

Pirkanmaan hyvinvointialue



AVOKUNTOUTUS

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.....	7
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	9
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	10
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	10
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	13
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	16
3.4	Muistutusten käsittely.....	19
3.5	Henkilöstö	21
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	26
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	27
3.8	Toimitilat ja välineet	28
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	29
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	32
3.11	Infektioiden torjunta.....	33
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	34
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	36
4	Omavalvonnan riskien hallinta.....	38
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	38
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	40
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	42
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	44
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	45
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	46
5.1	Toimeenpano	46
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	46
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä ja päivitys.....	47
7	Liitteet.....	48

Muutoshistoria

Versio	Päivämäärä	Tehdyt keskeisimmät muutokset edelliseen versioon verrattuna
1.	29.9.2024	
2.	21.10.2025	Lisätty versiotaulukko. Päivitetty organisaatiomuutoksen ja palveluverkon toimeenpanon mukaiset tiedot erityisesti kappaleisiin 1.1., 3.2. ja 3.5 sekä korjattu muutokset tekstiin. Päivitetty yhteystieto ja -henkilömuutoksia taulukkoon kappaleessa 1.1. sekä henkilöstötietoja taulukkoon kappaleessa 3.5. Täydennetty Avokuntoutuksen palvelukuvausta kappaleeseen 1.2. Selkeytetty tekstiä kuntoutustarpeen arvioinnista kappaleessa 3.3. Lisätty ” Omavalvontasuunnitelma hyväksytään asianhallintaohjelma Pirressä.” kappaleeseen 6.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)</u>
Y-tunnus 3221308–6
Vastaanottotoiminta, Avokuntoutus
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) <u>Keskitetyt palvelut</u> Lääkinnällisen kuntoutuksen toimisto, p. 040 8063998, Tursonkatu 4, 33540 TAMPERE osastonhoitaja Leila Liesmäki, p. 050 437 1405,

Työkyky-yksikkö

Palvelupäällikkö Pia Siekkinen p. 050 383 3205

tyokyky.yksikko@pirha.fi

Hatanpääkatu 24, T-rakennus 33900 Tampere

Tampereen fysio- ja toimintaterapia

Fysio- ja toimintaterapian keskitetty ajanvaraus ja neuvonta p. 03 384 5288

Aikuisten fysio- ja toimintaterapia (yli 16-vuotiaat)

Osastonhoitaja Anniina Vuorenmaa (ts. Aino Tikka, aino.tikka@pirha.fi p. 041 731 3227)

- Hatanpään sosiaali- ja terveystasema; Hatanpääkatu 24 E,0-krs. 33900 Tampere,
p. 041 730 2584
- Tammelakeskuksen sosiaali- ja terveystasema; Itsenäisyydenkatu 21 B, 4 krs,
33500 Tampere, p. 041 730 2246
- Tipotien sosiaali- ja terveystasema; Tipotie 4, 3 krs B-siipi, 33230 Tampere, p. 041
730 2583
- Hervannan sosiaali- ja terveystasema; Insinöörinkatu 38, 2.krs. 33720 Tampere,
p. 041 730 2582
- Linnainmaan sosiaali- ja terveystasema; Kirviälänkatu 2, 3krs. 33580 Tampere, p.
041 730 2585
- Tursonkatu; Tursonkatu 4, 2.krs. 33540 Tampere
- Fysio- ja toimintaterapian keskitetty ajanvaraus ja neuvonta, p. 03 384 5288

Lasten ja nuorten fysio- ja toimintaterapia (alle 16-vuotiaat): Osastonhoitaja Katariina Tavast, katariina.tavast@pirha.fi, p. 040 516 9119

- Tammelakeskuksen sosiaali- ja terveystasema; Itsenäisyydenkatu 21 B 4 krs,
33500, Tampere
- Tipotien sosiaali- ja terveystasema; Tipotie 4, 3 krs D-siipi, 33230 Tampere
- Sammon koulu, Sairaalakatu 6, 33100 Tampere, p. 040 801 6811
- Sammon koulu B-talo, Kaupinkatu 29, 33540 Tampere, p. 040 8016811

- Puistokoulu- Kalevanpuiston koulutalo, Vuoreksen puistokatu 91, 33870, Tampere p. 050 3023469, p. 040 8016811

Tampereen kotikuntoutus

Osastonhoitaja Lotta Pekkarinen lotta.pekkarinen@pirha.fi p. 041 730 1660

Sarvis, Hatanpäänkatu 3B, 1.krs, 33900 Tampere. Kotikuntoutuksen toimisto p. 040 639 7000.

