

Pirkanmaan hyvinvointialue



**VASTAANOTTOPALVELUT,
PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE
Omavalvontasuunnitelma**

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	6
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	7
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	9
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	9
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	12
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	14
3.4	Muistutusten käsittely.....	16
3.5	Henkilöstö	18
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	21
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	22
3.8	Toimitilat ja välineet	23
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	24
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	26
3.11	Infektioiden torjunta.....	27
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	28
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	30
4	Omavalvonnan riskien hallinta.....	31
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	31
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	33
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	35
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	36
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	37
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	37
5.1	Toimeenpano.....	37
5.2	Julkaiseminen ja toteutumisen seuranta	38
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä ja päivitys.....	39
7	Liitteet.....	39

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</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>Y-tunnus</p> <p>3221308-6</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p><u>Eteläinen lähijohtamisalue:</u></p> <p>Vastuuhenkilöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ylilääkäri Riikka Luoto p. 040 335 7250 • Hoitotyön päällikkö Johanna Vuorela p. 050 383 9037 <p><u>Sote- ja lähiasemat:</u></p> <p>Akaa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apulaisylilääkäri Kaisa Kivinen p. 040 335 2203 • Osastonhoitaja Anu Beadle p. 040 335 2600 <p>Urkala</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apulaisylilääkäri Kaisa Kivinen p. 404 335 2203 • Osastonhoitaja Ani Beadle p. 040 335 2600 <p>Kangasala</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ylilääkäri Liisa Joutsiniemi p. 044 486 0414 • Osastonhoitaja Susanna Manninen p. 040 806 2160 <p>Kuhmoinen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ylilääkäri Liisa Joutsiniemi p. 044 486 0414 • Osastonhoitaja Susanna Manninen p. 040 806 2160 <p>Pälkäne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ylilääkäri Liisa Joutsiniemi p. 044 486 0414 • Osastonhoitaja Susanna Manninen p. 040 806 2160 <p>Lempäälä</p>

- Apulaisyli lääkäri Taina Hellsten p. 040 681 5199
- Osastonhoitaja Satu Södervik p. 044 486 1177

Vesilahti

- Vastaava lääkäri Tarja Niemelä p. 044 473 9610
- Osastonhoitaja Satu Södervik p. 044 486 1177

Valkeakoski

- Vastaava lääkäri Anna Huhtala p. 040 335 7256
- Osastonhoitaja Niina Kokkola p. 040 335 7265

- Akaan sosiaali- ja terveysasema: Torkontie 2, 37800 Akaa, p. 040 335 2702, kiirevastaanotto p. 040 335 2704
 - Urjalan lähiasema: Sairaalantie 9, 31760 Urjala, p. 040 335 2133
- Kangasalan sosiaali- ja terveysasema: Herttualantie 28, 36200 Kangasala, OmaAsema keskusta p. 03 384 5032, OmaAsema Eteläinen p. 03 384 5034, OmaAsema Suorama p. 384 5033, kiirevastaanotto p. 03 384 5025
 - Ruutanan lähiasema: Leppätie 3, 36110 Ruutana p. 03 384 5031
 - Sahalahden lähiasema: Kurvis-Höllintie 8, 36420 Sahalahti, p. 03 384 5036
 - Vatialan lähiasema: Junatie 1, 36240 Kangasala, p. 03 384 5035
 - Kuhmoisten lähiasema: Orivedentie 3, 17800 Kuhmoinen, p. 03 311 59501
 - Pälkäneen lähiasema: Keskustie 3, 36600 Pälkäne, p. 03 384 5038
 - Luopioisten lähiasointipiste: Pereentie 3, 36760 Luopioinen, p. 03 384 5039
- Lempäälän sosiaali- ja terveysasema: Himminpolku 6, 37500 Lempäälä, Lempäälä Itä p. 03 384 5016, Lempäälä Länsi p. 03 384 5017, kiirevastaanotto p. 03 384 5250
 - Kuljun lähiasema: Kukonkorventie 18, 37560 Lempäälä, p. 03 384 5018
 - Hyvinvointikioski: Manttaalitie 15, 37500 Lempäälä, Lempäälä Itä p. 03 384 5016, Lempäälä Länsi p. 03 384 5017
 - Vesilahden lähiasema: Anttilantie 2, 37470 Vesilahti, p. 03 384 5022
- Valkeakosken sosiaali- ja terveysasema: Särpimäenkatu 27, 37600 Valkeakoski, p. 03 384 5015

Läntinen lähijohtamisalue:

Vastuuhenkilöt:

- Yli lääkäri Tuomas Jukkola p. 050 4483 355
- Hoitotyön päällikkö Sari Ihalainen, p. 044 7301 581

Soteasemat:

Hämeenkyrö

- Ylilääkäri Mikko Airo p. 050 4076 368
- Osastonhoitaja Päivi Leskinen p. 050 493169

Ikaalinen

- Ylilääkäri Mikko Airo p. 050 4076 368
- Osastonhoitaja Satu Røyhkiö p. 044 7301 540

Nokia

- Ylilääkäri Saana Eskola p. 050 3958 879
- Osastonhoitaja Outi Kytöneva p. 040 1295 598

Sastamala

- Ylilääkäri Jaana Haapala p. 040 1382 439
- Osastonhoitaja Sari Jalli p. 040 6876 089

Ylöjärvi

- Ylilääkäri Teija Lahti p. 050 5895 790
- Osastonhoitaja Maarit Lehtipää p. 040 1331 586
- Hämeenkyrön sosiaali- ja terveysasema: Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö. p. 03 384 5010
 - Ikaalisten lähiasema: Vanha Tampereentie 21, 39500 Ikaalinen, p. 03 311 59510
- Nokian sosiaali- ja terveysasema: Maununkatu 12, 37100 Nokia, p. 03 384 5055
- Sastamalan sosiaali- ja terveysasema: Itsenäisyudentie 2C, 38200 Sastamala, p. 03 384 5030
- Mouhijärven lähiasiointipiste: Tohtorinpolku 3, 38460 Sastamala, p. 03 384 5030
- Punkalaitumen lähiasiointipiste: Lauttakyläntie 11, 31900 Punkalaidun, p. 03 384 5030
- Ylöjärven sosiaali- ja terveysasema: Mikkolantie 10, 33470 Ylöjärvi, p. 03 384 5259
 - Kurun lähiasiointipiste: Kিসatie 1, 34300 Kuru, p. 03 384 5267
 - Hyvinvointikioski: Elotie 1, 33470 Ylöjärvi, p. 03 735 6702

Pohjoinen lähiohtamisalue:

Vastuuhenkilöt:

- Ylilääkäri Kati Myllymäki p. 040 801 6905
- Hoitotyön päällikkö Anne Vaskimäki p. 044 472 2939

Soteasemat:

Hatanpää

- Sanna Multanen, ylilääkäri p. 040 806 3764
- Terhi Kivipelto, osastonhoitaja p. 041 730 9459

Hervanta

- Aapo Haavisto, vastaava lääkäri p. 040 643 2994
- Kati Sipilä, osastonhoitaja p. 040 801 2614

Kaukajärvi

- Anna Siitonen, vastaava lääkäri p. 040 639 7584
- Jenni Syväoja, osastonhoitaja p. 040 806 2217

Kämmenniemi

- Hannu Jaatinen, ylilääkäri p. 040 639 7073
- Tuula Urvikko, osastonhoitaja p. 050 537 4726

Lielahi

- Katja Salminen, vastaava lääkäri p.040 824 0440
- Marjukka Tenhunen, osastonhoitaja p. 040 129 5357

Linnainmaa

- Hannu Jaatinen, ylilääkäri p.040 639 7073
- Tuula Urvikko, osastonhoitaja p. 050 537 4726

Tammelakeskus

- Lasse Äärelä, vastaava lääkäri p. 040 129 5715
- Anna-Mari Alavillamo, osastonhoitaja p. 040 133 6496

Tipotie

- Arja Kotisaari, vastaava lääkäri p. 040 806 3811
- Riitta Koskela, osastonhoitaja p. 050 3791 367

Keiturin sote

- Terhi Palander, Avopalveluiden päällikkö p. 0447151461
- Tuomas Savikkomaa, ylilääkäri

Soteasemien yhteystiedot:

- Hatanpään sosiaali- ja terveysasema: Hatanpääntkatu 24, 33900 Tampere, p. 040 806 3649
- Hervannan sosiaali- ja terveysasema, Insinöörinkatu 38, 33720 Tampere, p. 03 384 5128
- Kaukajärven terveysasema: Keskisenkatu 9, 33710 Tampere, p. 03 384 5125
- Kämmenniemen terveysasema: Taavankuja 1, 34240 Kämmenniemi, p. 03 384 5171
- Lielahden sosiaali- ja terveysasema: Antti Possin kuja 1, 33400 Tampere, p. 03 384 5147
- Linnainmaan sosiaali- ja terveysasema: Kirviälänkatu 2, 33580 Tampere, p. 03 384 5123
- Tammelakeskuksen sosiaali- ja terveysasema: Itsenäisyydenkatu 21 B, 33500 Tampere, p. 03 384 5155
- Tipotien sosiaali- ja terveysasema: Tipotie 4, 33230 Tampere, p. 03 384 5139
- Oriveden sosiaali- ja terveysasema: Sairaalantie 6, 35100 Orivesi as. p. 03 384 5170
 - Eräjärven terveysasema: Mäkikaupintie 2, 35220 Eräjärv, p. 040 133 6775
- Pirkkalan sosiaali- ja terveysasema: Lentoasemantie 60, 33960 Pirkkala, p. 03 384 5020
- Keiturin sote
 - Ruoveden terveysasema, Ruovedentie 56, 34600 Ruovesi, p. 03 33411400
 - Virtain terveysasema, Sairaalantie 1, 34800 Virrat, p. 03 33411300

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin

Palvelua tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaille. Palvelupisteittäin asiakaspaikkamäärää ei ole rajattu.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Vastaanottotoiminnassa tuotetaan perustason sosiaali- ja terveyspalveluja sekä vastataan perustason tuesta, hoidosta ja kuntoutuksesta. Vastaanottotoimintaan kuuluu kolme vastuualuetta:

- vastaanottopalvelut
- mielenterveys- ja päihdepalvelut
- avokuntoutus

Potilas/asiakas voi olla yhteydessä terveyspalveluihin digiklinikan kautta, sähköisesti tai puhelimitse. Mahdollista on myös asioida sosiaali- ja terveysaseman tai lähiaseman palvelupisteellä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen aluestrategian kärkiteemat vuosina ovat 2023–2025

1. Tärkeintä on ihminen
2. Yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut
3. Hyvinvoivat työntekijät
4. Yhdessä yhteen toimiva hyvinvointialue

Missio: Sinun hyvinvointisi on yhteinen tehtävämme, olemme sinua varten.

