
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	8
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	9
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	10
3.4	Muistutusten käsittely	12
3.5	Henkilöstö	13
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta	15
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	15
3.8	Toimitilat ja välineet	16
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	18
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	20
3.11	Infektioiden torjunta	21
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	22
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
4	Omavalvonnan riskien hallinta	24
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	24
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	26
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	28
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	28
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	29
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	29
5.1	Toimeenpano	29
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	30
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	30

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

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

Palveluyksikön nimi

Suun terveydenhuolto, perushoidon vastuualue

Vastuuhenkilöt

Vastuualuejohtaja Tanja Ketola-Kinnula
 Apulaisylihammaslääkäri Riikka Nystedt-Pusa
 Apulaisylihammaslääkäri Marja-Liisa Kaltiokallio
 Palvelupäällikkö Sanna Kiviniemi (pohjoinen lähijohtamisalue)
 Palvelupäällikkö Piia Kulmala (läntinen lähijohtamisalue)
 Palvelupäällikkö Sari Ketola (eteläinen lähijohtamisalue)

Suun perushoidon palvelupisteet ja yhteystiedot:

Akaa: ajanvaraus ja neuvonta puh. [03 384 5313](tel:033845313)

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

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

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

Hämeenkyrö: ajanvaraus ja neuvonta puh. [040 133 0400](tel:0401330400)

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

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

Hämeenkyrön hammashoitola, Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö

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

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

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

Keskusterveysaseman hammashoitola, Herttualantie 28, 36200 Kangasala

Ruutanan hammashoitola, Leppätie 3, 36110 Ruutana

Sahalahden hammashoitola, Kurvis-Höllin tie 8, 36420 Sahalahti

Suoraman hammashoitola, Kyötikkäläntie 12, 36220 Kangasala

Vatialan hammashoitola, Junatie 1, 36240 Kangasala

Pälkäneen hammashoitola, Keskustie 3, 36600 Pälkäne

Lempäälä: ajanvaraus ja neuvonta puh. [03 384 5311](tel:033845311)

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

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

Kuljun hammashoitola, Kukonkorventie 18, 37560 Lempäälä

Lempäälän hammashoitola, Himminpolku 5, 37500 Lempäälä

Nokia: ajanvaraus ja neuvonta puh. [03 384 5307](tel:033845307)

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

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

Kauppakadun hammashoitola, Kauppakatu 1–3, 37100 Nokia

Koskenmäen hammashoitola, Ketolanmäenkatu 2, 37120 Nokia

Nokian sosiaali- ja terveysaseman hammashoitola, Maununkatu 12, 37100 Nokia

Pirkkala: ajanvaraus ja neuvonta puh. [03 384 5320](tel:033845320)

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

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

Pirkkalan hammashoitola, Lentoasemantie 60, 33960 Pirkkala

Sastamala ja Punkalaidun: ajanvaraus ja neuvonta puh. [03 384 5325](tel:033845325)

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

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

Mouhijärven hammashoitola, Tohtorinpolku 4, 38460 Sastamala

Punkalaitumen hammashoitola, Lauttakyläntie 11, 31900 Punkalaidun

Sastamalan keskushammashoitola, Torikatu 1, 38200 Sastamala

Tampere ja Orivesi: ajanvaraus ja neuvonta puh. [03 384 5300](tel:033845300)

Vastaavat hammaslääkärit Aeli Malm (aeli.malm@pirha.fi) ja Marjo Voutilainen (marjo.voutilainen@pirha.fi)

Osastonhoitajat Monika Kuhlman (monika.kuhlman@pirha.fi),
Nina Harkin (nina.harkin@pirha.fi) ja Pirita Karhu (pirita.karhu@pirha.fi)

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

Hatanpään hammashoitola, Hatanpäänkatu 24, 33900 Tampere

Hervannan hammashoitola, Insinöörinkatu 38, 33720 Tampere

Kaukajärven hammashoitola, Keskisenkatu 5, 33710 Tampere

Koukkuniemen hammashoitola, Ahlgrenin puistokuja 2, 33180 Tampere

Lielahden hammashoitola, Antti Possin kuja 1, 33400 Tampere

Linnainmaan hammashoitola, Kirviälänkatu 2, 33580 Tampere

Tammelan hammashoitola, Ilmarinkatu 16 D, 33500 Tampere

Tays sairaalapäivystys Acuta, Ensitie 8, K-rakennus, C-aula, 33520
Tampere

Terveyskeskus Mehiläinen Tampere Tesoma, Tesoman valtatie
35,33310 Tampere

Tipotien hammashoitola, Tipotie 4, 33230 Tampere

Tullinkulman hammashoitola, Hammareninkatu 5, 33100 Tampere

Vuoreksen hammashoitola, Rautiolanrinne 2, 33870 Tampere

Oriveden hammashoitola, Keskustie 30, 35300 Orivesi

Valkeakoski: ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 384 5315

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

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

Valkeakosken hammashoitola, Särpimäenkatu 27, 37600 Valkeakoski

Vesilahti: ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 384 5322

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

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

Vesilahden hammashoitola, Anttilantie 2, 37470 Vesilahti

Ylöjärvi: ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 384 5275

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

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

Kurun hammashoitola, Kisatie 1, 34300 Kuru

Vuorentaustan hammashoitola, Tornitie 1, 33430 Vuorentausta

Ylöjärven sote-aseman hammashoitola, Mikkolantie 10, 33470 Ylöjärvi

Suun terveydenhuollon ulkoistettu palvelutuotanto:

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

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

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

Ikaalisten hammashoitola, Vanha Tampereentie 21 B, 39500 Ikaalinen

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

ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 455 2745

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

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

Juupajoen terveysasema, Koskitie 50, 35500 Korkeakoski

Mäntän terveysasema, Pakkaajankatu 18 D, 35800 Mänttä

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

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

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

Kihniön hammashoitola, Kivinevantie 11–13, 39820 Kihniö

Parkanon hammashoitola, Parkanontie 48, 39 700 Parkano

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

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

Virtain hammashoitola, Sairaalantie 1, 34800 Virrat

Ruoveden hammashoitola, Ruovedentie 56, 34600 Ruovesi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa suun terveydenhuollon palveluja kaikille alueen asukkaille: neuvolaikäisille, koululaisille, opiskelijoille ja aikuisille. Asukkaita alueella on yli 500 000. Suun terveydenhuollon palvelupisteitä sijaitsee Pirkanmaan hyvinvointialueella Akaan, Hämeenkyrön, Ikaalisten, Juupajoen, Kangasalan, Kihniön, Lempäälän, Mänttä-Vilppulan, Nokian, Oriveden, Parkanon, Pirkkalan, Punkalaitumen, Pälkäneen, Ruoveden, Sastamalan, Tampereen, Valkeakosken, Vesilahden, Virtain ja Ylöjärven kunnissa. Kuhmoisten palvelut järjestetään Kangasalla ja Urjalan palvelut Akaassa. Potilas voi valinnanvapauden nojalla valita sosiaali- ja terveysaseman, jossa asioi. Hyvinvointialue järjestää palvelut tarkoituksenmukaisesti ohjaten potilaita hoitoon tarvittaessa myös yli kuntarajojen.