Tampereen asumispalveluiden fysioterapian toimisto, Toukola, Ahlgrenin puistokuja 2, 33180 Tampere. p. 040–621 0868

Osastonhoitaja Tommi Ruohonen, tommi.ruohonen@pirha.fi, p. 050 570 6657

Orivesi, fysio- ja toimintaterapia

Osastonhoitaja Tommi Ruohonen, tommi.ruohonen@pirha.fi, p. 050 570 6657

Oriveden sosiaali- ja terveysasema, Sairaalandie 6, 35100 Orivesi as. p. 040 133 6670

Oriveden kotikuntoutus, Sairaalandie 6, 35100 Orivesi as. p. 040 801 6851

Pirkkala, fysio- ja toimintaterapia

Osastonhoitaja Tommi Ruohonen, tommi.ruohonen@pirha.fi, p. 050 570 6657

Pirkkalan sosiaali- ja terveysasema, Lentoasemantie 60, 33960 Pirkkala,

- Fysioterapian keskitetty ajanvaraus ja neuvonta, p. 03 384 5288
- Toimintaterapia (lapset) p. 044 486 1110

Pirkkalan kotikuntoutus, Perkiöntie 55, 33960 Pirkkala, p. 050 360 3546

Pirkkalan asumispalveluiden fysioterapia, Lehtimäentie 2, 33960 Pirkkala, p. 050 358 9809

Hämeenkyrö, fysio- ja toimintaterapia

Osastonhoitaja Kirsi Kankainen-Vähätalo kirsi.kankainen-vahatalo@pirha.fi, p. 050 395 8842

Hämeenkyrön sosiaali- ja terveysasema: Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö, p. 050 322 5826

- Kotikuntoutus: Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö, p. 044 486 0059
- Ikaalinen, fysio- ja toimintaterapia
Ikaalisten lähiasema, Osastonhoitaja Kirsi Kankainen-Vähätalo, kirsi.kankainen-vahatalo@pirha.fi, p. 050 395 8842
Vastaanottotoiminta ja kotikuntoutus: Vanha Tampereentie 21, 39500 Ikaalinen, p. 03 311 59514

Nokia, fysio- ja toimintaterapia

Osastonhoitaja Kirsi Kankainen-Vähätalo, kirsi.kankainen-vahatalo@pirha.fi, p. 050 395 8842

- Vastaanottotoiminta: Maununkatu 10 A, 37100 Nokia, p. 050 395 8840
- Kotikuntoutus: Nokianvaltatie 25 F2, 37100 Nokia, p. 044 486 1856
- Palveluasuminen: Vihnuskatu 5 B, 37150 Nokia, p. 050 395 6453

Ylöjärven Fysio- ja toimintaterapia, p. 03 384 5276,

Osastonhoitaja Leila Liesmäki, leila.liesmaki@pirha.fi p. 050 437 1405

- Ylöjärven sosiaali- ja terveysasema, Mikkolantie 10, 33470 Ylöjärvi,
Kuntoutus- ja muistikeskus (Kuntosali ja allastila), Kuusistontie 3, 33480 Ylöjärvi
- Kurun lähiasiointipiste, Kisatie 1, 34300 Kuru

Sastamalan fysio- ja toimintaterapia:

Osastonhoitaja Katariina Tavast, katariina.tavast@pirha.fi, p. 040 516 9119:

