

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Sisätautien ja keuhko-, iho- ja allergiasairauksien toimialue; sisätautien vastuualue ja keuhko-, iho- ja allergiasairauksien vastuualue**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	5
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	8
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	8
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	10
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	11
3.4	Muistutusten käsittely .....	13
3.5	Henkilöstö .....	21
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	24
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	24
3.8	Toimitilat ja välineet .....	27
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	28
3.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	31
3.11	Infektioiden torjunta .....	32
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	33
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	35
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	36
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	36
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	37
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	39
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	40
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	44
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	45
5.1	Toimeenpano .....	45
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	45
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	47

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  <u>PL 272, 33101 Tampere</u>  <u>kirjaamo@pirha.fi</u>  <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308-6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Sisätautien ja keuhko-, iho- ja allergiasairauksien toimialue:  Sisätautien vastuualue  Keuhko-, iho- ja allergiasairauksien vastuualue</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Kuvattu tekstiosuudessa</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Kuvattu tekstiosuudessa</p>

### Sisätautien vastualueen palvelupisteet, tuotettava palvelu ja asiakasryhmät:

**1. Sisätaudit:** Sisätautien poliklinikalla hoidamme sisätautialan sairauksia ja vastaamme sisätautien konsultaatiotoiminnasta. Tays keskussairaalan lisäksi sisätautien polikliinistä toimintaa on myös Valkeakosken, Hatanpään ja Sastamalan sairaaloissa. Sisätautien päivystysosastolla hoidamme päivystyksellisesti sairaalahoitoon otettuja sisätautilan potilaita. Osaston paikkaluku on 18, joista kuusi on valvontapaikkoja.

**2. Hormoni- ja aineenvaihduntasairaudet:** Tutkimme ja hoidamme potilaita, joilla on hormoneja tuottavien elinten sairauksia. Vastaamme myös vaikeiden syömishäiriöiden elimellisestä toteamisesta ja hoidosta sekä diabeetikoiden jalkaterapiasta. Potilaiden hoitoa toteutetaan poliklinikoilla sekä Sisätautien ja reumakeskuksen osastolla. Hoidamme osastolla diabetes- ja muita endokrinologisia potilaita sekä sellaisia potilaita, joiden hoito edellyttää vaativaa sisätautiosaamista. Lisäksi osastolla hoidetaan erilaisia tulehduksellisia reumasairauksia sairastavia ja reumaortopedisiä potilaita. Osaston potilaspaikkamäärä on 20.

Linkit yksiköiden pirha.fi-sivuille:

[Endokrinologian poliklinikka, Tays Keskussairaala](#)

[Sisätautien poliklinikka, Tays Keskussairaala](#)

[Sisätautien poliklinikka, Tays Valkeakoski](#)

## Sisätautien ja reumakeskuksen osasto, Tays Keskussairaala

**3. Munuaissairaudet:** Munuaiskeskukseen yksiköissä tutkimme ja hoidamme potilaita, joilla on akuutti tai krooninen munuaistauti, kuten etenevä ja vaikea-asteinen munuaistauti, munuaissiirto, vaskuliitit ja muu vaikea nefrologinen yleissairaus, nefroottinen oireyhtymä, sekä akuutti munuaistauti. Vastaamme myös loppuvaiheen munuaistautia sairastavien dialyysihoidoista. Potilaiden hoitoa toteutetaan poliklinikalla, dialyysiosastolla sekä munuaiskeskukseen vuodeosastolla. Vuodeosastolla hoidetaan myös infektiopotilaita. Vuodeosastopaikkojen määrä on 12, sekä lisäksi päiväosastolla 4 paikkaa. Dialyysihoitopaikkojen määrä Tays keskussairaalassa on yhteensä 52, sekä satelliittidialyysiyksiköissä yhteensä 19.

Linkit yksiköiden pirha.fi-sivuille:

**[Munuaiskeskukseen dialyysiosasto, Tays Keskussairaala](#)**

**[Munuaiskeskukseen poliklinikka, Tays Keskussairaala](#)**

**[Munuaiskeskukseen vuodeosasto, Tays Keskussairaala](#)**

**[Dialyysiyksikkö, Sastamala](#)**

**[Sisätautiosasto, Sastamala](#)**

**[Dialyysiyksikkö, Tays Valkeakoski](#)**

**[Sisätautien poliklinikka, Tays Valkeakoski](#)**

**4. Reumasairaudet:** Tutkimme ja hoidamme tulehduksellisia tuki- ja liikuntaelinten sairauksia, niiden aiheuttamia oireita ja toiminnallisia häiriöitä. Näitä sairauksia ovat esimerkiksi niveltulehdukset, systeemiset sidekudossairaudet ja verisuonitulehdukset. Vastaamme taudin määrittämisestä, lääkehoidon aloittamisesta, aktiivivaiheen hoidosta ja reumaleikkauksista.

Aikuisten reumasairauksia hoidetaan Tays Keskussairaalassa, Tays Hatanpäällä, Tays Sastamalassa ja Tays Valkeakoskella. Suurin osa potilaista hoidetaan poliklinikalla. Vuodeosastolla hoidamme kuumileivia niveltulehduspotilaita ja muita vaikeasti sairaita potilaita, joilla tauti on aktiivivaiheessa tai liikunta- ja toimintakyky uhattuna. Reumaleikkaukset tehdään Tekonivelsairaala Coxassa. Sisätautien ja reumakeskuksen osaston paikkamäärä on 20, ja Tays Sastamalan sisätautiosaston paikkamäärä on 14 + 4.

Linkit yksiköiden pirha.fi-sivuille:

**[Reumakeskus, Tays Keskussairaala](#)**

**[Reumasairauksien poliklinikka, Tays Hatanpää](#)**

**[Sisätautien poliklinikka, Tays Sastamala](#)**

**[Sisätautien poliklinikka, Tays Valkeakoski](#)**

## Sisätautien ja reumakeskuksen osasto, Tays Keskussairaala

**5. Infektiosairaudet:** Tutkimme ja hoidamme potilaita, joilla on vaikea tai erityisosaamista vaativa infektiosairaus tai jotka ovat poikkeuksellisen herkkiä infektioille puolustuskyvyn puutteiden takia. Vastamme myös hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja torjunnasta sekä torjumme epidemioita.

Hoitoa ja tutkimusta toteutetaan infektio-poliklinikalla sekä infektiosairauksien vuodeosastolla, jonka paikkamäärä on 20. Infektio-potilaiden hoitoa on keskitetty myös munuaiskeskuksen vuodeosastolle.

Linkit yksiköiden pirha.fi-sivuille:

[Infektio-osasto, Tays Keskussairaala](#)

[Infektio-poliklinikka, Tays Keskussairaala](#)

**6. Verisairaudet:** Verisairauksien hoidossa tutkimme ja hoidamme aikuisten hematologisia sairauksia eli verisairauksia. Suurin osa sairauksista on pahanlaatuisia. Hoidamme valtaosan potilaistamme poliklinikalla sekä akuutissa sairauden vaiheessa tarpeen mukaan verisairauksien vuodeosastolla. Vuodeosaston paikkamäärä on 16. Teemme myös omasta kehosta olevien kantasolujen keräyksiä ja annamme osastolla intensiivihoitoja Pirkanmaan, Päijät-Hämeen, Kanta-Hämeen tai Etelä-Pohjanmaan alueella asuville.

Linkit verisairauksien yksiköiden pirha.fi-sivuille:

[Verisairauksien hoitopoliklinikka, Tays Keskussairaala](#)

[Verisairauksien poliklinikka, Tays Keskussairaala](#)

[Verisairauksien vuodeosasto, Tays Keskussairaala](#)

[Sisätautien osasto 2, Tays Hatanpää](#)

[Sisätautien poliklinikka, Tays Valkeakoski](#)

## **Keuhko-, iho- ja allergiasairauksien vastuualueen palvelupisteet, tuotettava palvelu ja asiakasryhmät:**

**1. Keuhkosairaudet:** Tutkimme ja hoidamme keuhkojen ja hengitysteiden sairauksia. Useimmat keuhkosairauksien potilaista hoidetaan polikliinisesti. Keuhkosairauksien kahdella vuodeosastolla tutkitaan tai hoidetaan potilaita, jotka tarvitsevat jatkuvaa hoitoa tai valvontaa, esimerkiksi keuhkosityöpäpotilaita, sekä potilaita, jotka on eristettävä tartuntataudin leviämisen estämiseksi. Vuodeosastojen paikkamäärä on yhteensä 31, lisäksi valvontapaikkoja on 4.

Uniapneapotilaita tutkitaan tai hoidetaan myös Tays Valkeakosken sairaalassa. Astmapotilaat hoidetaan ensisijaisesti Tays allergiakeskuksessa.