Suun terveydenhuollon palveluihin kuuluvat digitaaliset palvelut, puhelinpalvelu, hoidon tarpeen arvio, suun terveystarkastukset ja tutkimukset, kuvantaminen, suun sairauksien hoito sekä yksilöllinen ehkäisevä hoito ja neuvonta. Hammaslääkärit, suuhygienistit ja hammashoitajat tekevät moniammatillista yhteistyötä. Eri ammattiryhmät tekevät ammattikoulutustaan parhaiten vastaavat toimenpiteet hoidon toteuttamiseksi. Palveluita annetaan verkon ja puhelimen välityksellä, sotokeskuksien, lähiasemien, joidenkin koulujen yhteydessä olevissa tai liikehuoneistossa sijaitsevilla hammashoitoloissa sekä liikkuvina palveluina kouluille ja tarpeen mukaan muihin tiloihin vietyinä. Palveluita toteutetaan videovastaanotona, tavanomaisena hammaslääkäri - hammashoitaja-, tai suuhygienistivastaanotona, monihuonemallilla sekä joustavilla malleilla, kuten toiminnanohjausjärjestelmän ohjaamana Kerralla enemmän -mallilla.

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Suun terveydenhuollon keskeisiä toiminnan periaatteita ovat hoidon laatu, vaikuttavuus, oikea-aikaisuus, yhdenvertaisuus, turvallisuus ja hyvä asiakaskokemus. Suun terveydenhuollon palvelut tukevat hoidon jatkuvuutta ja potilaan sitoutumista hoitoonsa. Keskeistä on suun terveyden ymmärtäminen osana kokonaisterveyttä, terveyden edistäminen ja ennaltaehkäisy perustuen riskien varhaiseen tunnistamiseen. Huomioimme asiakkaan kokonaistilanteen ja tuen tarpeen moniammatillisella yhteistyöllä muiden terveydenhuollon ja sosiaalihuollon sekä kunnan ammattilaisten kanssa. Ohjaamme asiakkaan tarvittaessa toisen palvelun piiriin.

Suun terveydenhuollon palveluissa noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja viranomais määräyksiä. Toimintaa ohjaavat lisäksi viranomaisten antamat määräykset ja suositukset, kulloinkin voimassa olevat yhtenäiset valtakunnalliset kiireettömän ja kiireellisen hoidon perusteet, kansalliset Käypä hoito -suositukset ja Hyvä käytäntö -konsensus suositukset. Suun terveydenhuollon henkilöstöstä on säädetty laeilla. Laatuja ja lainmukaisuutta valvovat Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja Aluehallintovirasto (AVI).

Aikuisten kiireettömät suun terveydenhuollon palvelut ovat hyvinvointialueen asukkaita varten. Ne toteutetaan terveydenhuollon ammattilaisen tekemän yksilöllisen hoidon tarpeen arvioinnin perusteella yhtenäisten kiireettömän hoidon perusteiden mukaisesti. Hoidon tarpeen arvioinnissa huomioidaan potilaan oireet, niiden kesto, muu ongelmaan liittyvä, yleinen terveydentila sekä aiemmat potilastietojärjestelmään kirjatut tiedot. Kiireettömät suun terveydenhuollon palvelut sisältävät tavallisesti suuhygienistin tekemän suun terveystarkastuksen tai hammaslääkärin suorittaman tutkimuksen, siihen perustuvan pitkäaikavälin hoitosuunnitelman, omahoitosuunnitelman, tarvittavat ennaltaehkäisevät ja korjaavat suun terveydenhuollon toimenpiteet sekä tarvittavan ylläpito hoidon. Kokonaishoitojen toteuttamisessa tehdään moniammatillista yhteistyötä.

Perusterveydenhuoltoon kuuluva suun terveydenhuollon kiirehoito järjestetään aikuisten valtakunnallisten yhtenäisten kiireellisen hoidon perusteiden mukaisesti. Kiireellisissä tapauksissa potilas pääsee hammaslääkärin vastaanotolle saman tai kolmen vuorokauden sisällä hoidon tarpeen arvioinnista. Arviointi tapahtuu terveydenhuollon ammattilaisen tekemän hoidon tarpeen arvion perusteella. Hoidon tarpeen arviointi pohjautuu valtakunnallisiin, yhtenäisiin kiireellisen hoidon perusteisiin. Aikuisten kiireelliset suun terveydenhuoltopalvelut tuotetaan omassa toiminnassa sekä ostopalveluna yksityisiltä.

Kiireelliseen hoitoon tulee päästä asuinpaikasta riippumatta. Kiireellisillä suun terveydenhuoltopalveluilla tarkoitetaan äkillistä suun ja hampaiston alueella ilmenevää sairastumisen, vamman, pitkäaikais-sairauden vaikeutumisen tai toimintakyvyn alenemisen edellyttämää välitöntä arviota ja hoitoa, jota ei voida siirtää ilman sairauden pahenemista tai vamman vaikeutumista. Pirkanmaan hyvinvointialueella suun terveydenhuolto hankkii yksityiseltä palveluntuottajalta virka-ajan ulkopuolisen, viikonloppuisin ja arkipyhinä, yöaikaan lukuun ottamatta, toteutettavan kiireellisen hoidon. Tays sairaalapäivystys Acutassa on saavutettavissa myös öisin, mutta hoitoon voi päästä vain, jos hoidon viivästyminen arvioidaan aiheuttavan pysyvää terveydellistä haittaa tai jos asiakkaan henki on uhattuna.