- Fysioterapian ajanvaraus ja neuvonta arkisin klo 8–10 p. 040 823 4547
- Lasten toimintaterapeuttien puhelintunti:
Ti ja to klo 11–12 p. 040 138 2502, p. 040 670 9643
- Kotikuntoutuksen puhelintunti:
040 6583587 (Mouhijärvi, Suodenniemi, Kiikoinen, Karkku ja Vammala pohjoinen)
050 5501177 (Kiikka, Keikyä, Punkalaidun ja Vammala eteläinen)

Sastamalan fysio- ja toimintaterapia, Itsenäisyydentie 2C, 38200 Sastamala

- Mouhijärven lähiasiointipiste, Tohtorinpolku 4, 38460 Sastamala
- Punkalaitumen lähiasiointipiste, Lauttakyläntie 11, 31900 Punkalaidun
- Sastamalan kotikuntoutus: Itsenäisyydentie 2C, 38200 Sastamala

Akaa-Urjala fysio- ja toimintaterapia

Osastonhoitaja Maarit Vihko-Mäkinen maarit.vihko-makinen@pirha.fi p. 040 335 4677

Fysio- ja toimintaterapia, Torkontie 2, 37800 Akaa

- Urjala lähiasema, Sairaallantie 9, 31769 Urjala
- Fysio- ja toimintaterapian keskitetty ajanvaraus ja neuvonta, p. 03 384 5288

Valkeakoski fysio -ja toimintaterapia

Osastonhoitaja Maarit Vihko-Mäkinen maarit.vihko-makinen@pirha.fi p. 040 335 4677

Valkeakosken Sosiaali- ja terveysasema

- Aikuisten fysioterapia, apuvälinepalvelut, Särpimäenkatu 27, 37600 Valkeakoski, avovastaanotto p. 03 384 5138
- Kotikuntoutus, alle kouluikäisten lasten fysioterapia ja aikuisten toimintaterapia Hoiva- ja kuntoutusyksikkö, Kirkkotie 8, 37600 Valkeakoski

Kangasala ja Pälkäne, fysioterapia ja toimintaterapia

Oh Petri Vuorela, petri.vuorela@pirha.fi, p. 050 454 3740

- Fysioterapia, Herttualantie 28, 36200 Kangasala, p. 040 133 6426
- Toimintaterapia, Herttualantie 28, 36200 Kangasala, p. 040 133 6500 ja 040 190 5425
- Ruutanan lähiasema, Fysioterapia, Leppätie 3, 36110 Ruutana, p. 050 415 2293 (ajanvaraus puh. 040 133 6426)
- Sahalahden lähiasema, Fysioterapia, Kurvis-Höllintie 8, 36420 Sahalahti, puh. 050 415 2293 (ajanvaraus p. 040 133 6426)

- Pälkäneen lähiasema, fysioterapia, Keskustie 3, 36600 Pälkäne, p. 050 320 2098
- Luopioisten lähiasiointipiste, fysioterapia, p. 050 320 2098
- Kotikuntoutus, Kuohunharjuntie 26 A 1, 36200 Kangasala, p. 040 133 6319 ja 050 330 36840 sekä Maijala, Akanakuja 2, 36200 Kangasala p. 050 380 3342
- Pälkäne kotikuntoutus, Palvelutalo Kanerva, Nuohoojantie 14, 36600 Pälkäne, p. 050 315 2771

Kuhmoinen fysioterapia (tt palvelut järjestetään Kangasalta)

Osastonhoitaja Petri Vuorela, petri.vuorela@pirha.fi, p. 050 454 3740

- Kuhmoisten lähiasema, Fysioterapia ja kotikuntoutus, Orivedentie 3, 17800 Kuhmoinen, p. 040 712 2552 ja p. 040 680 0181

Lempäälä/Vesilahti, fysio- ja toimintaterapia,

Palvelupäällikkö Pia Siekkinen, pia.siekinen@pirha.fi, p. 050 383 3205

- Fysio- ja toimintaterapia, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä, keskitetty ajanvaraus ja apuvälinetiedustelut p. 03 3845 240
- Lasten toimintaterapia, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä, p.040 1337 900, 041 7308 475
- Aikuisten toimintaterapia, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä, p. 044 4215 129
- Kotikuntoutus, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä, p. 050 3830 607
- Vesilahden fysioterapia, Anttilantie 2, 37470 Vesilahti, ajanvaraus ja apuväline-tiedustelut p. 050 389 5219

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

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Avokuntoutus on osa perustason sosiaali- ja terveystalveluja ja avokuntoutus tuottaa ja vastaa perustason kuntoutuksesta.