Visio: Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä

Arvot: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus, luottamus

Vastaanottopalvelut

Vastaanottopalvelujen perustehtävänä on huolehtia perusterveydenhuollon tasoisesta sairaanhoidosta ja aikuisneuvonnasta painottaen kansansairauksien ehkäisyä ja hoitoa sekä äkillisten terveysongelmien tunnistamista ja hoitoa varhaisvaiheessa. Terveysneuvonnan ammattilainen tekee yhteydenoton aikana hoidon tarpeen arvion, antaa terveysneuvontaa tai ohjaa tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja -hoitoon oikealle ammattilaiselle. Vastaanottopalveluissa tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaille lääkärin ja hoitajan kiireellistä sekä kiireetöntä vastaanottoa ajanvarauksella arkisin virka-aikana. Kiireellistä hoitoa tarjotaan myös arkipäivisin virka-ajan ulkopuolella ja pyhäpäivinä keskitetyistä kiirevastaanottopisteistä. Lääkehoitoa toteutetaan vastaanottopalveluissa päivittäin. Vastaanottopalveluissa työskentelee lääkäreitä, sairaanhoitajia, terveydenhoitajia sekä lähihoitajia. Lisäksi osa sairaanhoitajista on käynyt rajatun lääkkeenmääräämisen erikoispätevyyteen johtavan koulutuksen.

Vastaanottopalvelut ovat pääsääntöisesti omaa toimintaa. Poikkeuksena ovat kokonaisulkoistetut terveysasemat (Terveyskeskus Mehiläinen Tampere Keskusta, Hervanta ja Tesoma) sekä osaulkoistukset Mäntänvuoren Terveys Oy ja Kolmostien Terveys Oy (Pihlajalinna). Oriveden terveyskeskuksen lääkäripalvelut tuottaa Pihlajalinna. Virtain ja Ruoveden vastaanottopalvelut tuottaa Keiturin Sote Oy, joka on Pirhan tytäryhtiö.

Satunnaisesti lyhytaikaisiin lääkärisijaisuuksiin soteasemilla on käytetty ostopalvelulääkäreitä. Kiirevastaanottojen lääkäripalvelut ovat toimipisteitten mukaan osin oman toiminnan lääkärin ja ostopalvelulääkärin tuottamaa. Vastaanottopalvelujen lääkärit voivat työskennellä vastaanottotyön lisäksi lähisairaaloissa, neuvolatyössä, kouluilla, päihdehoidossa, kotisairaanhoidossa sekä tehostetussa palveluasumisessa. Vastaanottopalveluiden lääkärit ovat tavoitettavissa virka-aikaan. Ajantasainen tieto virka-ajan ulkopuolisesta lääkäripalvelusta löytyy [Pirhan ulkoisilta verkkosivuilta](#).

Ostopalveluna tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Tilaja varmistaa ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Sopimuksesta vastaava viranhaltija reagoi asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta viipymättä. Lääkärihenkilövuokrauspalveluiden lain- ja sopimuksenmukaisuus katsotaan sopimuksen teon yhteydessä hankinnan tuella. Työn laatua seurataan työyhteisö- ja asiakaspalautteiden sekä HaiPro- ilmoitusten avulla.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelma kattaa palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut. Ulkoistettuja asemia koskevat samat laatuvaatimukset ja Valviran määräykset. Niiden omavalvontasuunnitelmassa tulee ottaa huomioon Vastaanottopalvelujen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma on työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Palveluntuottaja ottaa omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja

potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Omaevalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet apulaisyliääkäri Sari Torkkeli, suunnittelija Satu Mäkinen, hoitotyön päällikkö Sari Ihalainen, hoitotyön päällikkö Anne Vaskimäki ja hoitotyön päällikkö Johanna Vuorela.

Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö

Vastuualuejohtaja Mauri Jokinen, mauri.jokinen@pirha.fi puh. 040 1334 808

Omaevalvontasuunnitelman päivitys

Vastaanottopalveluiden omaevalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa vastuualuejohtaja Mauri Jokinen yhdessä ylilääkäreiden ja hoitotyön päälliköiden kanssa. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään 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

Vastaanotto toiminnan palvelut ovat laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

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. Henkilöstölle lisätietoa (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka) [Asiakas- ja potilasturvallisuus - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

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)

Oma- ja palveluntuottajan omavalvontaa tehdään kolmella tasolla:

- Työntekijän omavalvonta: jokaisen työntekijän lakisääteinen tehtävä ja eettinen velvollisuus on toimia turvallisesti; sisältää velvollisuuden ilmoittaa huolista.
- Palveluntuottajan omavalvonta: lakisääteinen velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma ja toimia tosiasiallisesti sen mukaisesti sekä valvoa myös alihankintana tilattua tuotantoa.
- Palvelun järjestäjän vastuuseen kuuluva (oma)valvonta: oman tuotannon omavalvonta sekä muun tuotannon asianmukainen hankinta että tehdyn hankinnan seuranta. Järjestäjän omavalvontaan sisältyy lisäksi järjestämisvastuun toteutumisen osoittaminen valvontaviranomaiselle.

Palveluyksiköiden henkilökunta kehittää ja toteuttaa päivittäisessä työssään omavalvontasuunnitelmaa. Palveluja kehitetään niin, että asiakas kokee ne oikea-aikaisiksi, turvallisiksi, laadukkaiksi sekä tarpeenmukaisiksi. Asiakas- ja potilasturvallisuustyö vaatii määrätietoista ja tavoitteellista johtamista. Palveluyksiköiden tulee seurata säännöllisesti henkilökunnan tyytyväisyyttä johtamiseen, jotta toiminnan kehittäminen johtamalla mahdollistuu.

Vastaanotto- ja toiminnassa noudatetaan moniammatillisen laatu- ja palvelutyön periaatteita, jotka ovat:

1. Laadun kehittämistä moniammatillisesti. Toiminnan perustana on käsitys potilaan kokonaisuudesta, joka edellyttää monitieteistä lähestymistä.
2. Laadun kehittäminen on jokaisen työntekijän työhön kuuluvaa. Työntekijän oman työn arviointi on lähtökohta laatu- ja palvelutyölle. Valinnat laadun kehittämiskohteista ja menetelmistä tehdään yksiköissä yhteistyössä koko henkilökunnan kanssa.
3. Laatu- ja palvelutyö on järjestelmällistä, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Työlle on ominaista vaiheittainen eteneminen, jossa edellisen vaiheen tulokset ovat seuraavan vaiheen lähtökohta.
4. Laatu- ja palvelutyö on jatkuvaa. Siinä arvioidaan ja parannetaan tekemisen tapaa jatkuvasti.
5. Asiakaslähtöisyys on laadun kehittämisen painopiste. Toiminnan tulee olla potilaasta lähtevää ja sisältää väestötason analyysit palvelutarpeesta ja – tarjonnasta.
6. Ensisijaiseksi tavoitteeksi asetetaan terveyshyödyn maksimointi: mitä vaikutuksia saadaan aikaan potilaan terveydentilassa ja toimintakyvyssä.
7. Laadun käsitteeseen sisältyy kustannusvaikuttavuus. Tällöin tavoitellaan toimintaa, joka on kustannusvaikutuksiltaan edullisinta.
8. Laatu- ja palvelutyö edellyttää tilastointi- ja seuranta- ja järjestelmää. Tavoitteena on, että yhteenvedotiedot tuotetaan osana sähköistä tilastointi- ja sairauskertomusjärjestelmää.

Potilaiden kokemus hoidosta ja palvelusta on merkittävä osa palvelujen laadun kehittämistä sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämistä. Potilaiden ja heidän läheisensä mukaan ottaminen osaksi palvelujen kehittämistä ja turvallisuustyötä vaatii aktiivista johtamista ja suunnitelmallisuutta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen [omavalvontaohjelmaan](#) on kirjattu palveluntuottajien yhteinen turvallisuuslupaus. Hyvinvointialueella on käytössä useita turvallisuuslupauksen toteuttamista tukevia toiminnallisia suunnitelmia, toimintamalleja ja ohjeistoja esim. lääkehoitosuunnitelmat ja -ohjeistot, tietoturvasuunnitelma, valmiussuunnitelma.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palveluntuottajan 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 tai muun lainvastaisuuden.