Lasten ja nuorten suun terveystarkastukset toteutetaan asetuksen mukaisesti ([Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu-... 338/2011 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)). Alle kouluikäisten suun terveystarkastukset järjestetään lapsen ollessa 1- tai 2- vuotias, 3- tai 4-vuotias ja 5- tai 6-vuotias. Neuvolaikäisten lasten hammashoito toimii yhteistyössä äitiys- ja lastenneuvoloiden kanssa ja 1–2- vuotiaille on tarjolla hammashoitajan videovastaanotto. Perusopetuksen oppilaiden suun terveydenhuollon palvelut ovat osa kouluterveydenhuoltoa. Kouluikäiset lapset ja nuoret kutsutaan suun terveystarkastuksiin 1., 3., 5. ja 8. luokalla. Lisäksi tehdään yksilölliseen tarpeeseen perustuvia tarkastuksia. Alakouluikäisten suun terveystarkastukset tehdään joko hammashoitolassa, koululla liikkuvana palveluna tai koulun hoitolassa, mikäli sellainen on.

Hyvinvointialue järjestää opiskeluterveydenhuollon palvelut, mukaan lukien suun terveydenhuollon palvelut niille, jotka opiskelevat kokopäiväisesti toisen asteen oppilaitoksessa, ammatillisessa aikuis-koulutuksen oppilaitoksessa, kansanopistossa tai liikunnan koulutuskeskuksessa vähintään kahden

kuukauden ajan. Ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen opiskelijoiden suun terveydenhuollosta vastaa Ylioppilaiden Terveydenhuoltosäätiö YTHS. Opiskelijoiden suun terveystarkastuksia tehdään kaikkien hyvinvointialueella sijaitsevien oppilaitosten opiskelijoille sekä opiskelijoille, joiden oppilaitos sijaitsee muulla hyvinvointialueella. Hoito sisältää sekä perus- että erikoishammashoidon.

Pirkanmaan hyvinvointialuetta palvelee perustason palveluihin lukeutuva (ei erikoissairaanhoidoa) Suun erikoishoidon yksikkö, joka tarjoaa laaja-alaiset erikoishammaslääkäripalvelut. Suun erikoishoidon yksikkö toimii hallinnollisesti omana vastuualueenaan ja heillä on erillinen omavalvontasuunnitelma, jossa palvelua kuvataan tarkemmin. Erikoishammaslääkärin hoitoon ohjataan hoitavan hammaslääkärin läheteellä, kun kriteerit lähettämiseen täyttyvät. Tarvittavan hoidon jälkeen potilaat palautuvat hoitopalautteineen ja -ohjeineen takaisin perushoidossa työskentelevälle ammattilaiselle.

Osana Suun erikoishoidon yksikköä toimii Suun infektiotokiospoliklinikka, joka pystyy oikea-aikaisesti hoitamaan suun ja hampaat tulehdusvapaiksi, jos yksilön sairaus, tila, lääk- tai tuleva leikkaushoito sitä edellyttää. Suun infektiotokiospoliklinikalle ohjataan lääketieteellisestä hoidosta vastaavan tai leikkaavan lääkärin arvion perusteella erillisellä läheteellä. Hoidetut potilaat siirtyvät jatko- ja ylläpitohoitoon perushoidon ammattilaiselle.

Aikuisille perusterveille pelkopotilaille ja joillekin erityisryhmille, joiden lievät yleissairaudet ovat hyvässä tasapainossa, on tarjolla mahdollisuus yleisanestesia-avusteiseen hammashoittoon. Palvelussa oma suun terveydenhuollon henkilöstö toteuttaa suun ja hampaiden tutkimuksen ja hoidon ja yleisanestesiasta huolehtii kilpailutuksella valikoitu anestesiatiimi, jolta palvelu ostetaan. Kilpailutusasiakirjoissa on tarkoin määritelty tehtävät ja vastuut sekä palveluntuottajalta edellytettävät laatuksiteerit. Palveluntuottajalta edellytetään omaa omavalvontasuunnitelmaa.

Koko hyvinvointialuetta koskevat aikuisten yleisanestesiapalvelut toteutetaan Kangasalan keskusterveysaseman hammashoitolassa. Hoitoon pääsy edellyttää tiukkojen kriteerien täyttämistä, hoitavan hammaslääkärin lähetettä ja anestesiologian erikoislääkärin arviota soveltuvuudesta avovastaanotolla toteutettavaan yleisanestesiaan.

Yleisanestesiahammashoito on mahdollista myös Pirkanmaan hyvinvointialueen perusterveille lapsipotilaille Etelä-Hervannan hammashoitolassa. Hoitoon pääsee tarkoin kriteerein hoitavan hammaslääkärin läheteellä. Palveluun liittyy keskeisesti muun tuen ja palvelutarpeen tunnistaminen sekä ohjaaminen tarvittaessa Minun tiimini toimintamallin mukaisesti muun toimialan palveluun. Lasten yleisanestesiahammashoito kuuluu palveluna erikoishoidon vastuualueeseen. Tarkempi palvelun kuvaus löytyy suun erikoishoidon omavalvontasuunnitelmasta.

Ikääntyneiden suun terveyden palvelut toteutetaan hammashoitoloissa, palveluasumisyksiköissä tai jopa ikääntyneen omassa kodissa. Erityisesti ikääntyneiden hoitamiseen suunniteltuja hoitoloita nostolaitteineen on Tampereella Koukkuniemessä ja Hatantäällä. Ympäri vuorokautisen asumisen yksiköissä vierailee suuhygienisti, joka tekee hoidon tarpeen arvioita ja opastaa henkilöstöä asukkaiden suuhygienian ylläpidossa.

Ikääntyneitä hoidetaan samoin periaattein kuin aikuisia yleensäkin, mutta toimintakyvyn heiketessä ja erityisesti siirryttäessä palliatiiviseen hoitolinjaan tai saattohoitoon, suun ja hampaiden hoito on syytä rajoittaa oireenmukaiseksi. Hauras ja huonokuntoinen ikääntynyt kestää huonosti usein toistuvia, kajoavia hoitoja ja vaadittavia siirtymisiä paikasta toiseen. Kaikkien ikääntyneiden hoidon kulmakivi on riittävä omahoito ja mahdollisen palveluasumisyksikön henkilökunnan ja omaisten ohjaaminen ja tukeminen ikääntyneen suun omahoidon toteuttamiseen.