Potilas/asiakas voi olla yhteydessä terveystalveluihin digiklinikan kautta, sähköisesti tai puhelimitse. Mahdollista on myös asioida sosiaali- ja terveystalvelun tai lähitalvelun talvelupisteellä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen aluestrategian kärkiteemat vuosina ovat 2023–2025

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

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

Visio: Pirkanmaalaiset ovat ylleitä hyvinvointialueensa talveluista ja suosittelevat niitä

Arvot: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus, luottamus

Avokuntoutus

Avokuntoutuksen perustehtävä on tuottaa ja järjestää kaiken ikäisten pirkanmaalaisen toimintakykyä parantavat ja tukevat avokuntoutustalvelut. Kuntoutujien toimintakykyongelmat liittyvät tavallisimmin tuki- ja liikuntaelimistön sairauksiin sekä neurologisiin sairauksiin.

Avokuntoutuksen talveluita tuotetaan kaikkien sote-talvelujen talvelulinjojen asiakkaille.

Avokuntoutuksen talvelut ovat käytettävissä virka-aikana. Avokuntoutuksessa työskentelee fysio- ja toimintaterapeutteja, jalkaterapeutteja, kuntoutusohjaajia ja kuntoutuksen ohjaajia sekä kuntohoitajia. Ammattilaiset toimivat vastaanotoilla, kotikuntoutuksessa, asumisen talveluissa sekä lääkinällisen kuntoutuksen toimistossa. Lääkinällisen kuntoutuksen toimisto vastaa hankittavien kuntoutustalveluiden terapiapäätöksistä ja omaksi hankittavien apuvälineiden päätöksistä.

Tuki- ja liikuntaelinoireiset asiakkaat voidaan ohjata hoidontarpeenarvion kautta suoravastaanotto-fysioterapeutin vastaanotolle lääkärin vastaanoton sijaan. Nämä fysioterapeutit ovat asiantuntijafysioterapeutteja, joilla on oikeus kirjoittaa sairauslomaa 1–5 päivää. Suoravastaanotto-fysioterapeuteilla on koulutus ja osaaminen itsehoitolääkkeiden ohjaukseen.

Vastuualueeseen kuuluvassa työkyky-yksikössä toimii terveydenhoitajia, psykologi, neuropsykologeja, kuntoutuksen ohjaajia, työkykykoordinaattori, lääkäreitä ja sosiaalityöntekijä. Työkyky-yksikkö toimii konsultatiivisena tukena soteasemille erityisesti työttömien työkykyyn liittyvissä asioissa ja työttömien työkyvyn tuen monialaisten palvelujen yhdyspinnalla. Neuropsykologit tuottavat aikuisien neuropsykologisia tutkimuksia ja kuntoutuspalvelua. Fysiatrian erikoislääkärit toimivat konsultteina fysioterapeuteille ja soteasemien lääkäreille sekä tekevät lääkinnällisen kuntoutuksen toimiston terapia- ja apuvälinepäättöksiä.

Avokuntoutuksen fysio- ja toimintaterapia sekä työkyky-yksikön palvelut ovat pääsääntöisesti omaa toimintaa. Työn laatua seurataan työyhteisö- ja asiakaspalautteiden sekä HaiPro-ilmoitusten avulla. Avokuntoutuksen palvelut Mänttä-Vilppulan ja Juupajoen alueella tuottaa Mäntänvuoren Terveys Oy ja Parkanon ja Kihniön alueella Kolmostien Terveys Oy (Pihlajalinna). Virtain ja Ruoveden avokuntoutuksen palvelut tuottaa Keiturin Sote Oy, joka on Pirhan tytäryhtiö.