Laadun seuranta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sovittu yhteiset laatumittarit. Vastaanottotoiminnassa asiakaskokemuksen laatumittarina on NPS ja henkilöstön hyvinvoinnin mittarina eNPS. Hoitotakuun toteutumista sekä haittaa aiheuttaneiden tapahtumien määrää seurataan. Lisäksi mittarina on omavalvontasuunnitelmien julkaiseminen ja päivittäminen. [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](#)

Sote-palvelujen potilaiden kokemaa palvelun laatua seurataan asiakaskyselyillä, joista kertyy yleistä, palvelukohtaista ja avointa palautetta. Pirkanmaan hyvinvointialueen visuaalisen raportoinnin työkalu on Pirha Tabu. Tähän kertyvää tietoa (esim. talous, lääkekulutus, asiakastyytyväisyys, käyntitiedot, infektioraportointi) käytetään laatutyössä toiminnan ja päätöksenteon tukena.

Palveluyksikön palveluiden asiakas- ja potilasturvallisuuden osaaminen varmistetaan koulutuksella. Pirhassa on määritelty henkilöstön välttämättömät koulutukset. Näiden lisäksi henkilöstö osallistuu täydennyskoulutuksiin osaamistarpeidensa mukaisesti. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Henkilöstölle lisätietoa: [Välttämättömät koulutukset - intra.pirha.fi](#)

Esihenkilö suunnittelee ja valmistelee uuden työntekijän perehdytysjakson. Perehdytyksen ennakkosuunnittelu sisältää mm. perehdyttäjien nimeämisen sekä perehdytyksen sisältöjen ja suunnitelman aikataulutuksen työvuorosuunnittelun mukaisesti.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta varmistetaan myös huolehtimalla palvelujen jatkuvuudella kaikissa olosuhteissa (poikkeustilanneohjeistukset, varasuunnitelmat, pandemiaohjeet).

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueen Omavalvontaohjelmassa kuvataan, kuinka hyvinvointialue huolehtii sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen että pelastuspalvelujen omavalvonnasta niin palvelujen tuottajana kuin järjestäjänä. Ensisijainen vastuu valvonnasta on hyvinvointialueella, mutta myös aluehallintovirasto ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira valvovat toimintaa.

Aluehallitus on hyväksynyt omavalvontaohjelman. Sen liitteenä ovat laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma sekä Pirkanmaan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös. Omavalvontaohjelman toteutumisesta raportoidaan kerran vuodessa aluehallitukselle. Ohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti.

Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluja tuottavan toimijan vastuulla on huolehtia siitä, että asiakkaan oikeudet toteutuvat. Palveluiden laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta seurataan palveluntuottajien toteuttamalla omavalvonnalla.

Pirkanmaan hyvinvointialueella palvelutuotannon valvonnasta ja ohjauksesta vastaa valvonta- ja asiavastaavatoiminnan vastuualue. Hyvinvointialueen valvontaa toteutetaan yhteistyössä palveluiden kanssa, ja yhteistyötä tehdään myös muiden hyvinvointialueiden kanssa. Hyvinvointialueen valvontaa toteutetaan valvontasuunnitelman mukaisesti esimerkiksi suunnitelmallisilla sekä ennalta ilmoittamattomilla valvontakäynneillä, asiakirjavalvonnalla ja kohdennetuilla selvityspyynnöillä. Jos toiminnassa tai palveluiden laadussa ilmenee epäkohtia, niitä selvitetään yhdessä palveluntuottajan kanssa ja sovitaan toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Lisätietoa: [Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontasuunnitelma vuosille 2024–2025 \(pdf\)](#)

Palvelujen laadun vastuunjako

Alla olevaan taulukkoon 1. on koostettu, miten palvelujen laadusta huolehditaan prosessin eri vaiheissa

Taulukko 1. Vastuunjakotaulukko palvelujen laadun seurannassa

Sisältö	Käytännössä	Vastuhenkilö
Toiminnan systemaattinen arviointi turvallisuuskäytännöstä	Granite HaiPro Turvallisuuskävely	Vastaanottotoiminnan johtoryhmä Lähiesihenkilöt
Turvallisuuden huomioonottaminen resursseista päätettäessä, selkeät periaatteet niiden kohdentamisessa, varautuminen mahdollisiin poikkeus- ja muutostilanteisiin	Riittävä henkilöstöresurssi potilaiden hoidon turvaamiseksi. Tiedonkulun varmistaminen eri yhteistyötahojen välillä Ennakoiva suunnitelma poikkeustilanteiden varalle	Vastaanottotoiminnan johtoryhmä Lähiesihenkilöt
Turvallisuuskäytännön huomioon ottaminen prosessien kehittämisessä ja selkeät vastuut "harmaitten alueiden" välttämiseksi osastojen ja yksiköiden välisessä yhteistyössä	Prosessikuvaukset Potilasturvallisuusriskien arviointi osana päätöksentekoa	Vastaanottotoiminnan johtoryhmä Lähiesihenkilöt
Vaadittavan osaamisen arviointi ja varmistaminen, henkilöstön osaamisen kehittäminen potilasturvallisuuden näkökulmasta	Täydennyskoulutus Potilasturvallisuuskoulutus Toimipaikkakoulutus Perehdytys	Vastaanottotoiminnan johtoryhmä Lähiesihenkilöt Henkilökunta
Henkilöstön tiedottamismenettelyt; organisaation sisäisen tiedon jakaminen, ulkoa tulevan tiedon jakaminen organisaation sisällä	Potilasturvallisuustiedotteet Osastokokoukset Yhdyshenkilötapaamiset Yksikkövierailut	Vastaanottotoiminnan johtoryhmä Lähiesihenkilöt
Aktiivinen riskien arviointi ja hallinta; systemaattiset menettelyt vaarojen tunnistamiseksi	Palautteiden (potilaspalautteet, muistutukset, potilasvakuutuskeskuksen päätökset ym.) arviointi ja käsittely	Vastaanottotoiminnan johtoryhmä Lähiesihenkilöt Henkilökunta
Toiminnan yhdenmukaistamista ja näkyväksi tekemistä	Vuosikelloon kootaan yhdessä tärkeiksi koetut asiat ja tehtävät, jotka toistuvat vuositasolla	Vastaanottotoiminnan johtoryhmä Lähiesihenkilöt Henkilökunta

Lisätietoa:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

Valvira

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Asiakasta ja potilasta kuullaan, ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi monialaisena yhteistyönä tarkoittaa sitä, että asiakkaan tilanteen arvioimiseen osallistuu tarpeeseen nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Monialaisena yhteistyönä tehtävä palvelutarpeen arviointi vastaa [sosiaalihuoltolain](#) ja [terveydenhuoltolain](#) edellyttämää palvelun tai hoidon tarpeen arviointia. Yhdessä asiakkaan kanssa pohditaan sopivin vaihtoehto huomioiden hänen tilanteensa ja näkemyksensä palvelujen tarpeen kiireellisyydestä ja tärkeysjärjestyksestä. Terveystarpeen arvioinnin ammattihenkilö tekee hoidon tarpeen arviointia puhelimitse, digitaalisten palveluiden kautta tai tavatessaan potilasta henkilökohtaisesti vastaanotolla.

Potilas voi olla yhteydessä Päivystysapuun epäilllessään tarvitsevansa kiireellistä hoitoa. Päivystysapu on avoinna 24/7. Digiklinikka tarjoaa hoitoa joka päivä. Lisätietoa [Digiklinikka - pirha.fi](#)

Kiireelliseen hoitoon tai päivystykseen potilaat ohjataan hoidon tarpeen arvioinnin perusteella potilaan kotipaikasta riippumatta. Päivystyksellistä hoitoa tarjotaan TAYS Acutassa 24/7 ja TAYS Valkeakoskella joka päivä. Lisätietoa: [Päivystys - pirha.fi](#) . Kiireellistä hoitoa Pirkanmaan hyvinvointialueella tarjoavat sosiaali- ja terveysasemien kiirevastaanotot. Lisätietoa: [Kiireellinen hoito terveysasemilla ja kiirevastaanotoilla - pirha.fi](#)

Kiireetöntä hoitoa tarjotaan sosiaali- ja terveysasemilla, lähiasemilla, liikkuvana palveluna ja Digiklinikalla. Sosiaali- ja terveysasemat ovat avoinna arkipäivisin. Sosiaali- ja terveysasemien aukioloaikana asiakkaat voivat ottaa yhteyttä puhelimitse tai asioida henkilökohtaisesti paikan päällä. Lähiasemien aukioloajat voivat olla suppeammat kuin sosiaali- ja terveysasemien. Kiireettömän hoidon aukioloajat ja yhteystiedot löytyvät [Lääkäriin ja hoitajan vastaanotot - pirha.fi](#)

Hoitoon pääsystä (hoitotakuu) säädetään terveydenhuoltolaissa. Hoitoon pääsulle on säädetty tietyt enimmäisajat. Hoitotakuun tarkoituksena on varmistaa, ettei jonotusaika hoitoon pääsyyn veny

kohtuuttoman pitkäksi. Hoitotakuu koskee ainoastaan kiireetöntä hoitoa. Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävä heti henkilön asuinpaikasta riippumatta. Hoitotakuu edellyttää lisäksi, että potilaiden yhteydenottoihin vastataan samana päivänä.

Hyvinvointialueella hoitotakuun saavuttamista seurataan kuukausitasolla ja hoitoon pääsy tiedot ilmoitetaan hyvinvointialueen nettisivuilla. Mikäli määräaikoja ei saavuteta, toimintaa kehitetään hoitotakuuseen pääsemiseksi. Yksikkö raportoi ja julkaisee lakisääteisten määräaikojen toteutumisen poikkeamat ja tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa. Seurannasta ovat vastuussa työyksiköiden esihenkilöt.