Julkinen suun terveydenhuolto on maksullista aikuisille. Käyntimaksun lisäksi maksetaan asiakasmaksulain mukaiset maksut hoidoista, tutkimuksista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä. Hinta vaihtelee sen mukaan, antaako hoitoa suuhygienisti, hammaslääkäri vai erikoishammaslääkäri. Käynnin hinta määräytyy toimenpiteiden määrän ja vaativuuden mukaan. Hammasproteesien ja esim. purentakiskojen teknisen laboratorion osuus kuuluu asiakkaan maksettavaksi.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

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

Työryhmän kokoonpano:

Tanja Ketola-Kinnula, vastuualuejohtaja, suun perushoito
 Teresa Niku, apulaisylihammaslääkäri, suun perushoito, läntinen lähijohtamisalue
 Sanna Kiviniemi, palvelupäällikkö, suun perushoito, pohjoinen lähijohtamisalue
 Janina Jansson, palvelupäällikkö, oikomishoito
 Markku Saha, vastaava hammaslääkäri, Sastamala-Punkalaidun
 Sanna Loukkola, osastonhoitaja, Suun erikoishoidon yksikkö, Tampere
 Heli Lahtinen, osastonhoitaja, Pirkkala

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

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

Tanja Ketola-Kinnula, vastuualuejohtaja, suun perushoito, tanja.ketola-kinnula@pirha.fi
 Anna Maria Heikkinen, vastuualuejohtaja, erikoishoito anna.heikkinen@pirha.fi
 Nina Piililä, vastuualuejohtaja, oikomishoito nina.piilila@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Noudatamme toimintaa sääteleviä lakeja, asetuksia ja suosituksia. Meillä on osaava, ammattitaitoinen ja hyvinvoiva henkilöstö. Panostamme potilasturvallisuuteen ja turvalliseen työympäristöön sekä riskien tunnistamiseen ja hallintaan. Turvallisuuteen liittyvinä tavoitteina on infektioiden estäminen ja vähentäminen, lääkehoidon turvallisuuden parantaminen, laiteturvallisuuden parantaminen, turvallisuustietoisuuden parantaminen sekä turvallisuuskulttuurin kehittyminen. Meillä on laatua tukeva organisatorakenne ja kokouskäytänteet, sujuvat prosessit sekä riittävät resurssit. Laatu muodostuu näiden tekijöiden kokonaisuudesta ja sen kokonaisuuden hyvästä johtamisesta.

Palvelutoimintaa valvoo ja johtaa kunkin yksikön esihenkilöt, jotka raportoivat toiminnasta suun terveydenhuollon ylemmälle johdolle. Suun terveydenhuollossa jokaisessa yksikössä on nimetty lääkehoidosta vastaava ja säteilyturvallisuusvastaava. Säteilytoiminnan laadunhallintaa yksiköissä koordinoivat laatuhoitajat. Suun terveydenhuollon toimialueella on nimetty jokaiselle vastuualueelle oma tietosuojaja tietoturvayhteyshenkilö.

HaiPro-järjestelmään ilmoitetaan asiakas- ja potilasturvallisuuteen, lääkehoitoon, työturvallisuuteen, tietoturvaan ja toimintaympäristöön liittyvät vaara- ja haittatapahtumat. Suun terveydenhuollon lähiesihenkilöt eli vastaavat hammaslääkärit ja osastonhoitajat käsittelevät omien yksikköjensä HaiPro-ilmoitukset. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan 48 tunnin sisällä vastuualuejohtajalle, jonka tehtävänä on arvioida välittömät toimenpiteet ja erillisen tutkinnan tarve.

Tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle heti ja tehdään ilmoitus tietosuojavaltuutetulle 72 tunnin aikana. Tapauksesta tehdään ilmoitus HaiPro-järjestelmään jatkoselvitteilyjen varmistamiseksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa. Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan organisaatiossa toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Hyvinvointialueen riskienhallintaohjelmistona on Granite. Riskien arviointia ja hallintaa tehdään toimipisteissä kaksi kertaa vuodessa. Ylin johto seuraa prosessin toteutumista.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

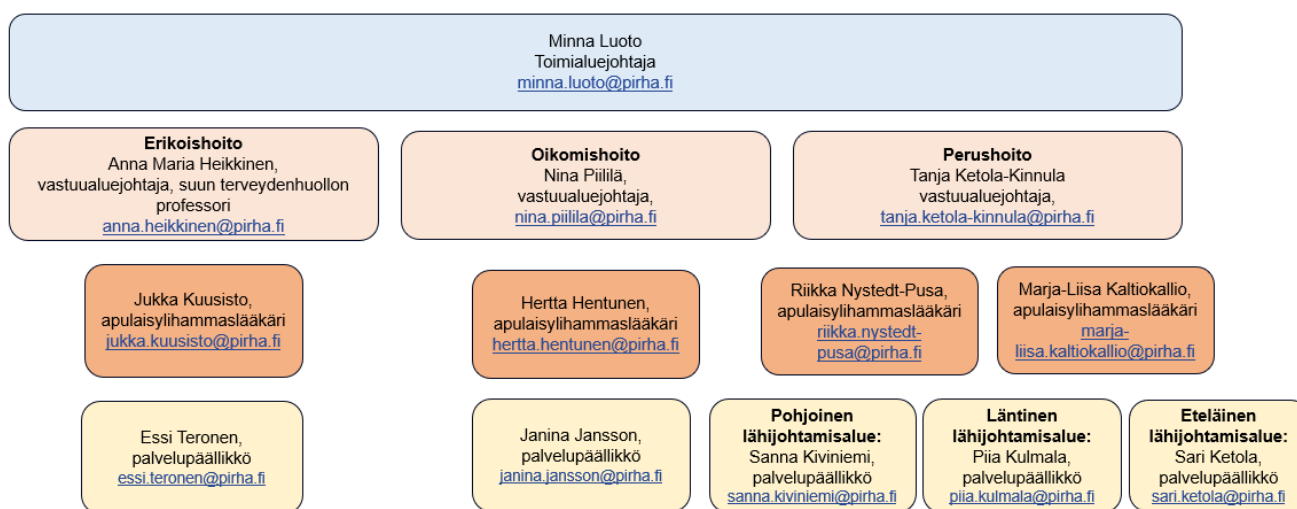
Suun perushoidon vastuualue on jaettu kolmeen lähijohtamisalueeseen (pohjoinen, läntinen ja eteläinen). Suun perushoidon toimipisteiden henkilöstölle on nimetty lähiesihenkilöt; vastaavat hammaslääkärit ja osastonhoitajat. Oikomishoidon palveluja toteutetaan perushoidon verkostossa ja oikomishoidon ammattilaisten esihenkilönä toimii hoitolaperusteisesti suun perushoidon lähiesihenkilö. Osastonhoitajien esihenkilöinä toimivat lähijohtamisaluekohtaisesti palvelupäälliköt. Vastaavien hammaslääkäreiden ja apulaisylihammaslääkärin esihenkilönä toimii vastuualuejohtaja.