Omaa palvelutuotantoa voidaan täydentää palvelusetelillä tai maksusitoumuksella hankittavilla kuntoutuspalveluilla. Kuntoutuspalvelu on aina tavoitteellista ja kuntoutuksen sisältö on kirjattu julkisessa terveydenhuollossa laadittuun kuntoutusuunnitelmaan. Kuntoutuspalveluna voidaan hankkia fysioterapiaa, toimintaterapiaa, neuropsykologista kuntoutusta, puheterapiaa, robotiavusteista kävelykuntoutusta ja ratsastusterapiaa. Lääkinnällisen kuntoutuksen kuntoutuspalveluiden hankinnan hallinnollisesta koordinaatiosta vastaa sairaalapalvelulinjan KUPS. Avopalvelulinjan avokuntoutus vastaa koko hyvinvointialueen lääkinnällisen kuntoutuksen kuntoutuspalveluiden hankinnan kustannuksista sekä valmistelu- ja myöntöprosessista, pois lukien Ylä-Pirkanmaan osaulkoistetut sote-alueet.

Palvelusetelillä tai maksusitoumuksella palvelua tuottaa palse.fi-portaaliin rekisteröitynyt tai kilpailutuksessa hyväksytyksi tullut kuntoutusalan yritys. Kuntoutuspalveluiden hankinnassa noudatetaan palvelusetelituotannossa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkinnällisen kuntoutuksen kuntoutuspalveluiden ja peruukkipalveluiden hankinta palvelusetelillä -sääntökirjaa ja maksusitoumustuotannossa Lääkinnällisen kuntoutuksen kuntoutuspalvelut Pirkanmaan hyvinvointialueella – hankintasopimusta.

Ostopalveluna tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Tilaaja varmistaa ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla 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. Avokuntoutuksessa ei tällä hetkellä käytetä lääkärivuokratyövoimaa. Tarvittaessa lääkärihenkilövuokrauspalveluiden lain- ja sopimuksenmukaisuus katsotaan mahdollisen sopimuksen teon yhteydessä hankinnan tuella.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti palveluntuottaja vastaa palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma on laadittu Avokuntoutuksen vastuualueelle. Siihen on kirjattu toiminnan pääkohdat ja lisäksi sähköistä versiota käytettäessä on mahdollista hyödyntää linkkejä lisätiedon saamiseksi. Linkit vievät pääsääntöisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuille.

Omavalvontasuunnitelma kattaa Avokuntoutuksessa tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelma ohjaa henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluysikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman laadinnassa ja päivityksissä huomioidaan palveluysikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluysikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet vastuualuejohtaja Virpi Heikkinen, kuntoutuspäällikkö Minna Talonen, kuntoutuspäällikkö Sari Ylinen, kuntoutuspäällikkö Saija Mäkinen.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Vastuualuejohtaja Virpi Heikkinen, virpi.heikkinen@pirha.fi puh. 050 4329 779

Omaavontasuunnitelman päivitys

Avokuntoutuksen omaavontasuunnitelman päivityksestä vastaa vastuualuejohtaja Virpi Heikkinen yhdessä kuntoutuspäälliköiden kanssa. Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaavonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaavontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Avokuntoutuksen palvelut ovat laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omaavontaan 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. Potilasturvallisuuden työvälineenä on käytössä Haipro ja työturvallisuusriskien tunnistamisessa Granite -järjestelmät. 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)

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.

Palveluysiköiden 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. Palveluysikköjen tulee seurata säännöllisesti henkilökunnan tyytyväisyyttä johtamiseen, jotta toiminnan kehittäminen johtamalla mahdollistuu.