Pirkanmaan hyvinvointialueella osallisuudella potilaat tulevat kuulluksi ja kohdatuksi palvelutilanteissa. Potilailla on käytössä ajantasainen tieto palveluista ja tieto on helposti saavutettavissa ja heillä on myös mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin ja osallistua sote-palvelujen kehittämiseen erilaisin keinoin. Vastaanotto toiminnassa asiakkaiden ja heidän omaistensa ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Vastaanotto toiminnassa pyritään keräämään jatkuvasti asiakaspalautetta (asiakkailta ja asiakkaiden läheisiltä), joihin vastaamalla asiakkaat ja omaiset voivat osallistua toiminnan kehittämiseen.

Asiakaspalautetta käsitellään luvussa 3.13

Hyvinvointialueen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialue edistää työnantajana henkilöstön tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman mukaisesti. Tavoitteena on estää syrjintää sekä edistää aktiivisesti, tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti henkilöstön tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta.

Suunnitelma on laadittu tasa-arvolain (609/1986) ja yhdenvertaisuuslain (1325/2014) työnantajaa koskevien velvoitteiden toteuttamiseksi. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmalla edistetään oikeudenmukaista johtamista, henkilöstön työhyvinvointia, motivaatiota ja sitoutumista. Tasa-arvoinen ja monimuotoinen työyhteisö auttaa vastaamaan erilaisiin asiakastarpeisiin ja parantaa palvelun laatua.

Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman kehittämiskohteet 2024–2025

1. Johtamiskäytäntöjen toteuttaminen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta
2. Hyvinvoiva ja turvallinen työyhteisö ja työympäristö jokaiselle
3. Henkilöstön moninaisuuden huomioiminen, arvostaminen ja kunnioittaminen
4. Palkkatasa-arvon edistäminen yhdenvertaisuuden näkökulmasta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Potilaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate.

Potilaslain mukaan potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Periaate korostaa vapaaehtoisuutta hoitoon tai asiakkaaksi hakeutumisessa sekä erilaisiin hoito- tai muihin toimenpiteisiin suostumisessa. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa potilaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon.

Laatimalla hoitotahdon potilas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Vastaanotto toiminnassa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

Terveys- ja hoitosuunnitelma ja Kuntoutussuunnitelma

Terveydenhuoltolain §29: [Terveydenhuoltolaki](#)

Lakisääteiset palvelua koskevat suunnitelmat laaditaan ja päivitetään pääasiallisesti määräaikaiseksi ajaksi ja hoidon tai palvelutarpeen mukaan. Kiireettömässä hoidossa olevalla potilaalla on oikeus terveys- ja hoitosuunnitelmaan terveydenhuoltolain ja potilasasiakirja-asetuksen mukaan. Yksilöllinen terveys- ja hoitosuunnitelma huomioi potilaan oman näkemyksen hänen tilanteestaan ja toiveistaan, tukee potilaan omahoitoa ja edistää ammattilaisten välistä yhteistyötä.

Henkilöstölle lisätietoja: [Terveys- ja hoitosuunnitelma](#) ja Kanta-palvelussa: [Terveys- ja hoitosuunnitelma](#)

Hyvinvointialue vastaa potilaan lääkinällisen kuntoutuksen suunnittelusta siten, että kuntoutus muodostaa yhdessä tarpeenmukaisen hoidon kanssa toiminnallisen kokonaisuuden. Lääkinällisen kuntoutuksen tarve, tavoitteet ja sisältö on määriteltävä kirjallisessa yksilöllisessä kuntoutussuunnitelmassa. Hyvinvointialue vastaa lisäksi kuntoutuspalvelun ohjauksesta ja seurannasta sekä nimeää potilaalle tarvittaessa kuntoutuksen yhdyshenkilön. [\(8.7.2022/581\)](#)

Terveys- ja hoitosuunnitelman ja kuntoutussuunnitelman toteutumista ja päivittämistä seurataan yhdessä potilaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava antavat ohjeita ja neuvoja terveyden- ja sosiaalihuollon potilaan ja asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista.

Lisätietoa: [Potilasasiavastaava](#) [Sosiaaliasiavastaava](#)

3.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutuksen voi tehdä potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako 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 toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle.

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 koskeissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa (liite 2). Vastaus lähetetään 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 \(pirha.fi\)](http://pirha.fi)

Toimintayksikön vastuuhenkilö laatii muistutusvastauksen asianhallintajärjestelmässä (Pirre) viralliselle muistutusvastauspohjalle ja se allekirjoitetaan sähköisesti. Vastauksen laatimiseksi asiasta vastuuhenkilön tulee hankkia tarvittavat selvitykset niiltä henkilöiltä, joita muistutus koskee. Muistutuksen kohteen antama selvitys on usein tarkoituksenmukaista liittää muistutusvastaukseen. Lisäksi tarvitaan selvitys muistutuksen kohteen esimieheltä.

Palvelujen laadun ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi yksikkö korjaa virheellisen toiminnan ja tekee tarvittaessa kehittämissuunnitelman. Esihenkilö tiedottaa muutetuista toimintatavoista henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, huolehtii, että asia kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Henkilöstölle lisätietoja:

[Muistutusvastauksen antaminen, toimintaohje / terveydenhuolto - intraohjeet - intra.pirha.fi](http://pirha.fi)

3.5 Henkilöstö

Vastaanottopalvelujen henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstö koostuu lääkäreistä, sairaanhoitajista, terveydenhoitajista ja lähihoitajista. Osalla soteasemista työskentelee mielenterveys- ja päihdepalveluiden sekä avokuntoutuksen henkilöstöä. Terveysasemilla työskentelee lisäksi yksittäisiä sihteerejä.

Eteläisellä lähijohtamisalueella henkilöstömäärä on yhteensä 225 (lääkäreitä 76, hoitajia 127, hoitotyön esihenkilöitä 8, ylilääkäreitä/vastaavia lääkäreitä 5).

Läntisellä lähijohtamisalueella henkilöstömäärä on yhteensä 285 (lääkäreitä 78, hoitajia 174, sihteereitä 17, sosiaaliohjaajia 1, hoitotyön esihenkilöitä 11, ylilääkäreitä/vastaavia lääkäreitä 4).

Pohjoisella lähijohtamisalueella henkilöstömäärä on yhteensä 362,5 (lääkäreitä 121,5, hoitajia 205, sihteereitä 5, hoitotyön esihenkilöitä 18, suunnittelija 1, ylilääkäreitä/vastaavia lääkäreitä 12).

Henkilöstömäärä

Eteläinen lähijohtamisalue soteasemittain

Vakanssit	Sairaanhoitajat/ Terveydenhoitajat/jalkaterapeutit	Lähihoitajat	Lääkärit	Sihteerit	Muu henkilöstö
Akaa	20	3	13	2	
Kangasala	35	6	21	3	
Kuhmoinen	3	0	2	1	
Lempäälä	31	1	18	1	
Pälkäne	5	2	5	0	
Urjala	3	1	4	0	
Valkeakoski	21	0	15	1	
Vesilahti	4	0	3	1	

Läntinen lähijohtamisenalue soteasemittain

Vakanssit	Sairaanhoitajat/ Terveystenhoitajat	Lähihoitajat	Lääkärit	Sihteerit	Muu henkilöstö
Hämeenkyrö	14	2	9	1	1
Ikaalinen	12	1	5	1	
Nokia	45	3	23	3	
Sastamala ja Punkalaidun	45	7	21	8	
Ylöjärvi	39	6	24	4	

Pohjoinen lähijohtamisenalue soteasemittain

Vakanssit	Sairaanhoitajat/ Terveystenhoitajat	Lähihoitajat	Lääkärit	Sihteerit	Muu henkilöstö
Hatanpää	23	1	18		
Hervanta	23	3	11		
Kaukajärvi	11	1	10		
Kämmenniemi	2	0	2		
Lielähti	10	2	9		
Linnainmaa	23	1	18		
Tammelakeskus	27	2	21		
Tipotie	20	1	16		
Pirkkala	22	0	12,5		
Orivesi	10	1	7		
Keiturin sote	18	4	7	1(lh)	

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Yksikön esihenkilöt arvioivat jatkuvalla tarveharkinnalla sijaistarvetta. Lakisääteisiin vapaisiin sekä kesäsijaisuuksiin (vastaanottopalvelut) palkataan hoitajasijaisia ja lääketieteen opiskelijoita, joilla Valviran oikeus työskennellä terveysasemalla. Lyhyempiin sijaisuuksiin sekä kysynnän kasvusta

johtuvaan tarpeeseen arvio tehdään taloustilanteen mukaisesti. Sijaishankinnan toteuttaa esihenkilöt tai rekrytointivastuussa olevat henkilöt. Lääkärivajetta voidaan korjata tarvittaessa määräaikailla ostopalvelulääkäreillä. Hankinnan toteuttaa ylilääkärit yhdessä hankinnan kanssa.

Rekrytointia koskevat periaatteet

Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset ja kielitaitovaatimus, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

Työ edellyttää hyvää suomen kielen taitoa. Kielitaitoa arvioidaan haastattelutilanteissa. Kielitaidon voi esim. osoittaa Yki-testillä.