Toiminnan ja laadun valvontaa ja kehittämistä tukevat kokouskäytänteet ja –rakenteet. Tiedonkulkua ja tiedon löytymistä varmistavat aihekohtaiset Teams-kanavat. Tieto kulkee molempiin suuntiin ja pysymme valvomaan ja varmistamaan toiminnan vastaavan kuvattua ja suunniteltua. Johto ja esihenkilöt saavat tietoa palveluiden laadusta myös muistutuksista, palautteista ja vaaratapahtumailmoituksista.

Toimialuejohtajan johdolla kokoontuu viikoittain joko Suun johdon työkokous (vastuualuejohtajat), Suun terveydenhuollon johtoryhmä (vastuualuejohtajat, HR- ja talousasiantuntija, luottamusmiesedustus) tai Johtotiimi (vastuualuejohtajat, apulaisylihammaslääkärit, palvelupäälliköt, koulutuskoordinaattori ja suunnittelija). Vastuualuejohtajat osallistuvat Avopalveluiden laajennettuun johtoryhmään. Suun perushoidon vastuualuejohtajan johdolla kokoontuu joka toinen viikko Suun perushoidon verkoston yhteiskokous (vastaavat hammaslääkärit, apulaisylihammaslääkäri, palvelupäälliköt ja osastonhoitajat)

ja joka toinen viikko vastaavat hammaslääkärit. Lisäksi palvelupäälliköiden ja apulaisylihammaslääkäriin muodostama perushoidon johtotiimi kokoontuu viikoittain vastuualuejohtajan johdolla. Yksikkökoukukset eli hoitolapalaverit pidetään henkilöstön kanssa noin kerran kuukaudessa lähiesihenkilöiden toimesta. Kokouksista tehdään muistiot. Ne ja muu kokousmateriaali arkistoidaan.

Hyvä johtaminen on laadun peruspilari ja työssä viihtyvyyden tae. Suun terveydenhuollon johto ja esihenkilöt ovat sitoutuneet valmentavan johtamisen periaatteisiin ja valmentavan johtamisen koulutukset ovat organisaatiomme johdolle ja esihenkilöille pakollisia. Luomme turvallista työympäristöä osoittamalla arvostusta ja tukea. Ohjaamme ajattelua aktivoivilla kysymyksillä ja mahdollistamme itsenäistä päätöksentekoa. Olemme tarvittaessa tukena ja apuna. Kiitämme ja kannustamme.



Kuva 1. Suun terveydenhuollon hallinnollinen järjestäytyminen

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirkanmaan hyvinvointialueen 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. (Pirkanmaan hyvinvointialueenn turvallisuuslupaus)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Potilaita hoidetaan yhteisymmärryksessä heidän tai heidän laillisen edustajansa kanssa. Alaikäisen potilaan mielipide selvitetään, kun se on hänen ikänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Täl-

löin alaikäistä potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, muutoin yhteisymmärryksessä huoltajan tai muun laillisen edustajan kanssa. Jos alaikäinen kykenee päättämään hoidostaan, hänellä on oikeus kieltää tietojen antaminen huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen; alaikäisellä ei ole kuitenkaan oikeutta kieltää luovuttamasta hänen henkeään ja terveyttään uhkaavan vaaran torjumiseksi annettavaa tarpeellista tietoa. Arvio alaikäisen päätöskyvystä ja tietojen luovuttamisesta tehdään suun terveydenhuollon vastaanotolla käyntikohtaisesti.

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

Hammaslääkäri vastaa hoitosuunnitelman laadinnasta ja tarvittaessa päivittämisestä. Pitkän aikavälin hoitosuunnitelma on muutakin kuin tutkimuksen perusteella todettujen hoitotoimenpiteiden suunnittelua. Pitkän aikavälin hoitosuunnitelma laaditaan suun ja hampaiston tutkimuksen yhteydessä. Siinä kuvataan suun ja hampaiden pääasiallinen ongelma, suun sairauksien riskit ja niiden hallintakeinot, jotka kirjataan omahoitosuunnitelmaan. Pitkän aikavälin hoitosuunnitelmaan määritetään seuraavan tutkimuksen ajankohta sekä tarvittaessa ylläpitohoitoväli suuhygienistin vastaanotolla. Asiakkaat itse ja tarvittaessa muiden palveluiden asiakkaaseen hoitosuhteessa olevat ammattilaiset voivat lukea pitkän aikavälin hoitosuunnitelman Potilastiedon arkiston Kantapalveluista. Puhelinpalvelussa toimiva henkilökunta noudattaa hoitosuunnitelmaan kirjattuja tutkimus- ja hoitovälejä aikoja varatessaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueella kohtelemme potilaita asiallisesti, epäasialliseen kohteluun puututaan viivytyksettä. Esihenkilön vastuulla on kerrata työyhteisön pelisäännöt ja asiallisen työkäyttyymisen periaatteet. Asiakaspalautteet käsitellään sen ammattilaisen kanssa, jota palaute koskee. Keskustelu ja suunnitelma seurannasta dokumentoidaan. Epäasiallisen kohtelun jatkuessa, esihenkilö käyttää työnjohdollisia toimia tilanteen mukaisesti. Asiakas voi tehdä myös muistutuksen hoidosta tai kohtelusta (3.4 Muistutusten käsittely).

Kun epäillään potilasvahinkoa, informoidaan potilasta viivytyksettä tapahtuneesta. Jos tulee ilmi, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata esimerkiksi potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu, on potilasta neuvottava asian eteenpäin viemisessä. Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. PVK ratkaisee potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön perusteella, onko kyseessä korvattava potilasvahinko, ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset.

PVK toimii potilaiden ja terveydenhuollon ammattilaisten turvana ja tuottaa potilasvahingoista tietoa terveydenhuollon ja vakuutusyhtiöiden toiminnan sekä potilasturvallisuustyön tueksi.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Suun terveydenhuollon perushoidon vastuualueen vastuualuejohtaja vastaa perushoidon vastuualueella koskeviin muistutuksiin, vaikka muistutus koskisi vain yhtä vastuuyksikköä. Jos muistutus koskee laajemmin koko suun terveydenhuoltoa, vastauksen laatii toimialuejohtaja. Muistutukseen laaditaan kirjallinen vastaus asianhallintajärjestelmä Pirreen kohtuullisessa ajassa, viimeistään kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Jos on kysymyksessä laajempaa selvittelyä vaativa muistutus, voidaan hyväksyä tätä pidempi vastausaika, kuitenkin enintään kaksi kuukautta muistutuksen saapumisesta. Muistutusvastaus toimitetaan allekirjoitettuna kirjallisesti potilaalle. Jos on kysymyksessä aluehallintovirastolta muistutusmenettelyyn hyvinvointialueelle siirretty kantelu, toimitetaan vastaus myös aluehallintovirastolle.