Linkit yksiköiden pirha.fi-sivuille:

[Keuhkosairauksien poliklinikka, Tays Keskussairaala - pirha.fi](#)

[Keuhko- ja ihosairauksien vuodeosasto, Tays Keskussairaala - pirha.fi](#)

[Unipoliklinikka, Tays Valkeakoski - pirha.fi](#)

[Keuhkosairauksien vuodeosasto, Tays Keskussairaala - pirha.fi](#)

[Unipoliklinikka, Tays Keskussairaala - pirha.fi](#)

**2. Allergiasairaudet:** Tutkimme ja hoidamme kaiken ikäisiä lapsista aikuisiin, joilla epäillään tai on todettu allerginen sairaus tai astma. Eri ikäisten potilaiden allergiasairauksien hoito Taysissa on keskitetty allergiakeskukseen. Työlääkätieteen poliklinikalla tutkimme ja hoidamme ammattitauteja ja työperäisiä sairauksia.

Linkit yksiköiden pirha.fi-sivuille:

[Allergiakeskus, Tays Keskussairaala - pirha.fi](#)

[Työlääkätieteen poliklinikka, Tays - pirha.fi](#)

**3. Ihosairaudet:** Tays Keskussairaalassa tutkimme ja hoidamme potilaita, joilla on sellaisia ihoon liittyviä oireita tai sairauksia, joiden diagnoosi on epäselvä, tai joiden hoito ei onnistu perusterveydenhuollossa. Ihotautien hoito on keskittynyt ihotautien poliklinikalle ja allergiakeskukseen. Valtaosa tarvittavista tutkimuksista tehdään ihotautien poliklinikalla, jossa annamme myös ihotautipotilaille paikallisia ja valohoitoja. Ihokasvainten hoidossa käytetään leikkaushoidon lisäksi jäädytys-, laser- ja fotodynaamista hoitoa. Vuodeosastolla hoidetaan muun muassa haavapotilaita, joiden hoidossa tarvitaan usein myös leikkaustoimenpiteitä. Myös vaikeaa ihottumaa tai äkillisiä ihon allergiareaktioita sairastavat potilaat tarvitsevat joskus vuodeosastohoitoa. Vuodeosaston ihotautipotilaiden paikkamäärä on 9.

Linkit yksiköiden pirha.fi-sivuille:

[Keuhko- ja ihosairauksien vuodeosasto, Tays Keskussairaala - pirha.fi](#)

[Allergiakeskus, Tays Keskussairaala - pirha.fi](#)

[Ihotautien poliklinikka, Tays Keskussairaala - pirha.fi](#)

[Ihotautien toimenpideyksikkö, Tays Keskussairaala - pirha.fi](#)

[Haavakeskus, Tays Keskussairaala - pirha.fi](#)

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sisätautien vastuualue tuottaa aikuisväestölle erikoissairaanhoidon palveluita sisätautien, endokrinologian, hematologian, infektiosairauksien, nefrologian, reumatologian ja perinnöllisyyslääketieteen erikosisaloilla. Lisäksi vastuualue tuottaa reumakirurgian palveluita. Palveluita tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen väestölle, vapaan hoitopaikan valinnan perusteella muiden hyvinvointialueiden potilaille sekä tiettyjen vaativien hoitojen osalta yhteistoiminta-alueen (Etelä-Pohjanmaan ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueet) potilaille. Sisätautien vastuualueen toimintaa on kaikkien palveluiden osalta Tays keskussairaalassa. Lisäksi vastuualueen toimintaa on Tays Hatanpäällä, Tays Valkeakoskella ja Tays Sastamalassa. Vastuualue koordinoi lisäksi koko hyvinvointialueen dialyysitoimintaa.

Sisätautien vastuualue tuottaa edellä mainituilla aloilla sekä polikliinisiä että osastopalveluita ja sisätautien päivystysosaston yhteydessä toimii myös valvontayksikkö. Reumakirurgialla on Coxassa toteutettavan leikkaustoiminnan lisäksi poliklinikkapalveluita. Vastuualueen polikliiniset palvelut järjestetään joko tavanomaisina vastaanottokäynteinä tai soveltuvin osin etävastaanottona, jolloin valtaosin asiat hoidetaan puhelimitse ja vähäisessä määrin videovastaanottoina. Kaikki palvelut tuotetaan omana toimintana.

Keuhko-, iho- ja allergiasairauksien vastuualue tuottaa aikuisväestölle erikoissairaanhoidon palveluita keuhkosairauksien ja ihotautilien erikosisaloilla. Allergiakeskuksessa tuotetaan lisäksi korva-, nenä- ja kurkkutautien sekä lastentautien alojen allergologiset palvelut. Haavakeskuksessa hoidetaan monialaisella yhteistyöllä vaikeita haavapotilaita. Polikliinisten yksiköiden lisäksi vastuualueella on kaksi vuodeosastoa. Keuhkosairauksien osastolla KEI1 toimii myös valvontayksikkö. KEI2 osasto on yhdistetty keuhkosairauksien ja haavakeskuksen vuodeosasto. Palveluita tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen väestölle, vapaan hoitopaikan valinnan perusteella muiden hyvinvointialueiden potilaille sekä tiettyjen vaativien hoitojen osalta yhteistoiminta-alueen (Etelä-Pohjanmaan ja Kanta-Hämeen hyvinvointialueet) potilaille. Keuhko-, iho- ja allergiasairauksien vastuualueen toimintaa on Tays keskussairaalassa ja uniyksikön osalta myös Tays Valkeakoskella.

Polikliiniset palvelut järjestetään joko tavanomaisina vastaanottokäynteinä tai soveltuvin osin etävastaanottoina, jolloin valtaosin asiat hoidetaan puhelimitse ja vähäisessä määrin videovastaanottoina. Vastuualue vastaa myös aikuispuolen hengityshalvauspotilaiden hoidon koordinoinnista. Tällä hetkellä kaikki hengityshalvauspotilaat asuvat kotonaan ja hoitopalvelun tuottaa jompikumpi yksityisistä palveluntuottajista – 9Lives Oy tai Mesimarjasi Oy. Kaikki muut palvelut vastuualue tuottaa omana toimintana.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirhassa omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteisesti suunnitellulle pohjalle ja se laaditaan vastuualuetasoisesti. Sisätautien, keuhko-, iho- ja allergiasairauksien toimialueella omavalvonta toteutuu pääpiirteittäin samalla tavalla molemmilla vastuualueilla ja siksi suunnitelma on koottu toimialuetasoisesti huomioiden kummankin vastuualueen erityispiirteet.

### Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

#### Sisätautien vastuualue:

Sami Mustajoki, ylilääkäri, vastuualuejohtaja

Johanna Sirkka, ylihoitaja

Hannu Päivä, toimialuejohtaja

#### Keuhko-, iho- ja allergiasairauksien vastuualue:

Jussi Karjalainen, ylilääkäri, vastuualuejohtaja

Hannele Hasala, ylilääkäri

Maria Lönnrot, ylilääkäri

Riitta Koponen, ylihoitaja

Hannu Päivä, toimialuejohtaja

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Sisätautien vastuualuejohtaja Sami Mustajoki, [sami.mustajoki@pirha.fi](mailto:sami.mustajoki@pirha.fi), p. 03 31169858

Keuhko-, iho- ja allergiasairauksien vastuualuejohtaja Jussi Karjalainen, [jussi.karjalainen@pirha.fi](mailto:jussi.karjalainen@pirha.fi), p. 03 31164586

Kummankin vastuualueen vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.



### **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.

Kummankin vastuualueen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö.  
Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehit-  
tämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai  
palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähin-  
tään 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?

Sisätautien ja keuhko-, iho ja allergiasairauksien vastuualueilla palveluiden tuottamisen perustana on turvallisuus, vaikuttavuus, potilaskeskeisyys, oikea-aikaisuus sekä oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus. Potilasturvallisuuden ylläpitämiseksi ja lisäämiseksi kummankin vastualueen toiminnassa huomioidaan ja noudatetaan hyvinvointialueen toimintamalleja ja ohjeistuksia, joiden avulla lääkitys-, infektio- ja laiteturvallisuus varmistetaan, tietoturva ja -suoja toteutuu, tiedonkulku varmistetaan, sekä

näyttöön perustuvia toimintamalleja hyödynnetään päivittäisessä toiminnassa. Toimialueella toiminnan laatua ja sen toteutumista seurataan keskeisten sairaalapalvelulinjatasoisten kriteereiden ja mittareiden avulla, kuten hoidon saatavuus, hoitoon pääsy, asiakas- ja henkilöstökokemus, sekä readmissiot. Lisäksi kummallakin vastuualueella on käytössä hoidon laadun ja vaikuttavuuden seurannan ja kehittämisen tukena sairauskohtaisia paikallisia ja kansallisia laaturekistereitä.

Kummankin vastuualueen palveluiden laadun toteutumista seurataan säännöllisesti toimialueen johtoryhmässä, vastuualueiden johtotiimeissä sekä yksiköissä. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

## 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

#### Sisätautien vastuualue:

Sisätautien vastuualuejohtaja vastaa yhdessä vastuualueen ylilääkäreiden kanssa palveluyksiköiden toiminnan lääketieteellisestä laadusta ja toiminnan lainmukaisuudesta. Ylihoitaja johtaa yhdessä vastuualuejohtajan kanssa vastuualueen toimintaa. Ylihoitaja vastaa vastuualueensa hoitotyön ja hoitohenkilöstön johtamisen kokonaisuudesta.