Avokuntoutuksessa noudatetaan moniammatillisen laatutyön periaatteita, jotka ovat:

1. Laatua kehitetään moniammatillisesti. Toiminnan perustana on käsitys potilaan kokonaishoidosta, joka edellyttää monitieteistä lähestymistä.
2. Laadun kehittäminen on jokaisen työntekijän työhön kuuluvaa. Työntekijän oman työn arviointi on lähtökohta laatutyölle. Valinnat laadun kehittämiskohteista ja menetelmistä tehdään yksiköissä yhteistyössä koko henkilökunnan kanssa.
3. Laatutyö on järjestelmällistä, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Työlle on ominaista vaiheittainen eteneminen, jossa edellisen vaiheen tulokset ovat seuraavan vaiheen lähtökohta.
4. Laatutyö on jatkuvaa. Siinä arvioidaan ja parannetaan tekemisen tapaa jatkuvasti.
5. Asiakslähtöisyys 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. Laatutyö edellyttää tilastointi- ja seurantajärjestelmää. Tavoitteena on, että yhteenvetotiedot 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. Pirkanmaan hyvinvointialueella työntekijäkokemusta mitataan [Pirha lukuina - pirha.fi](#). Hoitotakuun toteutumisesta 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 laatu työssä 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 ennakosuunnittelu 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 terveystalouden 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 henkilöstölle: [Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontasuunnitelma vuosille 2025–2026](#) (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	Vastuuhenkilö
Toiminnan systemaattinen arviointi turvallisuusnäkökulmasta	Granite HaiPro Turvallisuuskävely	Avopalvelujen johtoryhmä Avokuntoutuksen johtotiimi 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	Avokuntoutuksen johtotiimi Lähiesihenkilöt
Turvallisuusnäkökulman huomioon ottaminen prosessien kehittämisessä ja selkeät vastuut ”harmaiden alueiden” välttämiseksi osastojen ja yksiköiden välisessä yhteistoiminnassa	Prosessikuvaukset, kykyä arvioida potilasturvallisuusriskejä osana päätöksentekoa	Avokuntoutuksen johtotiimi Lähiesihenkilöt
Vaadittavan osaamisen arviointi ja varmistaminen, henkilöstön osaamisen kehittäminen potilasturvallisuuden näkökulmasta	Täydennyskoulutus Potilasturvallisuus koulutus	Avokuntoutuksen johtotiimi Lähiesihenkilöt
Henkilöstön tiedottamisen menettelyt; organisaation sisäisen tiedon jakaminen, ulkoa tulevan tiedon jakaminen organisaation sisällä	Potilasturvallisuustiedotteet Osastokokoukset Yhdyshenkilötapaamiset Yksikkövierailut	Avokuntoutuksen johtotiimi Lähiesihenkilöt
Aktiivinen riskien arviointi ja hallinta; systemaattiset menettelyt vaarojen tunnistamiseksi	Palautteiden (potilaspalautteet, muistutukset, potilasvakuutuskeskuksen päätökset ym.) arviointi ja käsittely	Avokuntoutuksen johtotiimi Lähiesihenkilöt Henkilökunta
Toiminnan yhdenmukaistamista ja näkyväksi tekemistä	Vuosikelloon kootaan yhdessä tärkeäksi koetut asiat ja tehtävät, jotka toistuvat vuositason lailla	Avokuntoutuksen johtotiimi 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. (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 turvallisuuspäätös)

Pirkanmaan hyvinvointialueella 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. Avokuntoutuksessa asiakkaiden ja heidän omaistensa ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Avokuntoutuksessa kerätään jatkuvasti asiakaspalautetta (asiakkailta ja asiakkaiden läheisiltä), joihin vastaamalla asiakkaat ja omaiset voivat osallistua toiminnan kehittämiseen.

Asiakaspalautetta käsitellään [luvussa 3.13](#)

Kuntoutustarpeen arviointi

Kuntoutuksen käynnistyminen edellyttää kuntoutustarpeen havaitsemisen jälkeen oikea-aikaista osaavaa ja usein monialaista kuntoutustarpeen arviointia ja kuntoutussuunnitelmaa. Kuntoutustarpeen arviointi monialaisena yhteistyönä tarkoittaa asiakkaan tilanteen arvioimista tarpeeseen nähden riittävällä asiantuntemuksella ja osaamisella. Monialaisena yhteistyönä tehtävä kuntoutustarpeen 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. Terveystenhuollon ammattihenkilö tekee hoidon tarpeen arviointia puhelimesta, digitaalisten palveluiden kautta tai tavatessaan potilasta henkilökohtaisesti vastaanotolla.