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

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

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suun terveydenhuollossa työskentelee yli 500 alan ammattilaista. Työntekijät koostuvat hammaslääkäreistä, erikoishammaslääkäreistä, erikoistuvista hammaslääkäreistä, suuhygienisteistä ja hammashoitajista. Palvelut tuotetaan pääasiassa omana toimintana. Vuokratyövoimaa käytetään lähinnä yksittäisissä hoitoloissa erikoishammaslääkäreiden työpanoksen korvaamiseen ja tarvittaessa ruuhkatilanteissa puhelinpalvelussa. Virka-ajan ulkopuolinen, iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä saavutettava kiireellinen hoito toteutetaan yksityisen palveluntuottajan toimesta sopimusteknisesti vuokratyönä. Osa suun perushoidon kiirehoidosta ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta (kiireettömien palveluiden ostamisesta on luovuttu).

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

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

Elvytystaidot (taso 1),	Oppiportti (1 h) + harjoitukset	3 vuoden välein
Elvytystaidot (taso 2) suun erikoishoidon vastuualueen työntekijät	Oppiportti (1 h 40 min) + harjoitukset	1 vuoden välein

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

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

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

Rikostausta lasten, vammaisten tai iäkkäiden kanssa työskentelevien kanssa selvitetään tarvittaessa.

Työturvallisuus kuuluu kaikille työntekijöille. Sen toteutumista toimipisteissä seuraavat esihenkilöt. Jokaisessa toimipisteessä arvioidaan työn vaarat säännöllisesti ja ne raportoidaan Granite-järjestelmään. Tarvittaviin puutteisiin puututaan, niiden korjaamiseksi tehdään suunnitelma ja toteutuksen seuranta. Työntekijän aloittaessa perehdytyksessä käydään läpi työturvallisuuteen liittyvät asiat ja työntekijän vastuut liittyen työturvallisuuteen. Turvallisuuskävelyt suoritetaan säännöllisesti ja henkilöstöä kannustetaan tekemään läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoituksia HaiPro-järjestelmään. Työntekijät voivat tarvittaessa kääntyä työsuojeluvastaavan puoleen työturvallisuusasioissa. Myös esihenkilö saa tukea työsuojeluvastuutetulta tai -päälliköltä työturvallisuusasioissa.

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

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

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialue tekee tiivistä yhteistyötä ammattiin kouluttavien oppilaitosten, ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen kanssa tarjoten opiskelijoille harjoittelupaikkoja hoitoloista. Suun terveydenhuollossa on mahdollista kouluttautua oppisopimuksella. Opiskelijoille on nimetty ohjaaja tai vastuuhenkilö.

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

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

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaatio

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?

Lainsäädäntö velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia monialaiseen yhteistyöhön, kun asiakkaan hoidon tai tuen tarpeet sitä edellyttävät. Asiakas saattaa tarvita useita erilaisia palveluita yhtäaikaaisesti. Asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava palvelukokonaisuus vaatii palvelunantajien välistä tiivistä yhteistyötä, joten yhteistyö eri toimijoiden välillä on ensiarvoisen tärkeää.

Pirkanmaan hyvinvointialueella toteutetaan toimintamallia Minun tiimini. Yhteisen toimintamallin avulla tunnistetaan asiakaslähtöisesti ja systemaattisesti asiakkaiden monialaiset hoidon ja palvelun tarpeet, tehdään päätökset palveluista ja seurataan asiakkaan palvelutarpeen muutoksia. Toimintamallin toteutukseen osallistuu koko henkilöstö. Jokaisen potilaan kohdalla arvioidaan tuen tarvetta herätteiden avulla. Hyvinvointialueella toimii Minun tiimini vastuuhenkilöt, jotka suun terveydenhuollossa ovat suuhygienistejä. He organisoivat asiakkaan asiaa eteenpäin tekemällä yhteistyötä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen edustajien, omaisten ja asiakkaan kanssa. Minun tiimini työskentely toteutetaan säännöllisillä yhteistyöpalaverilla ja tiedottamalla sähköpostitse tai puhelimitse tarpeellisista tilanteista sekä muutoksista. Asiakassuunnitelma –palaverit järjestetään suunnitellusti viikoittain.

Suun terveydenhuollossa on kolmiportainen palvelujärjestelmä: suun perushoito, perustason erikoishoito (suun erikoishoito) sekä erikoissairaanhoito. Näiden toimijoiden välillä toteutetaan yhteistyötä huomioiden suun terveys osana kokonaisterveyttä sekä hyvinvointia. Lähetekriteerit on kuvattu Pirhassa laadituissa hoitopoluissa (toimintamallit), jotta potilaat ohjautuvat oikea-aikaisesti oikeaan hoitopaikkaan.

3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Säteilyn käytön turvallisuus

Säteilyturvallisuus - Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut - intra.pirha.fi

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suun terveydenhuollon toimipisteet ovat yhteystietoineen luettelona Omavalvontasuunnitelman ensimmäisessä kappaleessa.

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

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

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

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

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

Suun terveydenhuollon toimipisteissä käytetään instrumenttien huoltolaitteita (DAC) kulma- ja käsikappaleiden, turbiinien ja ruiskujen puhdistamiseen. Nämä instrumentit ovat kalliita ja niiden kierto tulee olla nopeaa. Laadunvarmistus tapahtuu joka ajossa liuskaindikaattorilla ja itiöttestit tehdään kolmen kuukauden välein. Valvonta toteutetaan erilliselle lomakkeelle ja arkistoidaan kahdeksi vuodeksi.

Toimitiloihin ja laitteiden, kemikaalien ja hoitotarvikkeiden käyttöön liittyy keskeisesti riskien määrittely ja hallinta. Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan organisaatiossa toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Hyvinvointialueen riskienhallintaohjelmistona on Granite.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Palveluyskiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyskiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyskikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Lääkintäteknikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintäteknikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintäteknikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

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

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturva-vastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluüksikössä?

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

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

Tietojärjestelmillä on tietohallinnon lisäksi omat järjestelmäkohtaiset tukikanavat, joiden yhteystiedot löytyvät Tietojärjestelmien tuki -sivulta. Suun terveydenhuollossa käytössä olevien potilastietojärjestelmien pääkäyttäjä ja omistus on Istekki Oy:llä. Tekoälysovellusten käyttöön pitää pyytää lupa Pirkanmaan hyvinvointialueen tekoälyfoorumilta.