#### Keuhko-, iho- ja allergiasairauksien vastuualue:

Keuhko-, iho- ja allergiasairauksien vastuualuejohtaja vastaa yhdessä vastuualueen ylilääkäreiden kanssa palveluyksiköiden toiminnan lääketieteellisestä laadusta ja toiminnan lainmukaisuudesta. Ylihoitaja johtaa yhdessä vastuualuejohtajan kanssa vastuualueen toimintaa. Ylihoitaja vastaa vastuualueensa hoitotyön ja hoitohenkilöstön johtamisen kokonaisuudesta.

[Sote-palvelujen toimintasäntö \(pirha.fi\)](#)

[sisäisen-valvonnan-ja-riskienhallinnan-perusteet \(pirha.fi\)](#)

### 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. (Pirkan 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. (Pirkan turvallisuuslupaus)*

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa. [Hoitoon pääsy \(hoitotakuu\) - Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](#) Kiireelliseen hoitoon pitää päästä heti. Kiireettömään hoitoon pääsulle eli hoitotakuulle on erilaisia aikarajoja. Sairaalahoitoon erikoissairaanhoidon tarvitaan lähete. Kun lähete on tehty ja saapunut sairaalaan, potilaan/asiakkaan tilanne on arvioitava kolmen viikon kuluessa. Hoitoon on päästävä kuudessa kuukaudessa. Toimialueen johtoryhmässä seurataan kerran kuukaudessa hoitoon pääsyn tunnuslukuja kummankin vastuualueen osalta. Hoitoon pääsyn toteutumista seurataan säännöllisesti myös molempien vastuualueiden johtotiimeissä ja yksikkötasolla. Mahdollisista tarvittavista toimenpiteistä hoitoon pääsyn turvaamiseksi sovitaan seurannan tulosten perusteella. Jos potilasta ei pysty hoitamaan säädetyssä enimmäisajassa, järjestetään potilaalle mahdollisuus päästä hoitoon muualle, joko toiselle hyvinvointialueelle, ostopalveluihin tai annetaan palveluseteli.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa toteutetaan potilaan/asiakkaan hyvää hoitoa ja hoivaa, joihin sisältyy itsemääräämisoikeus sekä oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hoivaan, kohteluun ja tiedonsaantiin.

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

Fyysiseen rajoittamiseen voidaan ryhtyä vasta sitten, kun muut hoidolliset toimenpiteet eivät ole riittäviä potilaan/asiakkaan sekä muiden turvallisuuden varmistamiseksi. Ennen rajoittamistoimien käyttöä on tarkkaan harkittava, täytyvätkö tilanteessa rikoslainmukaiset hätävarjeluun tai pakkotilaan liittyvät perusteet, ja onko fyysinen rajoittaminen välttämätöntä suunnitellun välttämättömän lääketieteellisen

hoidon mahdollistamiseksi, väkivaltaisen käyttäytymisen rajoittamiseksi tai potilaan/asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden varmistamiseksi.

Kummankin vastuualueen yksiköissä toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen fyysisen rajoittamisen ohjekirjeen ja sairaalapalvelulinjalle tehtyjen toimintaohjeiden mukaisesti. Ohjeen mukaisesti koko henkilöstö myös suorittaa aiheeseen liittyvän verkkokoulutuskurssin.

Potilaiden itsemääräämisoikeuden piiriin kuuluu myös elämän loppuvaiheen hoitoon liittyvät periaatteet, joita kummankin vastuualueen yksiköissä noudatetaan.

[Elämän loppuvaiheen hoito - pirha.fi](https://pirha.fi/elaman-loppuvaiheen-hoito)

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

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

Potilasasiavastaava:

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

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

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

Sosiaaliasiavastaava:

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

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

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

**Tiedonsaantioikeus: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/potilasasiavastaava)**

### 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 \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon, josta se lähetetään asiakirjajärjestelmä Pirre:ssä oikealle toimi- / vastuualueelle. 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. Muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutukseen annetaan 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 puututaan heti omavalvonnan keinoin ja korjataan toimintaa tarvittavilta osin.

Vastuualueelle tulleeeseen muistutukseen vastuualuejohtaja pyytää selvitykset pääsääntöisesti niiltä työntekijöiltä / niistä toimintayksiköistä, jotka ovat osallistuneet potilaan hoitoon. Saatuaan selvitykset vastuualuejohtaja laatii vastineen muistutuksen laatijalle. Vastuualuejohtaja voi halutessaan liittää toimintayksiköiden antamia selvityksiä vastineensa oheen. Jos muistutus koskee useampaa vastuualuetta toimialueella, toimialuejohtaja ottaa muistutuksen vastaan ja vastuuttaa muistutuksen käsittelyyn niille vastuualueille, joita muistutus koskee. Kunkin vastuualueen johtaja puolestaan vastuuttaa toimintayksiköt / niiden hoitoon osallistuneiden työntekijöiden antamaan selvitykset. Selvitykset saatuaan vastuualuejohtaja laatii oman vastineensa. Toimialuejohtaja laatii vastineensa muistutuksen tekijälle saatuaan vastineet vastuualueilta. Halutessaan toimialuejohtaja voi liittää selvitystyön aikana tuotettuja vastineita oman vastineensa oheen. Pirkanmaan hyvinvointialueella on sovittu menettelytavat myös useampaa toimialuetta tai useampaa palvelulinjaa koskevien muistutusten vastaamisesta. Niitä osin viittaa Hallinnolliset asiakirjaprosessit ohjeeseen [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

### **Alla vastuualuetta ja toimialuetta koskevien muistutusten käsittely vaiheittain.**

#### **Muistutukset koskien yhtä vastuualuetta**

<b>Toimija</b>	<b>Toimenpide</b>	<b>Muuta huomioitavaa</b>
Potilas/asiakas Läheinen	Laatii muistutuksen kirjallisesti joko erilliselle muistutuslomakkeelle tai vapaamuotoisesti ja postittaa sen tai lähettää sähköpostilla kirjaa-moon.	
Kirjaamo	Ottaa muistutuksen vastaan ja kirjaa sen asian-hallintajärjestelmään (Pirre).  Sairaalapalvelut ja lanupe: vastuuttaa muistutuk-sen vastuualueen hallintoryhmälle.	



	<p>Avopalvelut ja ikivapa: vastuuttaa muistutuksen palvelulinjan hallinnolliselle ryhmälle, joka vastuuttaa sen vastuualue- tai vastuuyksikköjohdolle. Muistutus vastuutetaan vastuualuejohdolle, jos se koskee useampaa vastuuyksikköä.</p> <p>Muussa tapauksessa se vastuutetaan suoraan vastuuyksikölle.</p>	
Vastuualuejohto	Ottaa muistutuksen vastaan. Pyytää selvitykset vastuuyksiköistä (muut palvelulinjat) tai toimintayksiköstä (sairaalapalvelut).	
Vastuuyksikköjohto	Ottaa muistutuksen vastaan oman vastuuyksikkönsä osalta ja pyytää selvitykset toimintayksiköistä.	Muut palvelulinjat paitsi sairaalapalvelut
Lääkäri/toimintayksikön esihenkilö/muu ammattilainen	Laatii Pirressä selvityksen muistutuksessa esille nostettuun asiaan. Lähettää selvityksen Pirressä sairaalapalveluissa vastuualueen hallintoryhmälle ja muilla palvelulinjoilla vastuuyksikköjohdolle.	Selvitys = vapaamuotoinen kuvaus tapahtuneesta (jota ei liitetä asiakkaalle annettavaan vastaukseen, sairaalapalveluissa liitetään tarvittaessa)
<p>Vastuualuejohtaja (sairaalapalvelut)</p> <p>Vastuuyksikön päällikkö* ja/tai</p> <p>Vastuualuejohtaja (muut palvelulinjat)</p> <p>*Avopalveluissa voi olla myös hoitotyön</p>	<p>Sairaalapalvelut: Vastuualuejohtaja laatii Pirressä vastauksen saatujen selvitysten perusteella. Vastaa siitä, että vastaus (ja tarvittaessa selvitykset) lähetetään potilaalle/asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi AVI/Valvira) ja asia suljetaan Pirressä.</p> <p>Muut palvelulinjat:</p> <p>Jos muistutus koskee vain yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella Pirressä. Vastaa siitä, että vastaus lähetetään potilaalle/asiakkaalle</p>	Vastaus = asiakkaalle toimitettava allekirjoitettu vastaus

<p>päällikkö/palvelupäällikkö, jos muistutus koskee hoitotyötä (ks. tarkemmin soten toimintäsääntö)</p>	<p>(tarvittaessa tiedoksi AVI/Valvira) ja asia suljetaan Pirressä.</p> <p>Jos muistutus koskee useampaa kuin yhtä vastuuyksikköä; vastuuyksikön päällikkö lähettää selvityksen edelleen Pirressä vastuualuejohtajalle. Vastuualuejohtaja laatii vastauksen saatujen selvitysten perusteella Pirressä. Vastaa siitä, että vastaus lähetetään potilaalle / asiakkaalle (tarvittaessa tiedoksi AVI/Valvira) ja asia suljetaan Pirressä.</p>	
---	--	--