Avokuntoutuksen palvelut ovat kiireettömiä. [Kuntoutus ja apuvälineet - pirha.fi](#), henkilöstölle: [Avokuntoutus - Avopalvelut - intra.pirha.fi](#). Potilas voi olla yhteydessä Päivystysapuun epäillessään tarvitsevänsä 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. Kuntoutuksen yhteystiedot löytyvät [Kuntoutus ja Apuvälineet](#)

Hoitoon pääsystä (hoitotakuu) säädetään terveydenhuoltolaissa, jossa hoitoon pääsulle on säädetty enimmäisajat. Tämä koskee myös kuntoutukseen pääsyä. Hoitotakuun tarkoituksena on varmistaa, ettei jonotusaika kuntoutukseen pääsyyn veny kohtuuttoman pitkäksi. Hoitotakuu koskee ainoastaan kiireetöntä hoitoa. Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävää heti henkilön asuinpaikasta riippumatta. Hoitotakuu edellyttää lisäksi, että potilaiden yhteydenottoihin vastataan samana päivänä.

Hyvinvointialueetasolla hoitotakuun saavuttamista seurataan kuukausitasolla ja hoitoon pääsytiedot 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.

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.

Palvelu perustuu yksilölliseen hoitosuunnitelmaan, jossa on huomioitu potilaan oma näkemys omasta tilanteestaan ja toiveistaan. Laatomalla hoitotahdon potilas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Vastaanottotoiminnassa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

Terveys- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma

Terveydenhuoltolain §29: [Terveydenhuoltolaki](#)

Lakisääteiset palvelua koskevat suunnitelmat laaditaan ja päivitetään pääasiallisesti määräaikaiseksi ajaksi ja hoidon / palvelutarpeen mukaan. Kiireettömässä hoidossa olevalla potilaalla on oikeus terveys- ja hoitosuunnitelmaan eli tehosuun terveydenhuoltolain ja potilasasiakirja-

asetuksen mukaan. Tehosu tukee potilaan omahoitoa ja edistää ammattilaisten välistä yhteistyötä. Kuntoutussuunnitelma voi sisältyä osaksi Terveys- ja hoitosuunnitelmaa.

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

Terveydenhuollon ammattihenkilö luo asiakaskohtaisen hoito- ja kuntoutussuunnitelman yhdessä asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa niin, että asiakkaan voimavarat ovat siinä huomioitu. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa päivitetään aina tilanteen niin vaatiessa yhdessä asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista ja päivittämistä seurataan yhdessä potilaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa.

Henkilöstö perehdytetään hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekoon sekä esihenkilöiden toimesta hoito- ja kuntoutussuunnitelmien laatua valvotaan.

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](#) [Potilasasiavastaava - esite](#)

[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 koskevissa 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 \(pirha.fi\)](https://pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

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 palaverieissa, huolehtii, että asia kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Henkilöstölle lisätietoja:

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

3.5 Henkilöstö

Henkilöstö koostuu fysioterapeuteista, jalkaterapeutista, kuntohoitajista, kunto-ohjaajista, kuntoutuksen ohjaajista, kuntoutusohjaajista, lähihoitajista, lääkäreistä, neuropsykologeista, sihteereistä, sosiaalityöntekijästä, terveydenhoitajista ja toimintaterapeuteista.

Avokuntoutuksen johtotiimi koostuu vastuualuejohtajasta, kahdesta kuntoutuspäälliköstä sekä toimistosihteeristä.