Suun terveydenhuollossa käytettävien potilastietojärjestelmien ja kuvantamisohjelmien äkillisiin vikatilanteisiin ei ole mahdollista varautua. Korvaavia järjestelmiä ei ole, joten toiminta voidaan joutua keskeyttämään. Ilman potilastietojärjestelmien tukea potilasturvallisuus vaarantuu, joten myös palvelu pääosin keskeytyy.

Kuvantamiseen ja kuvantamislaitteisiin liittyy oma lainsäädännöllinen ohjaus, jota noudatetaan. Suunterveydenhuollossa on oma vastuuhenkilö kuvantamiseen ja säteilysuojeluun liittyvissä asioissa.

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

Lääkintäteknologian huolehtimisvastuulle kuuluvia laitteita ovat mm.

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

Palvelut

- Lääkintäteknikan huolto- ja ylläpitopalvelut (Istekki Oy)
- Lääkintälaitteisiin liittyvät selvitys- ja kehittämistyöt
- Hankintoihin ja kilpailutuksiin liittyvät tukitoiminnot
- Uudistamisohjelmaan ja hankkeisiin liittyvät asiantuntijapalvelut

Tukipyynnöt

Kaikissa tietotekniikkaan ja tietojärjestelmiin liittyvissä asioissa otetaan tarvittaessa yhteyttä Pirhan ICT-käyttötukeen. Laaja-alaisista tietoliikennehäiriöistä ilmoitetaan Istekille viipymättä.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 27.12.2023 ja avopalveluiden lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 19.4.2024

Yksikkötasoiset suunnitelmat laaditaan 31.12.2024 mennessä.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa käytetään Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin tai hammaslääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri tai hammaslääkäri. Yksikön lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain, yksikkötason suunnitelmat seuraavan vuoden huhtikuun loppuun mennessä.

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

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

3.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Tartuntatautilain 17 § mukaan terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin liittyviä infektioita. Yksikön on huolehdittava potilaiden, asiakkaiden, asukkaiden ja henkilökunnan

tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Yksikön johtajan on käytettävä apunaan tartuntatautien torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja sovitettava toimintansa yhteen hyvinvointialueen toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa. Tartuntatautilain 48 § säädetään työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi.

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

Perehdytysmateriaaliin on sisällytetty suun terveydenhuollon oma hygieniaohjeistus, joka on tehty yhdessä hygieniahoitajan kanssa. Vastuu perehdytyksestä ja tämän materiaalin läpi käymisestä on lähiesihenkilöllä. [Infektioiden torjunta suun terveydenhuollossa - pirha.fi](https://pirha.fi/infektioiden-torjunta-suun-terveydenhuollossa).

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

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

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala, tietosuojavastaava@pirha.fi

Tietosuojan ja tietoturvan vastuhenkilö Avopalvelut Tarja Marjamäki

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

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

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

Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän henkilön velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Perehtyminen ohjeisiin on kunkin henkilön omalla vastuulla. Henkilöstön osaamisen varmistaminen tapahtuu Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle pakollisella tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksella, joka suoritetaan Moodle verkkokoulutuksena kahden vuoden välein. Koulutusten suorittamista seuraa lähiesihenkilö. Lähiesihenkilö puuttuu arjessa todettuihin puutteisiin ja tietosuojariskeihin.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomiointi

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Asiakaspalautteen kerääminen ja analysointi on tärkeää. Asiakaspalautte auttaa kehittämään palveluita ja parantamaan asiakaskokemusta. Kaikki asiakaspalautteet käsitellään yksilöllisesti ja käydään tarvittaessa henkilöstön kanssa yhdessä läpi. Asiakkaan palautteeseen myös vastataan, mikäli asiakas on ilmoittanut yhteystietonsa. Jos asiakaspalautte sisältää asiakas- tai potilasturvallisuuteen liittyvän tapahtuman, tehdään lisäksi HaiPro ilmoitus. Muistutusten käsittelyssä kappaleessa 3.4.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suun terveydenhuollon riskien määrittämisestä ja hallinnasta vastaa johto, joka asettaa tavoitteet toimintayksiköiden riskienhallinnalle ja seuraa niiden toteutumista. Johto myös ottaa vastuun toimintaohjeista ja niiden käytäntöönpanosta tilanteessa, joka koskee akuutisti koko suun terveydenhuoltoa (esim. pandemia, laaja tietoturvaloukkaus).

Toimipisteissä riskienhallinnasta vastaa lähiesihenkilöt johdon asettamien tavoitteiden mukaisesti. Lähiesihenkilöt luovat toimipisteiden turvallisuuskulttuurin yhdessä työntekijöiden kanssa ja täten varmistavat asiakkaiden saaman palvelun turvallisuuden.

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

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

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

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

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään *huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.*

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia *säännöllisesti* yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää, miten vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

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

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueen käytännön toimia, joilla ennaltaehkäistään ja hallitaan palveluyksikön toimintaan ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä ovat muun muassa huolellinen rekrytointi, kattava perehdytys, osaamisen varmistaminen, täydennyskoulutus, asianmukaiset hoitovälineet, tarveaineet ja hoitolaitteet. Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan muun muassa seuraamalla HaiPro- ilmoituksia, asiakaspalautteita, muistutuksia ja kanteluita. Myös

työtapaturmia ja poissaoloja seurataan aktiivisesti. Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista ja niiden käytöstä perehdytysvaiheessa, ja asioista muistutetaan säännöllisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tukena on käytössä sähköinen Granite raportointi- ja seurantaohjelmisto. Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan organisaatiossa toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa.

Lisätietoa riskienhallinnasta ja esimerkiksi kattavan kuvauksen riskien arvioinnin prosessista löydät Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirjasta. Esihenkilöt huolehtivat Graniten päivityksestä kaksi kertaa vuodessa. Vähintään kerran vuodessa toimipisteittäin käydään granite läpi henkilöstön kanssa. Lisätietoa löydät intran sivulta: Riskienhallintaohjelmisto Granite.

Hyvinvointialueen vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään.

Laatua ja turvallisuutta varmistetaan ja parannetaan tunnistamalla ennalta kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet vaara- ja haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Järjestelmään ilmoitetaan turvallisuushavaintoja ja läheltä piti tilanteita sekä vaara- ja haittatapahtumia.