Muistutukset koskien useaa vastuualueetta yhdellä toimialueella

Toimija	Toimenpide	Muuta huomioitavaa
<p>Potilas/asiakas Läheinen</p>	<p>Laatii muistutuksen kirjallisesti erilliselle muistutuslomakkeelle tai vapaamuotoisesti ja postittaa sen tai lähettää sähköpostilla kirjaamoon</p>	
<p>Kirjaamo</p>	<p>Otaa muistutuksen vastaan ja kirjaa sen asianhallintajärjestelmään (Pirre).</p> <p>Sairaalapalvelut: vastuuttaa muistutuksen toimialueen hallintoryhmälle.</p> <p>Muut palvelulinjat: vastuuttaa muistutuksen palvelulinjan hallinnolliselle ryhmälle, joka vastuuttaa sen toimialuejohdolle.</p>	
<p>Toimialuejohto</p>	<p>Otaa muistutuksen vastaan ja vastuuttaa muistutuksen käsittelyyn niille vastuualueille, joita muistutus koskee.</p>	

Vastuualuejohto	Pyytää selvitykset vastuuyksiköistä tai toimintayksiköstä organisaatorakenteesta riippuen.	Toimintayksikkö sairaalapaalvelulinjalla
Vastuuyksikköjohto	Pyytää selvitykset toimintayksiköistä.	Muut palvelulinjat paitsi sairaalapaalvelut
Lääkäri/toimintayksikön esihenkilö/muu ammattilainen	Laatii Pirressä selvityksen muistutuksessa esille nostettuun asiaan. Lähettää selvityksen Pirressä sairaalapaalveluissa vastuualueen hallintoryhmälle ja muilla palvelulinjoilla vastuuyksikköjohdolle.	Selvitys = vapaamuotoinen kuvaus tapahtuneesta (jota ei liitetä asiakkaalle annettavaan vastaukseen, sairaalapaalveluissa liitetään tarvittaessa)
Vastuuyksikön päällikkö*  *Avopalveluissa voi olla myös hoitotyön päällikkö/palvelupäällikkö, jos muistutus koskee hoitotyötä (ks. tarkemmin soten toimintasääntö)	Ottaa vastaan toimintayksikön selvityksen ja lähettää sen edelleen Pirressä vastuualuejohdolle.	Muut palvelulinjat paitsi sairaalapaalvelut
Vastuualuejohtaja	Sairaalapaalvelut: Ottaa vastaan selvitykset. Laatii vastuualuekohtaisen yhteenvetolausunnon Pirressä.  Lähettää selvitykset ja yhteenvetolausunnon Pirressä toimialueen hallintoryhmälle.  Muut palvelulinjat: Vastuualueet, joita muistutus koskee, laativat ja lähettävät yhteenvetolausuntonsa Pirressä toimialuejohtajalle.	Yhteenvetolausunto = allekirjoitettu yhteenveto, joka voidaan tarvittaessa  liittää muistutusvastaukseen (sairaalapaalveluissa liitetään aina)

Toimialuejohtaja	Laatii Pirressä vastauksen saatujen selvitysten perusteella. Vastaa siitä, että vastaus (ml. Yhteenvetolausunnot ja sairaalapalveluissa tarvittaessa myös selvitykset) lähetetään potilaalle (tarvittaessa tiedoksi AVI/Valvira) ja asia suljetaan Pirressä.	Vastaus = asiakkaalle toimitettava allekirjoitettu vastaus
------------------	--	--

Selvitystä kanteluun pyytää pääsääntöisesti Aluehallintovirasto, Valvira, valtioneuvoston oikeuskansleri tai eduskunnan oikeusasiamies. Kantelut otsikoidaan pyytävän viranomaisen toimesta selvityspyynnöinä, joten seuraavilla kanteluprosessia kuvaavilla dioilla käytetään tätä termiä. Kanteluasioissa on arvioitava juridisen konsultaation tarve.

Kantelu ohjataan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamosta toimialueelle Pirre-järjestelmän kautta. Toimialuejohtaja ottaa vastaan selvityspyynnön, jonka hän vastuuttaa kantelua koskevalle vastuualueelle. Vastuualuejohtaja pyytää selvitykset kantelua koskevista toimintayksiköistä tai ammattihenkilöiltä. Sen jälkeen hän arvioi juridisen konsultaation tarpeen asiassa ja laatii vastuualuekohtaisen yhteenvetolausunnon saaduista selvityksistä Pirressä. Yhteenvedossa vastuualuejohtaja huolehtii, että kaikkiin pyynnön mukaisiin kysymyksiin/asioihin vastataan. Yhteenvetolausunto lähetetään Pirressä toimialueen johdolle. Toimialuejohtaja käy läpi yhteenvetolausunnot ja laatii tarvittaessa toimialuekohtaisen yhteenvetolausunnon. Sen jälkeen hän lähettää yhteenvetolausunnot Pirressä sairaalapalvelulinjan johtajaylilääkärille, joka laatii lopullisen viranomaiselle lähetettävän lausunnon. Jos kantelun käsitteilyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilas-turvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja korjataan toimintaa tarvittavilta osin.

Alla on kuvattu yhtä toimialuetta koskevan kantelun selvitystyön eri vaiheet ja vastuut.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sovittu menettelytavat myös useampaa toimialuetta tai useampaa palvelulinjaa koskevien kanteluiden vastaamisesta. Niitä osin viitataan Hallinnolliset asiakirjaprosessit ohjeeseen [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

## Kanteluihin liittyvät selvityspyynnot koskien yhtä toimialuetta

Toimija	Toimenpide	Muuta huomioitavaa
AVI, Valvira, EOA yms	Toimittaa selvityspyynnön kirjaamoon.	
Kirjaamo	Ottaa vastaan selvityspyynnön ja kirjaa sen asiantuntijajärjestelmään (Pirre)  Toimittaa selvityspyynnön sairaalapalvelulinjalla lääketieteelliselle hallintoryhmälle ja avopalvelulinjalla perusterveydenhuollon johtajaylilääkärille, muilla palvelulinjoilla palvelulinjan hallinnolliselle ryhmälle.	
Palvelulinjan hallinnollinen ryhmä (Lanupe, Ikivapa), Sairaalapalvelulinjan johtajaylilääkäri,  Perusterveydenhuollon johtajaylilääkäri (Avopalvelut)	Ottaa vastaan selvityspyynnön.  Toimittaa sen toimialueelle, jota selvityspyyntö koskee, ja ilmoittaa määräajan vastaukselle.  Sairaalapalvelulinjan johtajaylilääkäri toimittaa selvityspyyntöön sisältyvän potilasasiakirjapyyntöön potilaskertomuskeskukselle.	
Potilaskertomuskeskus	Ottaa vastaan selvityspyyntöön sisältyvän potilasasiakirjapyyntöön.  Toimittaa pyydetyt potilasasiakirjat pyynnön esittäneelle viranomaiselle.	Sairaalapalveluiden prosessissa
Toimialuejohto	Ottaa vastaan selvityspyynnön ja vastuuttaa sen vastuualueen hallintoryhmälle (sairaalapalvelut) tai vastuuyksikköjohdolle (muut palvelulinjat).	
Vastuualuejohto	Pyytää selvitykset toimintayksiköistä (sairaalapalvelut) tai vastuuyksikköjohdolta  (muut palvelulinjat)	
Vastuuyksikköjohto	Pyytää selvitykset toimintayksiköistä	Muut palvelulinjat, paitsi sairaalapalvelut

Lääkäri/toimintayksikön esihenkilö/muu ammatilainen	Laatii Pirressä selvityksen, jossa vastataan selvityspyynnössä esitettyihin kysymyksiin/asioihin.  Lähetää selvityksen Pirressä vastualueen hallintoryhmälle (sairaalapalvelut) tai vastuuyksiköjohdolle (muut palvelulinjat)	Selvitys = vapaamuotoinen kuvaus tapahtuneesta (jota ei liitetä asiakkaan vastaukseen, sairaalapalveluissa liitetään tarvittaessa)
Vastuuyksikön päällikkö	Ottaa vastaan selvitykset ja huolehtii, että kaikkiin pyynnön mukaisiin kysymyksiin/asioihin vastataan. Arvioi juridisen konsultaation tarpeen asiassa.  Lähetää selvitykset Pirressä vastualuejohtajalle.	Muut palvelulinjat, paitsi sairaalapalvelut
Vastualuejohtaja	Laatii vastualuekohtaisen yhteenvetolausunnon saaduista selvityksistä Pirressä. Arvioi juridisen konsultaation tarpeen asiassa.  Huolehtii, että kaikkiin pyynnön mukaisiin kysymyksiin/asioihin vastataan ja lähettää yhteenvetolausunnon Pirressä toimialueen hallintoryhmälle (sairaalapalvelut) tai toimialuejohtajalle (muut palvelulinjat)	Yhteenvetolausunto  = allekirjoitettu yhteenveto, joka voidaan tarvittaessa liittää selvityspyynnön vastaukseen (sairaalapalveluissa liitetään aina)
Toimialuejohtaja	Sairaalapalvelut ja avopalveluissa vastaanotto-toiminnan toimialuejohtaja: Käy läpi yhteenvetolausunnot ja laatii tarvittaessa toimialuekohtaisen yhteenvetolausunnon. Arvioi juridisen konsultaation tarpeen asiassa. Lähetää yhteenvetolausunnot Pirressä sairaalapalvelulinjan/perusterveydenhuollon johtajaylilääkärille.  Ikipapa, lanupe ja avopalveluissa sosiaalipalvelujen ja suun terveydenhuollon toimialuejohtaja: Käy läpi yhteenvetolausunnot ja laatii vastauksen. Arvioi lakimieskonsultaation tarpeen asiassa. Vastaa siitä, että vastaus lähetetään selvityspyynnön esittäneelle taholle (AVI/Valvira/EOA) ja asia suljetaan Pirressä.	
Sairaalapalvelulinjan/ perusterveydenhuollon johtajaylilääkäri	Ottaa vastaan toimialueen yhteenvetolausunnon. Laatii Pirressä vastauksen.  Vastaa siitä, että vastaus (ml. yhteenvetolausunnot ja sairaalapalveluissa tarvittaessa myös selvitykset) lähetetään selvityspyynnön esittäneelle taholle	Vastaus = selvitystä pyytäneelle toimitettava, allekirjoitettu vastaus