Perehdytys

Yksiköissä on perehdytysmateriaalia organisaatio- ja yksikötasoisesti sekä ammattiryhmittäin. Tärkein perehdytyksen materiaali löytyy Hoituki-palvelusta. Lisäksi perehdytyksen tueksi on materiaalia vastaanottopalveluiden Pohjoisen lähijohtamisalueen Teams-kanavalla sekä Pirhan Intrassa. Vastaanottopalveluiden perehdytysmateriaalia päivitetään ja yhdenmukaistetaan säännönmukaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella perehdytysprosessin tueksi otetaan käyttöön sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä asteittain vuosien 2024–2025 aikana kaikissa ammattiryhmissä. Intro-perehdytysjärjestelmä on työntekijöiden perehdytykseen tarkoitettu työkalu, joka selkeyttää, systematisoi ja sujuvoittaa perehdytystä. Vuoden 2025 alusta palvelu saadaan käyttöön vastaanottoiminnassa. Siihen asti käytetään yksiköihin laadittuja perehdytyksen muistilistoja. Omavalvontasuunnitelman perehdytyksen tueksi on tehty muistilista (liite 1).

Esihenkilö vastaa perehdytyksen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Perehdytystehtävää voidaan jakaa ottamalla nimetty perehdytystiimi mukaan perehdytyksen toteutukseen, vastuu perehdytyksen toteutumisesta säilyy kuitenkin aina johdolla ja esihenkilöillä. Esihenkilön vastuulla on varmistaa myös perehdytyksen edellytykset ja toteutuminen suunnitelman mukaisesti sekä valmistella työyhteisö vastaanottamaan ja toivottamaan perehtyjä tervetulleeksi työyhteisön jäseneksi.

Lisätietoa henkilöstölle: [Perehdytys - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Ammattitaidon ylläpitäminen ja täydennyskoulutukset

Pirkanmaan hyvinvointialueella on välttämättömiä koulutuksia, joiden taustalla on lakisääteisyys tai muu merkittävä kustannus- tai terveysvaikutus, joka koskettaa laajaa henkilöstöryhmää. Koulutusten linjauksissa on konsultoitu kyseessä olevan aiheen asiantuntijoita Pirhassa ja he osallistuvat myös koulutusten sisällön ja toteutuksen määrittelyyn. Välttämättömien koulutusten lisäksi henkilöstö osallistuu osaamistarpeiden mukaisesti täydennyskoulutuksiin esihenkilön kanssa sovitusti.

Opiskelijoiden osaamisen ja kelpoisuuden varmistaminen

Työnantajalla on velvollisuus arvioida opiskelijan valmiudet ja edellytykset tehtävään sekä määritellä yksityiskohtaisesti tehtävänkuva, vastuut, toiminnan rajat ja muut velvoitteet. Työnantajan on varmistettava, että vaadittu määrä opinnoista on hyväksytysti suoritettu.

Lisätietoa henkilöstölle: [Terveysalan opiskelijoiden pätevyys ja asema sijaistehtävissä - intraohjeet - intra.pirha.fi](#)

Terveysalan opiskelijat voivat osallistua lääkehoidon toteuttamiseen joko opintoihin kuuluvan ohjatun harjoittelun aikana tai toimiessaan sijaisina.

Lisätietoa henkilöstölle: [Hoitohenkilöstön lääkehoito-oikeudet - intraohjeet - intra.pirha.fi](#)

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluyksiköiden vastuuhenkilöt ennakoivat tietojohtamisen yksikön tuottaman tiedon perusteella asiakasvirtoja ja tämän perusteella suunnittelevat erikseen kiireettömän hoidon ja kiireellisen hoidon järjestämisen osalta henkilöstön tarpeen. Eri palvelukanavien kysynnän tarpeiden vaihteluun reagoidaan aktiivisesti ja reaaliaikaisesti.

Kiireettömän hoidon yksiköiden toiminta perustuu yksiköstä riippuen joko omatyöntekijä malliin, tiimimalliin tai tehtäväkokonaisuudesta riippuvaan malliin. Arvio henkilöstömäärän tarpeesta perustuu yksikössä hoidettavien asukkaiden määrään, ikään ja sairastavuuteen ja heille tehtyihin terveys- ja hoitosuunnitelmiin sekä lakisääteisten palveluiden järjestämistarpeeseen.

Vastuuhenkilöt varmistavat riittävän henkilöstön kiireettömässä toiminnassa

- Henkilöstötarpeen muutoksien huomiointi talousarviota tehdessä vakituisen henkilöstön osalta / vuosilomansijaisten tarpeen osalta
- Rekrytoinnit: vakituiset / sijaiset
- Varajärjestelmät äkillisten poissaolojen osalta

Kiireellisen hoidon yksiköiden henkilöstöressurin tarvetta arvioidaan yksikössä tehtyjen hoidon tarpeen arviointien, puheluiden ja vastaanottokäyntien määrän perusteella.

Vastuuhenkilöt varmistavat riittävän henkilöstön kiireellisellä vastaanotolla:

- Työvuorosuunnittelu: Henkilöstöressurin kohdentaminen ruuhkaisiin aikoihin.
- Rekrytointi: vakituiset / vuosiloma sijaiset / osa-aikaisuuksien sijaiset
- Rekrytointi: äkilliset poissaolot
- Varajärjestelmät niihin tilanteisiin, joissa ennakoimattomista syistä henkilöstöressurssi ei ole yksikön normaalin toiminnan vaatimalla tasolla.
- Yhteistyömallin luonti ensihoidon, päivystysavun ja muiden kiireellistä hoitoa tarjoavien yksiköiden kanssa.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Tiedonkulku toteutetaan sähköisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmien ja Kanta-palvelun kautta sekä yhteistyöpalaverissa, joista laaditaan muistiot. Potilastietojärjestelmä on pääkanava asiakkaan hoitoon liittyvässä tiedon jaossa. Potilaan siirtyessä toisen palveluntuottajan potilaaksi varmistetaan hoidon jatkuvuus siirtämällä tarvittavat tiedot asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla. Keskustelu potilaan hoidosta käydään tulevan palveluntuottajan kanssa asiakkaan luvalla.

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

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)

Toimitilat, tilojen käytön periaatteet:

Pirhan tukipalvelujen kiinteistöhallinta ja toimitilapalvelut tuottaa vuokrauksen, tilahallinnan, rakennuttamisen ja ylläpidon palveluja sekä turvallisuuspalveluja.

Lisätietoa henkilöstölle: [Kiinteistöt, tilat ja pysäköinti - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Tilojen periaatteena on yhteiskäytettävyys ja tehokas käyttö potilastyössä. Kirjalliset työt pyritään tekemään erillisissä kirjaustiloissa tai mahdollisesti etätyössä. Pirhassa on julkaistu uudet etätyöohjeet. Henkilöstölle lisätietoa: [Etätyö - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Palvelupisteissä on vastaanottohuoneita, tiimitilat, toimenpidehuone, lääkehuone, seurantahuoneet, kuntoutuksen terapiahuoneet ja –salit, asiakkaiden odotustila, asiakas-WC, toimistotilat, henkilöstö-WC, henkilöstön sosiaalitilat, varastotilat ja kokoustilat.

Palvelupisteet on lueteltu kappaleessa 1.1.

Tilojen terveydelliset olosuhteet

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä seurataan säännöllisesti käyttäen Granite riskienhallintaohjelmaa. Työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyötä ja työturvallisuussuunnitelmassa on myös kartoitettu tilojen terveydelliset olosuhteet. Henkilökunnan tekemien ilmoitusten perusteella tehdään toimenpiteitä esihenkilöiden toimesta. Esihenkilöt käyvät näitä läpi myös talo- ja tiimikokouksissa.

[Riskienhallintaohjelmisto Granite - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisesta käytöstä sekä vastuista ja velvoitteista on säädetty laissa lääkinnällisistä laitteista (719/2021).

[Lääkinnällisten laitteiden turvallisuus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto:

Palveluiden laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010) ja sen nojalla annetuissa asetuksissa Lääkinnällisiä laitteita koskeva uusi EU- asetus

astui voimaan 26.5.2021.MD-asetuksen (EU/2017/745) määritelmän mukaisesti lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, implanttia, reagenssia, materiaalia tai muuta tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut käytettäväksi ihmisillä, joko yksinään tai yhdistelminä lääketieteellisiin tarkoituksiin. Laiteturvallisuutta ohjaa [lainsäädäntö](#), asetukset sekä Valviran, Fimean ja STM:n ohjeet.

[Yleiset vaatimukset - Fimea.fi - Fimea](#)

Lisätietoa henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset - intra.pirha.fi](#)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Potilas voi asioida terveyspalveluissa valintansa mukaan käyttämällä digipalveluja, käymällä paikan päällä tai puhelimitse. Digiklinikka täydentää perinteisiä asiointiväyliä. Potilaan tarpeeseen vastataan riippumatta hänen valitsemastaan asiointiväylästä. Digitaalisessa asiointissa on mahdollistettu myös puolesta asiointi. Lisätietoa digitaalista asiointikanavista: [Asioi digitaalisesti - pirha.fi](#)

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 on tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyskiköllä on menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyskikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin. Laitekoulutuksia järjestetään laitetoimittajien toimesta sekä laitteisiin opastus huomioidaan perehdytyksessä.

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä

lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkitätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyynnö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle. Henkilöstölle lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Lääkinnälliset laitteet on pääsääntöisesti kirjattu Istekin EQU- järjestelmään. Esihenkilö tilaa EQU- järjestelmän käyttäjätunnukset Istekistä. Järjestelmän mukaisesti vuosihuollot järjestetään toimitiloissa Istekin toimesta. Esihenkilöt valvovat, että määräaikaishuollot toteutuvat.

Terveystuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro- ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahan- tuojalle tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE- merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta. Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava Fimealle 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa. Laite tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta: [Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi - Fimea](http://Fimea.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 tietoturvapoliitikan 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. Hyvinvointialueen omistaman työaseman tai muun laitteen käyttäjä on vastuussa vahingosta, joita tietosuoja- ja tietoturvaohjeiden noudattamatta jättämisestä voi aiheutua.