Esihenkilö vastaa HaiPro- ilmoitusten käsittelystä ja seurannasta. Kuukausittain järjestettävissä toimipistepalaverissa käydään läpi kyseisiä tapahtumia yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstöä kannustetaan tekemään ilmoituksia järjestelmään. Perehdytyksen yhteydessä asia käydään ensimmäisen kerran henkilöstön kanssa läpi.

Lisätietoa riskienhallinnasta löydät Intransivulta: riskienhallinnan käsikirjasta.

Se on yleinen tietolähde riskienhallinnasta jokaiselle hyvinvointialueella työskentelevälle henkilölle. Se sisältää runsaasti yleistietoa riskienhallinnasta ja sen perusteista Pirkanmaan hyvinvointialueella. Käsikirjasta löydät muun muassa yksityiskohtaisemman kuvauksen siitä mitä riskienhallinta ja riskit ylittää ovat, miten ja millaisin työkaluin riskien arviointeja sekä riskienhallintaa voidaan toteuttaa ja mitkä ovat riskienhallinnan perusteet sekä lähtökohdat hyvinvointialueen kaltaisella julkishallinnon toimijalla. Riskienhallinnan käsikirjan perimmäinen tarkoitus on lisätä ja yhtenäistää riskienhallinnan sekä siihen liittyvän käsitteistön ymmärrystä koko hyvinvointialueella. Käsikirja tukee kaikkia organisaatiomme jäseniä riskienhallinnan työssä aina käytännön toteuttamisesta laajempien kokonaisuuksien suunnitteluun sekä järjestämiseen asti.

Vakavasta vaaratapahtumasta ilmoitetaan vastuualuejohtajalle heti. Vastuualuejohtaja toimeenpanee välittömät toimenpiteet ja varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuuden, arvioi kriisiavun ja henkilöstön tukitoimenpiteiden tarpeen ja tarvittaessa aloittaa niiden toimeenpanon. Vastuualuejohtaja ilmoittaa toimialuejohtajalle, joka voi varautua median yhteydenottoihin. Muut ilmoitukset käsitellään esihenkilöiden toimesta kohtuullisessa ajassa ja huolehditaan merkittävimpien läpikäymisestä koko verkoston kesken. Näin voidaan ehkäistä samankaltaiset tapahtumat muissa toimipisteissä. III- ja IV-Haipro-luokituksen saaneet tapaukset käsitellään lisäksi toimialueen johtotiimissä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa. Raportointi- ja seurantaohjelmistolla laaditaan organisaation riskien arviointeja sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuva. Riskienhallintaohjelmistolla kirjataan pääsääntöisesti tietosuojaan liittyvät tietosuojan vaikutustenarvioinnit (DPIA), työyksikötasoiset työturvallisuusriskien arvioinnit sekä kokonaisvaltaisen riskienhallinnan riskien arvioinnit.

Hyvinvointialueen ja sen tytäryhtiöiden vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Esihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä, ja hänellä voi olla apuna tehtävään nimettyjä henkilöitä.

Vakavasta vaaratapahtumasta ilmoitetaan vastuualuejohtajalle heti. Vastuualuejohtaja toimeenpanee välittömät toimenpiteet ja varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuuden, arvioi kriisiavun ja henkilöstön tukitoimenpiteiden tarpeen ja tarvittaessa aloittaa niiden toimeenpanon. Vastuualuejohtaja ilmoittaa toimialuejohtajalle, joka voi varautua median yhteydenottoihin. Johtava ylilääkäri asettaa tutkintatyöryhmän, joka aloittaa tutkinnan ja laatii tutkinnasta raportin, joka sisältää tiedon vaaratapahtumasta, tietojen perusteella tehdyn analyysin ja johtopäätökset, vaaratapahtuman syyt, mahdolliset tutkinnan aikana toteutetut toimet sekä turvallisuussuosituksia, joiden tulee olla konkreettisia ja selkeästi määriteltyjä, jotta niiden toteuttamista voidaan jälkikäteen arvioida. Tutkintaraportista laaditaan myös tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstöä. Tiivistelmä on julkinen ja sitä voidaan käyttää kehittämis- ja koulutustarkoituksiin. Tutkintaraportti on salainen.

Työyhteisön turvallisuusosaaminen varmistetaan säännöllisin koulutuksin, turvallisuuskävelyin sekä monien opastusvideoiden avulla heti työsuhteen alettua ja aina turvallisuusympäristön muuttuessa. Toimipiste, jossa tehdään paljon läheltä piti- ilmoituksia, on todennäköisesti turvallinen. Ilmoitukset kertovat toimipisteen turvallisuuskulttuurista ja kyvystä tunnistaa riskejä. Esihenkilöiden ja kokeneiden ammattilaisten esimerkki on merkittävä oikean turvallisuuskulttuurin luomisessa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ostopalvelusopimuksia on tällä hetkellä voimassa aikuisten kiireellisessä ja kiireettömässä hoidossa, sekä oikomishoidossa.

Aikuisten kiireellisen ja kiireettömän hoidon ostopalvelun palvelukuvauksessa on määritetty ostopalvelutuottajan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus koskee hammaslääkäri- ja suuhygienistipalvelua. Palvelukuvauksessa on esimerkiksi määritelty henkilöstön kielitaito, pätevydet, perehdytys ja vaadittavat koulutukset.

Palvelun laatua mitataan asiakaskyselyillä ja palautteilla. Tilaaja tarkastaa säännönmukaisesti esimerkiksi kirjauksia sekä tilastointeja ja on tarvittaessa yhteydessä palvelutuottajan esihenkilöön. Palvelutuottajaan otetaan yhteyttä matalalla kynnyksellä, mikäli seuranta tai muu antaa aiheutta. Palvelun tuottajalla on lisäksi velvollisuus ilmoittaa aiheutuneista potilasvahingoista.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

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

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

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

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

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

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Suun perushoidon omaevalvontasuunnitelma julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja se ovat saatavilla yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Suun perushoidon vastuualueen nimetty vastuuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omaevalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet puutteellisuuksien kuntoon saattamiseksi.

Omaevalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen yleistä omaevalvontasuunnitelmapohjaa päivitetään omaevalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, mikäli hyvinvointialueetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omaevalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Suun perushoidon vastuualueen omaevalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa nimetty vastuuhenkilö. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

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

6 Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omaevalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<p>Omaevalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</p> <p>Tampere 5.9.2024</p>
<p>Palveluyksikön vastuuhenkilö</p> <p>Tanja Ketola-Kinnula, vastuualuejohtaja</p>
<p>Toimialuejohtaja</p> <p>Minna Luoto</p>



Seuraa meitä somessa.