	(AVI/Valvira/EOA) ja asia suljetaan Pirressä.	
--	---	--

### 3.5 Henkilöstö

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sisätautien vastuualueella on lääkäreitä 142 (lääkärit ja sivuvirkaiset lääkärit), hoito- ja tutkimushenkilöitä 318, hallinto- ja toimistohenkilöitä 34.

Keuhko-, iho- ja allergiasairauksien vastuualueella on lääkäreitä 71 (lääkärit ja sivuvirkaiset lääkärit), hoito- ja tutkimushenkilöitä 159, hallinto- ja toimistohenkilöitä 18.

Lisäksi toimialueen yhteisissä palveluissa on 1 lääkäri, hoito- ja tutkimushenkilöitä 10, hallinto- ja toimistohenkilöitä 3.

Pidempiaikaiset sijaisuudet hoidetaan omana palvelutuotantona. Lyhytaikaisia sijaisuuksia voi tehdä Kuntarekryn sijaispankin kautta tai sopimalla sijaisuudesta suoraan yksikön esihenkilön kanssa. Omaan yksikköön tehtävät ylimääräiset vuorot voidaan tehdä lisä- tai ylityönä. Tällä hetkellä osalla hengityshalvauspotilaiden hoitopalvelun tuottaa yksityiset palveluntuottajat (9Lives Oy tai Mesimarjasi Oy). Kaikki muu palvelu tuotetaan omana palvelutuotantona.

Laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden esihenkilöt tarkistavat opiskelutodistuksen ja opintosuoritusotteen. Opiskelijasijaisella on nimetty ohjaaja (laillistettu ammattihenkilö). Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Toimialueella on tehty perehdytysprosessi, jonka toteuttamisen tarkistamisesta ja varmistamisesta esihenkilö huolehtii. Henkilöstöllä on välttämättömiä koulutuksia. Välttämättömien koulutusten listauksesta huolehditaan Pirhan tasoisesti. Välttämättömien koulutusten lisäksi henkilöstö osallistuu osaamistarpeiden mukaisesti täydennyskoulutuksiin, jotka on sovittu esihenkilön kanssa.

Omavalvonnan osaamisen kehittämistä ja kehittymistä arvioidaan ja seurataan yksilötasolla esihenkilön ja työntekijän kesken mm. työssä suoriutumisen kautta. Lisäksi esihenkilö hyödyntää työyhteisön osaamistarpeiden tunnistamisessa sekä arvioinnissa edellisen vuoden toiminta- ja henkilöstöraportteja, asiakaspalautteita ym. toiminnan laatua kuvaavia tietoja. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa arvioidaan osaamista ja osaamisen kehittymistä sekä tehdään työntekijäkohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma. Henkilöstön käymät täydennyskoulutukset

kirjataan HR-järjestelmään, josta henkilöstön käymiä täydennyskoulutuksia seurataan ja raportoidaan vuositason tasolla. Täydennyskoulutuksen tarkoitus on ammatillisen osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen koko työuran ajan. Esihenkilöt arvioivat koulutuksia suhteessa osaamiseen ja osaamisen kehittymissuunnitelmaan. Täydennyskoulutukselle ei ole asetettu vähimmäis- tai enimmäismääriä, kuitenkin niin että sen tulee olla riittävää. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena, että henkilöstölle kertyy vuosittain keskimäärin 3–10 täydennyskoulutuspäivää/henkilö riippuen peruskoulutuksen pituudesta sekä työn vaatavuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on osaamisen kehittämissuunnitelma, jota kummankin vastualueen yksiköissä noudatetaan.

Osaamisen kehittämissuunnitelma - [intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Rikostaustaote tulee esittää, jos henkilön työskentelyyn pysyväisluonteisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisten kasvatusta, opetusta hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisen kanssa. Tays allergiakeskuksessa lasten kanssa työskentelevän terveydenhuollon ammattilaisen tulee esittää työsuhteen alkaessa rikosrekisteriotte. Rikosrekisteriotteen tulee olla ajantasainen, myöntöpäivämäärä saa olla korkeintaan kuusi kuukautta ennen työsuhteen alkua. Toimistos sihteeri kirja PRIMA-järjestelmään päivämäärän, jolloin rikosrekisteriotte on työnantajalle esitetty.

Työturvallisuuslain (738/2002, 9§) mukaan työnantajalla on oltava turvallisuuden ja terveellisyys edistämiseksi ja työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi tarpeellista toimintaa varten ohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työsuojelulla tarkoitetaan kaikkea toimintaa, jolla edistetään työn turvallisuutta ja terveellisyttä, työyhteisön toimivuutta sekä henkilöstön toimintakyvyn ylläpitoa ja parantamista. Työsuojelu on lakisääteistä toimintaa (mm. työturvallisuuslaki ja laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta). Lisäksi työsuojelusta on kunta-alalla sovittu sopimuksella (kunnallisen alan työsuojelun yhteistoimintasopimus) ja Pirkanmaan hyvinvointialueen työsuojelun toimintaohjelma ohjaa työsuojelutoimintaa hyvinvointialueen eri tasoilla (Työsuojelun ja työhyvinvoinnin toimintaohjelma).

Hengityshalvauspotilaiden hoidossa käytettävien palveluntuottajien kanssa tehtyyn hankintasopimukseen on kirjattu henkilöstön vaatimukset (osaamisvaatimukset, pätevyysvaatimukset, perehdytys ja täydennyskoulutus). Palveluntuottajan tulee noudattaa, mitä laissa sosiaali- ja terveydenhuollon



järjestämisestä (612/2021) 40 §:ssä on säädetty yksityisen palveluntuottajan omavalvonnasta. Palveluntuottajalla tulee olla laadittuna lain mukainen omavalvontaohjelma, mikäli se tuottaa palveluja useammassa eri palveluyksikössä. Yksityisellä terveystalouden tuottajalla tulee olla laadittuna yksityisistä terveystalouksista annetun lain (377/2009) 6 §:n mukainen palveluyksikköä koskeva omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on toimitettava omavalvontasuunnitelma ja/tai omavalvontaohjelma vuosiraportoinnin yhteydessä. Toimialueella ei hoideta lapsihengityshalvauspotilaita. Palveluntuottajien tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden parissa työskentelevistä työntekijöistä. Samoin palveluntuottajien tulee noudattaa työturvallisuuslain asettamat työnantajan turvallisuusvelvoitteet.

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

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sisätautien ja keuhko-, iho- ja allergiasairauksien vastuualueella henkilökunnan riittävästä määrästä ja osaamistason varmistamisesta työvuoroissa vastaa yksikön osastonhoitaja. Hoitotyön kuormittavuutta ja henkilöstön riittävyyttä seurataan Rafaela-hoitoisuusluokituksen perusteella, joka tuottaa tietoa hoitotyön optimaalisen henkilöstömäärän suunnitteluun ja toteutumisen seurantaan. Hoitohenkilöstö koostuu pääsääntöisesti sairaanhoitajista. Kummallakin vastuualueella lääkäriresurssien riittävydestä sekä virka- että päivystysaikana vastaa vastuualuejohtaja.

Äkillisten hoitohenkilökunnan poissaolojen sijaistamisessa käytetään ensisijaisesti yksikköön perehdytettyä sijaispoolin henkilökuntaa. Nämä hoitajat ovat toimialueen omia työntekijöitä, jotka osaavat toimia useammassa yksikössä. He ovat saaneet perehdytyksen yksiköihin ja heiltä edellytetään samaa lääkehoidon osaamistasoa kuin yksiköiden omalta henkilöstöltä. Tarvittaessa oma henkilökunta tekee ylimääräisiä työvuoroja ja lisäksi hyödynnämme Kuntarekryn sijaispankkia. Poikkeustilanteissa, jos osaavaa hoitohenkilöstöä ei ole riittävästi, arvioidaan väliaikaisen sulun mahdollisuutta.