Lisätietoja: [Potilasrekisteri - pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja ja tietoturva - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Lisätietoja henkilöstölle: [Häiriöistä, heikkouksista ja poikkeamista ilmoittaminen - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi) ja [Häiriötilanneviestinnän malleja - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Arviointi sisältää tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu. Tietohallinnon projekti- ja kehittämisspalvelut vastaavat hyvinvointialueen tietojärjestelmien (ICMT) kehittämisestä ja projektoinnista. Yhteistyökumppanina toimii Istekki Oy.

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Lääkehoidon turvallisuus on keskeinen osa asiakas- ja potilasturvallisuutta ja suurin sitä vaarantava yksittäinen tekijä terveydenhuollossa. Lääkitysturvallisuus voi vaarantua missä tahansa lääkehoitoprosessin vaiheessa ja kenen tahansa ammattilaisen kohdalla. Suurin osa lääkehoidon haitoista ja lääkityspoikkeamista olisi ennaltaehkäistävissä lääkehoidon turvallisilla ja yhtenäisillä toimintakäytännöillä. (Pirha lääkitysturvallisuus)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä on työyksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa on käytetty Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilöt vastaavat lääkehoitosuunnitelman moniammatillisesta laatimisesta ja päivittämisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman hyväksyy vastaava johtajaylilääkäri ja vastaava hoitotyönjohtaja. Avopalvelujen palvelulinjan lääkehoitosuunnitelman hyväksyy perusterveydenhuollon johtajaylilääkäri. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma löytyy lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoa henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](http://lakiturvallisuus.intra.pirha.fi)

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.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta sekä asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Taysin infektioyksikkö laatii infektioiden ehkäisy- ja toimintaohjeet, joita noudatetaan Pirkanmaalla sijaitsevilla sote-yksiköissä. Infektioiden torjuntaa, epidemioita ja moniresistenttejä mikrobeja koskeissa asioissa voi konsultoida infektioyksikköä tai alueen hygieniahoitajia.

Esihenkilö huolehtii henkilöstön perusosaamisesta. Työntekijöiden tulee työskennellä infektioiden torjuntaohjeiden mukaisesti ja tietää mistä Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeet löytyvät. Esihenkilö valvoo, että tartuntatautilain mukaiset rokotukset ja terveystarkastukset on hoidettu asianmukaisesti. Työntekijät osallistuvat säännöllisesti infektioiden torjunnan koulutuksiin, joita järjestää esimerkiksi hygieniayhdyshenkilö. Esihenkilö varmistaa, että hoitohenkilökunta on suorittanut infektioiden torjunnan verkkokurssin viiden vuoden välein. Kaikkien työntekijöiden on tunnettava käsihygieni-ohjeet ja toimittava niiden mukaisesti.

Yksikössä on huolehdittava, että saatavilla on riittävästi käsihuuhteita ja ne on sijoitettu paikkoihin, joista niitä on helppo ottaa. Käsihuuhteiden ja suojakäsineiden kulutusta seurataan säännöllisesti.

Esihenkilö varmistaa, että henkilökunta osaa tunnistaa epidemian ja aloittaa torjuntatoimet mahdollisimman varhain. Tarvittaessa konsultoidaan infektioyksikköä tai alueen hygieniahoitajaa. Epidemioista täytetään epidemiaseurantalomake epidemian päätyttyä.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä on ajantasainen siivous-/puhtaanapitosuunnitelma.

Terveystieteiden ammattihenkilöt vastaavat yleisestä siisteydestä ja hygienian toteutumisesta työpäivän aikana asiakashuoneissa. Tämä sekä pyykkihuollon toteutus terveystieteiden ammattihenkilöille perehdytetään jokaiselle taloon tulevalle sekä vuosittain on hygieniahoitajan tietoiskuja puhtaanapidosta. Tutkimus- ja hoitovälineitä tulee käsitellä ja huoltaa ohjeiden mukaisesti. Yksikön huuhtelu-desinfektioaineet tarkastetaan ja huolletaan asianmukaisesti.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Hygieniahoitajien yhteystiedot - pirha.fi Jokaisessa työyksikössä on lisäksi nimetty hygieniayhdys henkilö ja hänelle varahenkilö. Hygieniahoitajat välittävät tietoa hygieniayhdysverkoston kautta työyksiköihin sekä tarvittaessa vierailevat työyksiköissä.

Lisätietoa:

Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä - pirha.fi

Infektioiden torjunta avovastaanotoilla - pirha.fi

Tietoa infektioiden torjunnasta sote-yksiköille - pirha.fi

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 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.

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi

Potilastietojen kirjaamisessa Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä kolme eri potilastietojärjestelmää: Pegasos-OMNI360, Mediatri ja Life Care. Hyvinvointialueella on yhdenmukaiset kirjaamisen ohjeistukset THL:n kansallisten määritysten mukaisesti. Uusi yhteinen potilastietojärjestelmä OMNI360 otetaan käyttöön vuoden 2025 aikana perusterveydenhuollossa.

Yksiköissä perehdytetään kirjaamiskäytännöt. Osaamisen varmistamista tukevat potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät ja vastuukäyttäjät sekä potilastietojärjestelmien käyttöohjeet. Kirjaaminen tapahtuu rakenteisesti ja viipymättä kuitenkin viimeistään kolmen vuorokauden kuluttua.

Tietoturva kattaa hallinnolliset, toiminnalliset, tekniset ja muut keinot, joilla suojataan hyvinvointialueen tiedot, palvelut, tietojärjestelmät ja tietoliikenne niin normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Tietoturvalla varmistetaan tiedon luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus.

Jokaisen Pirhassa työskentelevän henkilön velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuojaja- ja tietoturvaohjeita. Tietosuojan ja -turvan koulutusvaatimukset koskevat koko henkilöstöä. Esihenkilö vastaa, että jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuojaja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään. Koko henkilöstön suorittaa pakollisen tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksen kahden vuoden välein. Koulutukseen sisältyy hyvinvointialueen tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumus. Suoritettu koulutus tulee näkyviin henkilön koulutustietoihin HR-työpöydälle. Esihenkilö pystyy tätä kautta seuraamaan henkilöstönsä välttämättömien koulutusten suorituksia. Tarvittaessa järjestetään työntekijän tai viranhaltijan roolin tai tehtävien mukaista kohdennettua tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Lisätietoa henkilöstölle: [Koulutukset - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Tietosuojaja- ja tietoturvaohjeita päivitetään säännöllisesti ja uusista ohjeista ilmoitetaan Intrassa. Koska tietosuojan ja tietoturvallisuuteen liittyvät uhat muuttuvat jatkuvasti, on tärkeää, että työskentelyssä noudatetaan ajantasaisia ohjeita. Perehtyminen ohjeisiin on kunkin henkilön omalla vastuulla.

Tietosuojaja- ja tietoturvakierto tehdään vähintään kerran vuodessa, joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä. Tietosuojan ja tietoturvan yhteyshenkilö, turvallisuuskävelyn vetäjä / turvallisuusyhdyshenkilö tai tehtävään nimetty henkilö täyttää lomakkeen saamiensa esitietojen ja kierrolla esiin nousseiden tietojen pohjalta. Lomakerekisteri [Tietosuojaja- ja tietoturvakiertolomake](#) Lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle, joka vastaa kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta. Lomake huomioidaan seuraavalla kierrolla. Kierrosta tiedotetaan alueen tietosuojaja- ja tietoturva vastuuyhteyshenkilöä.

Pirhassa on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuojaja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että ilmoitusten käsittelijöiden ja yksiköiden tiedot ovat ajan tasalla. Esihenkilön tulee ilmoittaa muutoksista sähköpostitse oman alueen HaiPro-ylläpitäjälle tai HaiPro-pääkäyttäjälle. Ohjeet HaiPro:n ilmoituksen käsittelyyn [Vaaratapahtuman ja epäkohdan käsittely - intra.pirha.fi](#)

Äkillisessä tilanteessa, jos esimerkiksi työasema antaa virusvaroituksen tai alkaa muuten käyttäytyä oudosti, otetaan ensin yhteyttä käyttötukeen ja noudatetaan saatuja ohjeita. Sen jälkeen häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta ilmoitetaan esihenkilölle ja tietoturavastaavalle tai tietosuojavastaavalle. Samalla tehdään myös HaiPro-tietoturvailmoitus. Häiriön selvittämisen kannalta on hyvä tietää mahdollisimman täsmällisesti, missä ohjelmassa tai tilanteessa häiriö ilmeni ja mitä tehtiin ennen häiriötä ja sen havaitsemista.

Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Rekisteröidyllä on oikeus saada tietoa hänen henkilötietojensa keräämisestä ja käsittelystä.

Lisätietoa: [Potilasrekisteri - pirha.fi](https://www.pirha.fi/potilasrekisteri) ja [Tietosuojaselosteet - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tietosuojaselosteet)

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/intra/tietosuoja-ja-tietoturvaohjeet) (kohdassa 4.1. Henkilötietojen käsittely)

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/palautte](https://www.pirha.fi/palautte) - sivuston kautta
- Kirjallisesti
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt (THL)

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 osana päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Työntekijäkokemuksen mittaaminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella työntekijäkokemusta mitataan

- Koko henkilöstölle suunnatulla säännöllisellä fiilismittarilla neljästi vuodessa.
- Henkilöstön hyvinvoinnin mittarina on eNPS.