Henkilöstön riittävyyttä ja työn kuormittavuutta arvioitaessa hyödynnetään asiakas- ja henkilöstöpalautteita, työterveyshuollon työpaikkaselvityksiä sekä työturvallisuus- ja vaaratapahtumailmoituksia. Henkilöstön riittävyyttä ja määrää tarkastellaan vuositasolla toimialueen johdossa budjetin valmistelun yhteydessä.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän

on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

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

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon, sosiaalitoimen, järjestöjen ja yksityissektorin palveluiden tulee olla potilaalle kokonaisuus ilman toiminnallisia rajoja. Hoito- ja palveluketjut ovat Pirkanmaan hyvinvointialueelle sovellettuja, hoitosuositukseen perustuvia kannanottoja hoitopäätösten tueksi ja työnjaon selkeyttämiseksi. Sisätautien ja keuhko-, iho- allergiasairauksien vastuualueilla on kuvattu hoitoketjuja ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden tiiviissä ja moniammatillisessa yhteistyössä. Kummallakin vastuualueella käytössä olevat hoitoketjut pohjautuvat mm. näyttöön perustuvaan lääketieteeseen ja Käypä hoito -suositukseen. Hoitoketjujen tavoitteena on turvata asiakkaiden ja potilaiden hoidon ja palvelujen tarkoituksenmukaisuus ja sujuvuus yli organisaatorajojen sekä eri ammattiryhmien kesken. Päämääränä on myös yhtenäistää hoitokäytäntöjä sekä selkiyttää tutkimusten ja hoidon porrastusta.

[Hoito- ja palveluketjut - pirha.fi](http://pirha.fi)

Sisätautien ja keuhko-, iho- ja allergiasairauksien vastuualueella hoidettavien työikäisten potilaiden hoidossa hyödynnetään tiivistä yhteistyötä myös työterveyshuollon kanssa, jolla tavoitellaan potilaiden työkyvyn ylläpitämistä. Sisätautien vastuualueella on käytössä työtotoimintamalli. Työlääkätieteen poliklinikalla tutkitaan ja seurataan ammattitauteja ja työperäisiä sairauksia. Poliklinikka toimii hallinnollisesti osana Tays allergiakeskusta. Poliklinikan henkilökunta on työsuhteessa Työterveyslaitokseen, jolta Pirkanmaan hyvinvointialue ostaa poliklinikalla toimivien terveydenhuollon ammattilaisten työpanoksen erillisen sopimuksen mukaisesti. Poliklinikan esihenkilönä toimii ylilääkäri.

Keuhkosairauksien Hengitystukiyksiköstä toteutetaan säännöllistä yhteistyötä hengityshalvauspotilaiden kotihoidon palveluntuottajien kanssa puhelimitse, sähköpostilla ja seurantakokouksin. Palveluntuottajat raportoivat kirjallisesti neljännesvuosittain palvelun laadusta. Hengitystukiyksiköstä koordinoidaan potilaiden hoitoa kotiin: lääkehuoltoa Sairaala-apteekista, hoitotarvikkeita Tuomi Logistiikasta, apuvälineet alueellisesta apuvälinekeskuksesta ja lääkinnällisen kuntoutuksen toteuttamisesta eri palveluntuottajien kanssa. Hengitystukiyksiköstä ollaan yhteydessä Hengityshalvauspotilaiden yhdistyksen Hengitystuki ry:n, kun tarvitaan tietoutta hoidon järjestämisen organisointiin. Hengityshalvauspotilaiden jatkohoidon järjestämisestä käydään neuvotteluja vammaispalvelun kanssa vammaispalvelulain lakimuutoksen johdosta, joka tulee voimaan 1.1.2025.

Erikoissairaanhoidon osastopotilaista merkittävä osa siirtyy jatkohoitoon lähisairaalat toimialueen osastoille – kampussairaaloihin tai lähipalvelusairaaloihin. Jatkohoitoon pääsyssä on pitkään ollut suuria ongelmia. Keskeinen syy on se, etteivät lähisairaalat toimialueen potilaat ole päässeet yhteisöllisiin tai ympärivuorokautisiin asumispalveluihin vaan kuormittavat tarpeettomasti vuodeosastokapasiteettia. Tästä on seurannut se, etteivät erikoissairaanhoidon potilaat ole päässeet sujuvasti jatkohoitoon. Toinen syy jatkohoito-ongelmiin on ollut lähisairaalat toimialueen henkilöstöpula, joka on pakottanut sulkemaan sairaansijoja suunniteltua enemmän.

Jatkohoitoon liittyviä ongelmia käsitellään säännöllisesti viikoittaisissa päivittäisjohtamisen kokouksissa sekä sairaalapalvelulinjan johtoryhmässä. Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan kanssa ongelmiin etsitään ratkaisuja hyvinvointialueen sotejohtajan nimeämässä sairaalasta asumisen palveluihin odottavien tilannekuvaryhmässä sekä hyvinvointialueen johtajan nimeämässä erityisryhmien asumisen työryhmässä.

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunnalla on keskeinen rooli potilasturvallisuuden edistämässä. Sisätautien vastuualueeseen kuuluvan Taysin infektioyksikön asiantuntijat sekä Pirhan muissa yksiköissä työskentelevät hygienia- ja tartuntatautihoitajat sekä tartuntatautilääkärit ohjaavat sekä tukevat Pirkanmaan alueen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä infektioiden ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien torjunnassa sekä auttavat epidemioiden selvittämisessä.

Sisätautien vastuualue vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueella toimivasta diabeteksen ohjausverkostosta, koordinoi hyvinvointialueen diabeteksen hoidon työnjakoa sekä ohjeistaa hoitotarvikkeiden käyttöä.

### 3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

#### Säteilyn käytön turvallisuus

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

(voi poistaa, jollei kuvantamista käytössä)

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Kiinteistöhallinta ja toimitilapalvelut tuottaa vuokrauksen, tilahallinnan, rakennuttamisen ja ylläpidon palvelut sekä turvallisuuspalvelut. Tilojen kiinteistöhoitoon sisältyvät tilojen kiinteiden rakenteiden ja verkostojen hoito ja huoltotyöt. Kiinteistön, teknisten verkostojen sekä laitteiden ja palohälytysten valvonta on keskitetty Monivalvomoon (p.65700), joka on miehitetty 24 h/vrk vuoden jokaisena päivänä. Monivalvomopäivystäjä vastaa iltaisin ja yöaikana turvallisuudesta yhteistyössä vartijoiden kanssa ja teknisestä valvonnasta sekä päivystysluonteisten teknisten palveluiden tuottamisesta. Kiinteistöjen ja tilojen ylläpitopalveluita voi tilata Paketti-palvelusta.

[B-rakennuksen turvallisuusjärjestelyt - intraohjeet - intra.pirha.fi](#)

[E-rakennuksen turvallisuusjärjestelyt - intraohjeet - intra.pirha.fi](#)

[F-rakennuksen turvallisuusjärjestelyt - intraohjeet - intra.pirha.fi](#)

[A-rakennuksen turvallisuusjärjestelyt - intraohjeet - intra.pirha.fi](#)

[Finn-Medi 1-5 - intraohjeet - intra.pirha.fi](#)

[Jäteohjeet - intra.pirha.fi](#)

[Puhdistustyö - intra.pirha.fi](#)

#### Säteilyn käytön turvallisuus

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

(voi poistaa, jollei kuvantamista käytössä)

Työturvallisuusriskit kartoitetaan ja tunnistetut vaara- ja haittatekijät on poistettava mahdollisuuksien mukaan. Jos vaaratekijää ei voida poistaa, niin jäljelle jääneen haitan ja vaaran merkitys työntekijöiden ja esihenkilön terveydelle ja turvallisuudelle arvioidaan. Esihenkilön vastuulla on huolehtia työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta moniammatillisesti jokaisessa työyksikössä. Riskien arviointi on merkittävä osa jatkuvaa turvallisuusjohtamista. Riskien arvioinnissa käytetään Granite - riskienarviointiohjelmaa. Granite- riskiarviointiohjelmaa päivitetään yksiköittäin kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Työturvallisuusriskien vähentämisen vastuussa ovat esihenkilöt ja johto, mutta toimenpiteitä vastuutetaan myös muille työntekijöille heidän osaamisensa huomioiden.

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](http://intra.pirha.fi)  
Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Toimialueen kummallakin vastuualueella noudatetaan toiminnassa hygieniayksikön laatimia toimintaohjeistuksia. Infektioturvallisuusosaaminen henkilöstön päivittäisessä työssä on myös osa systemaattista perehdytysohjelmaa. Lisäksi toimialueella kummankin vastuualueen jokaiseen yksikköön on nimetty infektioyhdyshenkilöt, jotka muodostavat toimialuetasoisien neljä kertaa vuodessa kokoontuvan verkoston. Kummankin vastuualueen yksiköissä infektioturvallisuuteen liittyviä asioita pidetään systemaattisesti esillä, ja infektioturvallisuutta kuvaavia sairaalapalvelulinjatasoisia sovittuja toimia ja mittareita seurataan.

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää 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

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

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](http://lääkintäteknikka-intra.pirha.fi)

### Tietosuoja ja tietoturva

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

### Tietojärjestelmät

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

## Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystalvelujen 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: [Tietosuojaja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

## **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Kummankin vastualueen jokaisessa yksikössä on laiteyhdysenkilö. Laiteyhdysenkilöitä voi olla yksi tai useampi riippuen yksikön koosta sekä lääkinällisten laitteiden määrästä ja vaativuudesta.

Esihenkilö arvioi laiteyhdysenkilöiden sopivan määrän. Laiteyhdysenkilö tuntee oman yksikkönsä työn erityispiirteet ja työssä tarvittavat lääkinälliset laitteet. Laiteyhdysenkilö osallistuu laiteosaamisen riskien arviointiin. Riskien perusteella hän määrittelee laitekohtaiset osaamisvaatimukset yhdessä esihenkilönsä kanssa. Laiteosaamisen arvioimiseksi jokaisessa yksikössä on oma laiteajokortti, jonka toteuttamisen tarkistamisesta ja varmistamisesta esihenkilö huolehtii. Laiteyhdysenkilö osallistuu myös aktiivisesti laiteturvallisuuteen ja lääkinällisiin laitteisiin liittyviin koulutuksiin ja päivittää omaa osaamistaan. Laiteyhdysenkilö toimii yhteistyössä ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön kanssa (Istekki).



### 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

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

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

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

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

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

Toimialueelle on laadittu yhteinen hyvinvointialueen ja sairaalapalvelulinjan lääkehoitosuunnitelmaan perustuva lääkehoitosuunnitelma, joka kattaa kummankin vastualueen lääkehoidon toteutuksen periaatteet, prosessit ja toimintamallit. Lisäksi kummankin vastualueen jokainen yksikkö on tehnyt

tarkentavan lääkehoitosuunnitelman, jossa on kuvattu yksikkökohtaiset erityispiirteet. Toimialueen sekä yksiköiden lääkehoitosuunnitelmat päivitetään aina tarvittaessa, mutta vähintään vuosittain ja päivityksestä vastaa toimialuejohtaja. Lääkehoitosuunnitelman mahdolliset muutokset käydään vastuualue- ja yksikkötasoisesti läpi. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu systemaattisesti kummankin vastuualueen perehdytysohjelmaan, ja se todennetaan yksiköiden esihenkilöille tuotetun lukukuittauksen avulla sähköisessä perehdytysjärjestelmässä.

### 3.11 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Toimialueen kummallakin vastuualueella noudatetaan toiminnassa hygieniayksikön laatimia toimintaohjeistuksia. Infektioturvallisuusosaaminen henkilöstön päivittäisessä työssä on myös osa systemaattista perehdytysohjelmaa. Lisäksi toimialueella kummankin vastuualueen jokaiseen yksikköön on nimetty infektioyhdyshenkilöt, jotka muodostavat toimialuetasoisena neljä kertaa vuodessa kokoontuvan verkoston. Kummankin vastuualueen yksiköissä infektioturvallisuuteen liittyviä asioita pidetään systemaattisesti esillä, ja infektioturvallisuutta kuvaavia sairaalapalvelulinjatasoisia sovittuja toimia ja mittareita seurataan toimialueen johtoryhmässä säännöllisesti kummankin vastuualueen osalta.

### 3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

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

Kummallakin vastuualueella noudatetaan hyvinvointialueen ajantasaisia tietoturvaan ja -suojaan liittyviä ohjeistuksia. Tietoturvan ja -suojaan toteutumista tuetaan ja seurataan kummallekin vastuualueelle nimetyn vastuuhenkilön avulla.

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa toimialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Tietosuojan ja -turvan koulutusvaatimukset koskevat koko henkilöstöä. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja kaikkien työntekijöiden on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein. Tarvittaessa järjestetään työntekijän tai viranhaltijan roolin tai tehtävien mukaista kohdennettua koulutusta. Hyvinvointialueen omistaman työaseman tai muun laitteen käyttäjä on vastuussa vahingosta, joita tietosuoja- ja tietoturvaohjeiden noudattamatta jättämisestä voi aiheutua. Tietosuojan ja tietoturvan laiminlyönnistä voi myös joutua rikosoikeudelliseen vastuuseen. Johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Tietosuojatiimi auttaa sekä henkilökuntaa että asiakkaita henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa, kuten tietojen käsittely- ja luovutusperiaatteissa, ja tietopyyntöjen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ([tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi)).

Tietoturvatiimi varmistaa hallinnollisin ja teknisin keinoin Pirkanmaan hyvinvointialueen toiminnan tietoturvallisuuden. Tietoturvan hallinnollisiin tehtäviin sisältyvät mm. tietoturvan kehittämissuunnitelman laatiminen ja sen toteutuksen valvonta, teknisiin tehtäviin taas tietoturvahäiriöiden käsittely ja koordinaatio ja tietoturvan tekninen toteutus ([tietoturvavastaava@pirha.fi](mailto:tietoturvavastaava@pirha.fi).) Tietoturvasuunnitelma kuvaa

sosiaali- ja terveyspalvelujen Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omaavalvonnalla. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja. Mikäli tarvitset työtehtävissäsi tietoturvasuunnitelmaa, voit pyytää sen luettavaksesi [tietosuojavastaavalta](#) tai [tietoturvavastaavalta](#).

Toimialueen tietosuoja- ja tietoturvan yhteyshenkilöt seuraavat tietosuojan ja tietoturvan toteutumista sekä kehittävät ja lisää tietosuoja- ja tietoturvatietoisuutta. Yhteyshenkilöt osallistuvat sairaalapalvelulinjan säännöllisiin tapaamisiin ja tekevät vuosittain tietosuoja- ja tietoturvakierroksen yksiköittäin.

### 3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sisätautien ja keuhko-, iho- ja allergiasairauksien vastuualueilla asiakaspalautetta kerätään suoralla palautteella sähköisesti, erillisillä palautekortteilla, sekä kasvatusten tapahtuvalla palautteella. Kummankin vastuualueen kaikki yksiköt keräävät tietoa myös NPS-kyselyllä. Hoitotyösensitiivistä potilaspalautetta kerätään kummankin vastuualueen vuodeosastoilla 4 kertaa vuodessa. Eri kanavista tulleita palautteita käsitellään yksiköissä säännöllisesti, ja toimialueen johtoryhmässä vastuualueittain. Asiakaspalautteiden perusteella tunnistettuja yksikötasoisia kehittämissuhteita edistetään vastuualueiden yksiköissä sekä vastuualueitasoisesti tunnistettuja kehittämissuhteita toimialueetasolla.

## 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 ennakoitujen toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

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

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

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

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

[Riskienhallinnan käsikirja - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Riskien arviointi alkaa riskien tunnistamisesta. Riskien tunnistaminen on riskien etsimisen, havaitsemisen ja kuvaamisen prosessi. Riskien tunnistamisen tavoitteena on etsiä niitä epävarmuuksia eli riskejä, jotka toteutuessaan voivat esimerkiksi vaikeuttaa tai estää organisaation tai yksilön keskeisten tehtävien suorittamista tai tavoitteisiin pääsyä.

Riskien tunnistamista seuraa tunnistettujen riskien analysointi. Sen avulla pyritään ymmärtämään tunnistettujen riskien luonnetta ja ominaisuuksia. Riskianalyysin avulla luodaan perusteet riskien luokittelulle ja lopulta myös sille, miten riskejä tullaan käytännössä käsittelemään.

Riskien merkittävyyden arvioinnilla pyritään hahmottamaan tunnistettujen riskien merkityksellisyyttä verrattuna vaikkapa organisaation toimintaan ja tavoitteisiin. Tällä perusteella riskejä voidaan myös luokitella eli käytännössä priorisoida eräänlaiseen suuntaa antavaan tärkeysjärjestykseen. Tämän toiminnan tarkoituksena on ohjata päätöksentekoa ja päättäjiä kohdistamaan riittäviä toimia tunnistettuihin merkittävimpiin riskeihin.

Tunnistetut, analysoidut ja luokitellut riskit tulee käsitellä. Käsitely tarkoittaa johdon tekemää päätöstä siitä, mitä riskille aiotaan tehdä vai tehdäanko mitään. Mahdollisia riskin hallinta- ja käsittelykeinoja ovat muun muassa riskin välttäminen, pienentäminen, siirtäminen ja jakaminen sekä riskin hyväksyminen. Riskienhallinta ei ole kertaluontoista toimintaa vaan riskit, riskien todennäköisyydet ja seuraukset sekä riskienhallintakeinojen vaikutukset elävät toiminnan ja toimintaympäristön muutosten mukana. Siksi kriittinen osa riskienhallintaa on yleisen tilanteen jatkuva seuranta ja prosessin vaiheiden tarkka raportointi.

Riskien arvioinnissa käytetään Granite - riskienarviointiohjelmaa. Granite- riskiarviointiohjelmaa päivitetään yksiköittäin kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa

## 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään *huomaa*

*tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.*

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

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

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

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (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?**

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

Vakavien vaaratapahtumien selvittämiseksi toimialueen kummallakin vastuualueella hyödynnetään tarvittaessa vakavan vaaratapahtuman tutkinta- tai tarkastelutoimintamallia.

Vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään esihenkilön toimesta tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely). Esihenkilö varmistaa, että potilaalle tai läheisille on viestitetty tapahtuneesta (hoitava lääkäri).