- Koko henkilöstölle suunnatulla laajemmalla tutkimuksella joka syksy siten, että vuorovuosina hyödynnetään Työterveyslaitoksen toteuttama henkilöstön työhyvinvointitutkimus ja Kevan työhyvinvointikyselyä.
- Näiden lisäksi työntekijöiltä kysytään myös palvelussuhteen eri vaiheisiin liittyviä kokemuksia mm. perehdytyksen palautekyselyllä ja lähtevän työntekijän palautekyselyllä.

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 turvallisuuspäätös)

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.

Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen

ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinta on jatkuvaa toimintaa työyhteisössä. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen ja arviointi

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen, lääkehoidon toimintatavat, kirjaamisen toimintatavat). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Työyksikössä kehitetään jatkuvasti moniammatillisesti hoitopolkua / toimintamalleja, noudatetaan sovittuja toimintatapoja sekä ohjeita ja sitoudutaan niihin.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen.

Riskin merkitystä voidaan arvioida todennäköisyyden ja mahdollisten seurausten osalta. Mitä todennäköisempää riskin realisoituminen on ja mitä isommat sen seuraukset ovat, sitä merkityksellisempi riski on työyksikölle ja sen tärkeämpää on pyrkiä viipymättä hallitsemaan kyseistä riskiä.

Turvallisuuskävely on käytännön työkalu työyhteisön turvallisuuden kehittämiseen ja turvallisuustietoisuuden lisäämiseen. Turvallisuuskävelyn tavoitteena on lisätä siihen osallistuvien työntekijöiden tietämystä rakennuksen, rakennusosan tai osaston ja siihen välittömästi liittyen tilojen riskeistä, turvallisuusjärjestelyistä ja toimintaohjeista sekä toimintamalleista erilaisissa vaara- ja onnettomuustilanteissa. Kyseessä on siis turvallisuusperehdytys, johon kaikkien työntekijöiden tulee osallistua. Esihenkilö vastaa myös turvallisuusperehdytyksestä. Turvallisuuskävelyn laajuus vaihtelee toimintaympäristön mukaan esimerkiksi yksittäisestä työtilasta tai osastosta koko rakennukseen tai kiinteistöön.

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

[Turvallisuuskävely - 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.

(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 vaaratapahtumien ilmoitusjärjestelmä HaiPro, johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Yksikön 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.

Potilasturvallisuusilmoitusten käsittely aloitetaan mahdollisimman pian, mutta viimeistään seitsemän päivän kuluessa. Ilmoituksen käsittely tulee tapahtua kuukauden sisällä aloituksesta.

Vaaratapahtumailmoitusten yhteinen käsittely henkilöstön kanssa työyksikössä esihenkilön johdolla toteutetaan 2–4 viikon välein. Ilmoitukset käsitellään yhteisesti lähijohtamisalueiden johdon kanssa 1–2 kuukauden välein. Ilmoitukset kootaan neljän kuukauden välein linjakohtaisen johtoryhmän tiedoksi ja sotejohtoryhmälle kerran vuodessa. Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoitusten käsittely täytyy aloittaa välittömästi tilanteen todentamisen jälkeen lähiesihenkilön ja tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa huomioiden myös asiakas ja hänen omaisensa. Lisäksi tulee huomioida mukana tilanteessa olleiden työntekijöiden psyykinen tuki käsittelyn edetessä. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on Pirha-tasoinen prosessi. (Liite 2)

Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Lisätietoa henkilöstölle: Vakavien vaaratapahtumien tutkinta [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

HaiPro-vaaratapahtumien raportointimenettely

Vaaratapahtuminen raportointimenettely alkaa vaaratilanteen tunnistamisesta ja ilmoittamisesta.

Vaaratapahtumia ovat läheltä piti -tapahtumat ja haittatapahtumat.

Ilmoitettavia asioita ovat kaikki hoitoon liittyvät tapahtumat, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa potilaalle. Ilmoitukset käsitellään sekä luokitellaan ja tiedot hyödynnetään tavoitellen jatkuvan oppimisen kautta tapahtuvaa toimintatapojen, toiminnan olosuhteiden sekä välineiden kehittymistä.

Vaaratapahtumat ilmoitetaan sähköisellä ilmoituslomakkeella, josta tiedot kirjautuvat suoraan tietokantaan jatkokäsittelyä varten. Pirhan intran-sivujen alaosassa on pikalinkit, joista löytyy myös HaiPro Ilmoita vaaratapahtumasta -lomake. Suora linkki myös tässä [HaiPro \(awanic.fi\)](http://HaiPro.awanic.fi)

Asiakas- ja potilashallinnollisten asiakirjojen käsittelyprosessit

Sote-palvelutuotannon hallintopäälliköt ovat laatineet ohjeen asiakas- ja potilashallinnollisten asiakirjojen käsittelyprosesseista. Tietohallinnon asiakirjahallinto huolehtii ohjeen asianhallintajärjestelmää koskevasta sisällöstä. Sote-johtoryhmä on hyväksynyt käsittelyprosessit. Ohjeistus on kaikkia velvoittava ja koskee seuraavia prosesseja:

- Hoitoon ja kohteluun liittyvät muistutukset
- Kantelut
- Potilasvahinkokeskuksen selvityspyynnöt
- Liikenne- ja potilasvahinkolautakunnan selvityspyyntö
- Lääkevahinkokorvauksia koskevat selvityspyynnöt
- Vahingonkorvaushakemukset
- Asiakasmaksujen alennus- ja poistoprosessi
- Hallinto-oikeuden selvityspyyntö
- Lääkärinlausuntopyynnöt edunvalvonta-asioissa ja poliisille
- Kelan tietopyynnöt
- Vainajan tietojen luovutus
- Asiakkaan ja potilaan omiin tietoihin kohdistuvat pyynnöt
- Asianosaisen tietopyynnöt
- Pelastuslaitoksen tietopyynnöt
- Vakuutusyhtiön tietopyynnöt

Lisätietoa henkilöstölle: [Asiakas- ja potilashallinnollisten asiakirjojen käsittelyprosessit Pirkanmaan hyvinvointialueella - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Avopalvelujen turvallisuustyöryhmä käsittelee avopalveluiden yleiset turvallisuusasiat ja hoitaa niihin liittyvää kehittämistyötä ja koordinoitua sekä kehittää ja suunnittelee riskienhallinnan, turvallisuuden ja varautumisen, sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden käytäntöjä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan viipymättä, jos hän havaitsee asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavan epäkohdan. Lain mukaan ilmoitus pitää tehdä, jos työntekijä huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden.

Riskienhallinta on prosessi, jossa toisaalta reagoidaan jatkuvasti havaittuihin riskeihin ja vaaratapahtumiin ja toisaalta pyritään ennakoimaan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia. Tärkeä osa riskienhallintaa on yleisen tilanteen jatkuva seuranta ja prosessin vaiheiden tarkka raportointi. Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan organisaatiossa toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa.

Riskien tunnistamista ja niiden analysointia toteuttaessa työn tukena on mahdollista hyödyntää hyvinvointialueen käytössä olevia tietopankkeja. Työturvallisuusriskien arviointia laatiessa tietoa löytyy arvioinnin kohteen [HaiPro-tilastointeihin](#) tai toiminnan tuloksiin ja tavoitteisiin kohdistuvassa riskienhallinnassa voi hyödyntää [Tableau-raportteja ja tilannekuvaa](#).

Hyvinvointialueen ja sen tytäryhtiöiden sekä muiden palveluntuottajien vaaratapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro- järjestelmään. Riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa (Granite).

Lisätietoa henkilöstölle: [Riskienhallintaohjelmisto Granite](#)
[Asiakas- ja potilasturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja on tietolähde riskienhallinnasta. Se sisältää runsaasti yleistietoa riskienhallinnasta ja sen perusteista Pirkanmaan hyvinvointialueella. Käsikirjan tarkoitus on lisätä ja yhtenäistää riskienhallinnan sekä siihen liittyvän käsitteistön ymmärrystä koko hyvinvointialueella.

[Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja \(pirha.fi\)](#)

Työturvallisuusilmoitus

Työturvallisuusilmoitusten käsittely aloitetaan mahdollisimman pian, viimeistään seitsemän vuorokauden sisällä ilmoituksen tekemisestä. Ilmoitusten yhteinen käsittely henkilöstön kanssa työyksikössä esihenkilön johdolla toteutetaan 2–4 viikon välein. Ilmoituksen käsitellään yhteisesti lähijohtamisalueiden johdon kanssa 1–2 kuukauden välein. Ilmoitukset kootaan neljän kuukauden välein linjakohtaisen johtoryhmän tiedoksi ja sotejohtoryhmälle kerran vuodessa. Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoitusten käsittely täytyy aloittaa välittömästi tilanteen todentamisen jälkeen lähiesihenkilön ja tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa huomioiden myös muut tilanteessa olleet. Lisäksi tulee huomioida mukana tilanteessa olleiden työntekijöiden psyykinen tuki käsittelyn edetessä ja otetaan tarvittaessa yhteys työterveyteen ja työsuojeluun. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. (Liite 2)

[Työturvallisuus ja työsuojelu - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Infektioiden torjunta

Hoitoon liittyvien infektioiden ennaltaehkäisystä on säädetty tartuntatautilaissa (1277/1227, 17§). Laki sisältää veloitteen, että terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimet on sovittava yhteen terveydenhuoltolain 8. §:ssä säädettyjen potilasturvallisuutta edistävien toimien kanssa. Taysin infektioyksikkö kerää ja välittää tietoa hyvinvointialueen infektiotilanteesta. Hygieniahoitajat hygieniayhdyshenkilöverkoston avulla tuovat työyksiköihin infektioiden torjuntaan liittyvää ajankohtaista tietoa sekä ohjeita ja järjestävät koulutuksia. Pirhan raportointiportaali Tabusta saadaan tietoa käsihuuhteen ja suojakäsineiden kulutuksesta tiedolla johtamisen tueksi.

[Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](https://pirha.fi)

[Tietoa hygieniayhdyshenkilöille - pirha.fi](https://pirha.fi)

[Hygieniahoitajien yhteystiedot - pirha.fi](https://pirha.fi)

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.

Henkilöstölle lisätietoa: [Hankintaohje](#)

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sosiaali- ja terveyspalveluiden tehtäväalueen hallinnossa toimii Sisä-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskus. Valmiuskeskuksen tehtävänä on YTA-alueensa hyvinvointialueilla:

- koota ja analysoida tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteista ja niiden uhkista
- muodostaa ja ylläpitää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän valmiuden tilannekuva
- koordinoita sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnittelua YTA-alueella valtakunnallisten periaatteiden mukaisesti
- kehittää ja jalkauttaa varautumisen menettelyitä sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäväalueelle.
- tukea palvelutuotantoa valmiussuunnittelussa
 - tukea johtoa häiriötilanteen hoidossa
- suunnitella ja toteuttaa varautumiskoulutuksia ja valmiusharjoituksia
- toimia häiriötilanteissa viranomaisyhteyspisteenä sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- kehittää häiriötilanteiden hälyttämisen prosesseja yhdessä muiden keskeisten toimijoiden kanssa

Valmiustason säätely on hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukainen keino varautua häiriötilanteisiin ja johtaa niitä. Tehostetussa valmiudessa voidaan asettaa etusijalle muun muassa kiireisen toiminnan vaatimat työtehtävät, jos väestön terveys ja turvallisuus sitä edellyttävät.

Lisätietoa henkilöstölle: [Turvallisuuden asiantuntijat - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnän jälkeen suunnitelma jalkautetaan lähijohtamisalueiden johdolle ja he välittävät tiedon esihenkilöille. Omavalvonta suunnitelma käsitellään esihenkilöiden johdolla työyksikön moniammatillisessa osastokokouksessa. Koko henkilökunta sitoutetaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan ja päivitykseen. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on saatavilla ja henkilöstön tiedossa jokaisessa toimipisteessä. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön tutustuttavana lähijohtamisalueen Teams-kanavalla tai muussa työyksikössä sovitussa paikassa. Omavalvontasuunnitelma on julkinen ja se on nähtävillä Pirhan julkisilla sivuilla. Liite 1. Omavalvontasuunnitelman perehdytyksen muistilista

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja riskien arviointi sekä ohjeiden mukaisesti puutteiden korjaus on palveluyksikön esihenkilön vastuulla. Palveluyksikön henkilökunnalla on tärkeä rooli riskien ja päivityksien ilmoituksesta.

5.2 Julkaiseminen ja toteutumisen seuranta

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä ja päivitys

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja. Omavalvontasuunnitelma hyväksytään asianhallintaohjelma Pirressä.

Omavalvontasuunnitelma hyväksytty, paikka ja päiväys
Palveluyksikön vastuhenkilö
Toimialuejohtaja Sari Mäkinen

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys
Palveluyksikön vastuhenkilö
Toimialuejohtaja

7 Liitteet

- Liite 1. Omavalvontasuunnitelman perehdytyksen muistilista
- Liite 2. Kooste erilaisten ilmoitusten, palautteiden ja muistutusten käsittelyajoista

Liite 1. Avopalvelujen omavalvontasuunnitelman perehdytyksen tarkastuslista

Omavalvontasuunnitelman perehdytyksen tarkistuslista

Perehdytettävä asia:	Suoritettu: (perehtyjän ja perehdyttäjän allekirjoitukset sekä päivämäärä)
Vastuualueen omavalvontasuunnitelma <ul style="list-style-type: none"> • omavalvontasuunnitelman sijainti (Pirha.fi, intra, Teams-kanava) 	
Työyksikön perustiedot <ul style="list-style-type: none"> • Palvelut • Toiminta-ajatus- ja toimintaperiaatteet • Työyksikön ammattilaisiin ja heidän työnkuviinsa tutustuminen • Pirkanmaan hyvinvointialueen aluestrategia 	
Asiakas- ja potilasturvallisuus <ul style="list-style-type: none"> • omavalvonnan merkitys ja tavoite • moniammatillisen laatutyön periaatteet • henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus • työn kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa • potilastietojen kirjaaminen 	
Osaamisen varmistaminen <ul style="list-style-type: none"> • Potilastietojärjestelmäkoulutukset (HR-työpöytä: koulutuskalenteri) • Välttämättömät koulutukset (Intra) • Ammattitaidon ylläpitäminen ja täydennyskoulutukset • Toimipaikkakoulutukset • Lääkehoitosuunnitelma • infektioiden torjunnan osaaminen ja infektioiden torjunnan omavalvonta • Systemaattinen perehdytys • Poikkeustilanneohjeet (esim. Potilastietojärjestelmän häiriöt, sähkökatko, suuronnettomuus, varajärjestelmät) • opiskelijoiden ohjaus ja kelpoisuuden mukaiset tehtävät 	
Perehdytys <ul style="list-style-type: none"> • Hoituki • Teams-kanavat • Intra, Pirha.fi • työyksikön oma perehdytysmateriaali 	
Potilaan asema ja oikeudet <ul style="list-style-type: none"> • potilaslähtöinen hoidon tarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu • hoitotakuu • kiireetön ja kiireellinen hoito • erilaiset palvelukanavat (palveluneuvonta, 116117, digitaaliset palvelut, vastaanottopisteet, liikkuvat palvelut, päivystys) • asiakaspalaute • tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma • terveys- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma • potilasasiavastaava 	
Muistutukset <ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan ohjaus muistutuksen tekemisestä • muistutuksen käsittely ja siihen vastaaminen määräajassa 	

<ul style="list-style-type: none"> • muistutuksen yhteinen käsittely työyhteisössä sekä tarvittaessa toimintakäytäntöjen kehittäminen 	
<p>Ammattilaisten vastuut omavalvonnassa</p> <ul style="list-style-type: none"> • esihenkilön vastuut • työntekijän vastuut • työyhteisön vastuu 	
<p>Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> • työyksikön lääkinälliset laitteet ja niiden ohjeenmukainen käyttö • lääkinällisten laitteiden huolto (EQU-järjestelmä) • vaaratilanneilmoitus (HaiPro, Fimea) 	
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely sekä tietosuojaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • potilastietojen kirjaaminen • potilasrekisteri • tietosuojaja- ja tietoturvakurssi (2 v välein) • työyksikön tietosuojaja- ja tietoturvakierro ja turvallisuuskävely • tietosuojaja- ja tietoturvavastaavat 	
<p>Omavalvonnan riskien hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riskienhallinnan käsikirja • vaaratilanneilmoitus HaiPro <ul style="list-style-type: none"> ○ ilmoituksen tekeminen ○ ilmoituksen käsittely (esihenkilöt) ○ tarvittavat jatkotoimenpiteet • työturvallisuusilmoitukset 	

Omavalvontasuunnitelman perehdytys suoritettu (pvm): _____

Perehtyjä: _____

Perehtyjän esihenkilö: _____

Liite 2. Kooste erilaisten ilmoitusten, muistutusten ja palautteiden käsittelyajoista

Ilmoitusten, muistutusten ja palautteiden käsittelyajat

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.

1. 1. Potilasturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset

- Käsittely aloitetaan mahdollisimman pian, viimeistään seitsemän vuorokauden sisällä ja saatetaan loppuun kuukauden sisällä aloituksesta.
- Ilmoitusten sekä niistä johtuvien korjaavien toimien yhteinen käsittely henkilöstön kanssa työyksikössä esihenkilön johdolla toteutetaan 2–4 viikon välein.
- Ilmoituksista ja korjaavista toimista tehtävän koosteen käsittely lähijohtamisalueiden johdon kanssa 1–2 kuukauden välein ja toimialueitasolla 3 kk välein.

Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoitusten käsittely täytyy aloittaa välittömästi tilanteen todentamisen jälkeen lähiesihenkilön ja tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa huomioiden myös asiakas ja hänen omaisensa.

Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on Pirha-tasoinen prosessi.

2. Työturvallisuusilmoitukset

- Käsittely aloitetaan mahdollisimman pian, viimeistään seitsemän vuorokauden sisällä ja saatetaan loppuun kuukauden sisällä ilmoituksen tekemisestä.
- Ilmoitusten yhteinen käsittely henkilöstön kanssa työyksikössä esihenkilön johdolla toteutetaan 2–4 viikon välein.
- Ilmoituksen käsitellään yhteisesti lähijohtamisalueiden johdon kanssa 1–2 kuukauden välein.
- Ilmoitukset kootaan neljän kuukauden välein linjakohtaisen johtoryhmän tiedoksi ja sotejohtoryhmälle kerran vuodessa.
- Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.

Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoitusten käsittely täytyy aloittaa välittömästi tilanteen todentamisen jälkeen lähiesihenkilön ja tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa huomioiden myös muut tilanteessa olleet.

Lisäksi tulee huomioida mukana tilanteessa olleiden työntekijöiden psyykinen tuki käsittelyn edetessä ja otetaan tarvittaessa yhteys työterveyteen ja työsuojeluun.

3. Laiteturvallisuus

- Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava Fimealle 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.
- Laite tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten.
- Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

4. Muistutukset

- 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.

5. Asiakaspalautteet

- 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.



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.