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

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

Tunnistetaan merkittävimmät riskit säännöllisesti johto- sekä vastuualuejohdon kokouksissa ja käsitellään ne riskienhallinnan keinoin. Työturvallisuusriskit arvioidaan lakisääteisellä tavalla ja kattavuudella. Varmistetaan henkilöstön riskienhallinnan osaaminen säännöllisillä koulutuksilla.

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

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

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

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

Toimialueen sopimukset on taltioitu asiakirjajärjestelmä Pirreen. Toimialueella on kaksi keskeistä potilasturvallisuuteen kytkeytyvää hankintasopimusta.

#### **Sisätautien vastuualue**

Hemodialyysihoitojen laitesopimukset Pirkanmaan hyvinvointialueella

Tampereen yliopistollisen sairaalan Munuaiskeskuksessa vastaa dialyysihoitojen toteutuksesta Tays keskussairaalassa sekä satelliittiyksiköissä Tays Valkeakoskella, Tays Sastamalassa, Hämeenkyrön sotekeskuksessa, Virtain sotekeskuksessa ja Mäntässä Mäntänvuoren terveyden ylläpitämänä.

Pirkanmaan hyvinvointialue hankkii dialyysihoitoihin tarvittavat laitteet leasing-sopimuksella.

Hankintamenettelyssä on vaadittu, että tuotteilla on EU-direktiivin mukainen CE-merkintä ja niiden laadun tulee noudattaa terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita koskevaa lakia.

Sopimuksella varmistetaan, että hoidot voidaan erilaisissa häiriötilanteissakin toteuttaa ilman katkoksia (huolto, varaosat, korvaavat laitteet rikkoutuneiden tilalle). Lisäksi sopimuksessa varmistetaan, että henkilöstö saa riittävän koulutuksen laitteiden käyttöön. Munuaiskeskuksessa sopimuksen valvonta on vastuutettu (osastonhoitajat, apulaisosastonhoitaja ja ylilääkäri) ja koulutuksen toteutumista koskien tiedot on kirjattu HR-järjestelmään kunkin työntekijän osalta.

#### **Keuhko-, iho- ja allergiasairauksien vastuualue**

Hengitystukiyksiköllä on sopimukset kahden palveluntuottajan kanssa hengityshalvauspotilaiden kotihoidon tuottamisesta. Sopimuksen toteutumista valvovat hengitystukiyksikön vastuuhenkilöt ylilääkäri Hannele Hasala ja osastonhoitaja Tiina Nysten.

Sopimuksessa edellytämme palveluntuottajilta seuraavia potilasturvallisuuteen ja laatuun laajemmin liittyviä asioita, joita valvomme:

1. Perehdytysuunnitelman tulee vastata palvelukuvauksessa kuvattuja vaatimuksia suunnitelman sisällölle.
2. Tarjoaja sitoutuu palvelun tuottamiseen keskeytymättä koko sopimuskauden ajan 100 %:n toimitustakuulla. Tarjoajalla tulee olla varahenkilö-/sijaisjärjestelmä, jotta vaatimus toteutuu. Tarjoajan tulee ladata selvitys käytössä olevissa varahenkilö- ja sijaisjärjestelyistä. Selvityksestä tulee konkreettisesti ilmetä, miten hengityshalvauspotilaiden hoitoon perehdytetyn henkilöstön riittävyys turvataan palvelun tuotannossa ja miten sijaistarpeet täytetään äkillisissä ja yllättävissä poissaoloissa.
3. Palvelukuvauksessa on tarkkaan määritelty palvelua tuottavan henkilöstön vaatimukset (mm. osaamisvaatimukset, opiskelijoiden käyttö, perehdytys ja henkilöstön täydennyskoulutus ja työhyvinvoinnista huolehtiminen) sekä vaara- ja ongelmatilanteiden ratkaiseminen.
4. Sopimukseen on kirjattu palvelun laadun valvonnasta ja tarkastusoikeudesta seuraavaa:
  - a. Palveluseurantakokoukset, joissa varmistetaan palvelun järjestyminen sopimuksen edellyttämällä tavalla. Mahdollisiin puutteisiin sovitaan ratkaisut.
  - b. Valvonta ja tarkastusoikeus: Lain hyvinvointialueesta (611/2021) 10 §:n mukaisesti Tilaajalla on oikeus saada Palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta palveluiden tuotannon edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset sekä normaalioloissa että poikkeusoloissa. Lisäksi Tilaajalla on oikeus tarkastaa Palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tiloja ja laitteita sekä päästä tässä yhteydessä näiden hallinnassa oleviin tiloihin. Lisäksi Tilaajan sisäisellä tarkastuksella on oikeus suorittaa Palveluntuottajan talouden ja toiminnan tarkastuksia.
  - c. Palveluntuottajan omavalvonta: Palveluntuottajan tulee noudattaa, mitä laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 40 §:ssä on säädetty yksityisen palveluntuottajan omavalvonnasta. Palveluntuottajalla tulee olla laadittuna lain mukainen omavalvontaohjelma, mikäli se tuottaa palveluja useammassa eri palveluyksikössä. Yksityisellä terveyspalvelujen tuottajalla tulee olla laadittuna yksityisistä terveyspalveluista

annetun lain (377/2009) 6 §:n mukainen palveluyksikköä koskeva omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on toimitettava omavalvontasuunnitelma ja/tai omavalvontaohjelma Tilaajalle vuosiraportoinnin yhteydessä.

5. Sopimukseen on kirjattu raportointivelvoitteita:

a. Palveluntuottajan tulee mitata ja raportoida Tilaajan yhteyshenkilöille neljännesvuosittain seuraavat:

- Ajan tasalla oleva henkilöstöluettelo, jonka tulee sisältää henkilöstön nimet, tutkinto, lääkehoidon lupien viimeinen voimassaolopäivä, työkokemus (vuosina ja kuukausina), roolit hoitoringeissä, opiskelijoiden nimet sekä näiden suorittamat opintopisteet
- Uusien aloittaneiden hoitajien täytetty ja hoitajan ja esihenkilön allekirjoittama perehdytysuunnitelma
- Toteutuneet työvuorot kunkin hoitoringin osalta
- Tarkastelujakson aikana toteutuneet puutevuorot ja niiden syyt
- Selvitys tehdyistä reklamaatioista, poikkeamista, muistutuksista ja palautteista sekä niihin annetuista vastauksista
- Kvartaalin aikana järjestetyt koulutukset henkilöstölle

b. Palveluntuottajan tulee toimittaa Tilaajan sopimusyhteyshenkilöille vuosittain seuraavat tiedot:

- Toteutuneet koulutuspäivät; raportista tulee ilmetä henkilöstön toteutuneet koulutukset, koulutuksen ajankohta ja kesto sekä koulutuksen nimi ja tema.
- Yhteenveto asiakaspalautteista
- Omavalvontasuunnitelma/-ohjelma
- Valmiussuunnitelma

c. Henkilöstö: Palveluntuottajan tulee aina henkilöstön vaihtuessa ja uuden ringin aloittaessa toimittaa ajantasainen luettelo palvelun toteuttamiseen osallistuvasta henkilöstöstä, koulutuksesta, lääkeluvista sekä lasten kanssa työskentelevien osalta rikostauttan selvittämisestä sekä rooleista ringeissä Tilaajan käytännön yhteyshenkilölle.

d. Muu raportointi: Mikäli palvelun tuottamisessa ilmenee ongelmia (esim. puutevuoroja, reklamaatioita), on Tilaajalla oikeus pyytää tiheämpää raportointia esimerkiksi suunnitelluista ja toteutuneista työvuoroista, poikkeamista, niiden syistä ja korjaavista toimenpiteistä.

6. Lisäksi edellytetään, että palveluntuottaja kerää säännöllisesti asiakaspalautetta, huomioi sen toimintansa kehittämisessä ja toimittaa vuosittain saamastaan palautteista yhteenvedon Tilaa-  
jalle.

## 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Poikkeustilanteita, kuten sähkökatko, tietoliikennehäiriö, vesihuollon häiriö tai tulipalo, varten on olemassa yksikkökohtainen toimintasuunnitelma, joka otetaan käyttöön häiriön sattuessa. Häiriötilanteissa toimimista harjoitellaan säännöllisesti. Dialyysiyksiköllä on yksityiskohtainen toimintamalli niitä tilanteita varten, joissa yksikkö ei voi toteuttaa dialyysihoitoa suunnitellusti.

Sairaalapalvelulinjalle valmistellaan yhteistä valmiussuunnitelmaa, joka otetaan kummankin vastualueen yksiköissä käyttöön sen valmistuttua.

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

### **5.1 Toimeenpano**

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön luettavissa toimialueen intrasivustolla. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa osastotunneilla, meetingeissä ja toimialueen henkilöstöinfossa. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysmateriaalia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Päivitetyt omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialueen johtoryhmä, jonka jälkeen se käsitellään kummankin vastuualueen johtotiimissä ja yksiköissä.

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

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

##### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

##### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

Kummankin vastuualueen johto sekä yksiköiden vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

##### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai

kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.



## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tays 15.10.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Sami Mustajoki, vastuualuejohtaja, Jussi Karjalainen, vastuualuejohtaja
<b>Toimialuejohtaja</b> Hannu Päivä, toimialuejohtaja



Seuraa meitä somessa.