Keskitetyt yksiköt

- Henkilöstömäärä on yhteensä 26 (9 kuntoutusohjaajaa ja 2 kuntoutuksen ohjaajaa, lääkärit 6, neuropsykologit ja psykologit 3, sihteerit 3, sosiaalityöntekijät 1, terveydenhoitajat 2)

Alue 1 – Akaa ja Urjala, Kangasala, Kuhmoinen, Lempäälä, Luopioinen, Pirkkala, Pälkäne, Tampereen asumisenpalvelut, Tampereen kotikuntoutus, Valkeakoski, Vesilahti

- Henkilöstömäärä on yhteensä 105,4 (fysioterapeutteja 79,4, kuntohoitajia 4, kunto-ohjaajia 3, lähihoitajia 1, apuhoitajia 1, toimintaterapeutteja 17).

Alue 2 – Hämeenkyrö, Kuru, Ikaalinen, Nokia, Orivesi, Punkalaidun, Mouhijärvi, Tampereen asemat, Sastamala, Ylöjärvi

- Henkilöstömäärä on yhteensä 136,2 (fysioterapeutteja 113,2, kuntohoitajia 2, toimintaterapeutteja 20, 1 jalkaterapeutti)

Henkilöstömäärä

Keskitetyt palveluyksiköt:

	Kuntoutuksen ohjaajat ja kuntoutusohjaajat	Lääkärit	Psykologit ja neuropsykologit	Sihteerit	Sosiaalityöntekijät	Terveydenhoitajat
Lääkinnällisen kuntoutuksen toimisto	8			3		

Työkyky-yksikkö	3	6	3		1	2

Alue 1

Vakanssit/ vakituiset toimet	Fysioterapeutit	Toimintaterapeutit	Kuntohoitajat, kunto-ohjaajat, lähihoitajat jne	Sihteerit
Akaa ja Urjala	avo 4 kotikuntoutus 3 Urjala 1		kotikuntoutus 1	
Kangasala	kotikuntoutus 3 Ruutanan ja Sahalahden lähiasemat yht. 1 Lentolantie 1 Kangasala 6,4	2	kotikuntoutus 1	
Kuhmoinen	avo 1 kotikuntoutus 1			
Lempäälä	avo: ft 5 kotikuntoutus ft 2	3 kotikuntoutus 1 (kotikuntoutus, aikuiset)	kotikuntoutus: kunto- ohjaajat 3	
Luopioinen (liikkuva)	1 (1 pv kahden viikon välein)			
Pirkkala	Sote-asema 5: 5, (1x oh) kotikuntoutus 1 asumisen palvelut 1	1		

	0,5x ft jaettu saipan kanssa (saipa hallinnoi) 0,5x ft jaettu saipan kanssa (saipa hallinnoi)			
Pälkäne	1 kolmena pvnä viikossa (0,6 ft) + kotikuntoutus 1			
Tampere asumisen palvelut	Koukkuniemi vastuulla Tampereen kaikki asumisen yksiköt 7 ft		1 kuntohoitaja	
Tampere kotikuntoutus	20 esihlö. 1	8 (1 toimi Kangasalla)	lähihoitaja 1 apuhoitaja 1	
Valkeakoski	avo: 8 ft kotikuntoutus: 3	1	kotikuntoutus 1	
Vesilahti	1			

Alue 2

Vakanssit	Fysioterapeutit	Toimintaterapeutit	Kuntohoitajat, kunto-ohjaajat, lähihoitajat jne	Sihteerit
Hämeenkyrö	avo 3,6 kotikuntoutus: 1			
Kuru (liikkuva?)	1 1x3 vko			
Ikaalinen	avo 4 kotikuntoutus 1			
Nokia	avo 8 kotikuntoutus 3 asumispalv. 1	2		
Orivesi	Sote-asema 4 kotikuntoutus 1			

	asumisen palvelut 2			
Punkalaidun (liikkuva)	1 (1x vko)			
Mouhijärvi (liikkuva)	1 (2x vko)			
Tampereen asemat	Hatanpää: 6 Linnainmaa: 7 Hervanta: 9 Tammelakeskus: lapset: 4 aikuiset: 11 Tipotie: lapset: 3 4 aikuiset: 12 psykofyysinen 4 KOULUT: Sammon koulu + Sairaalakatu ja B-talo 1 lasten ft Puistokoulu, Kalevanpuiston koulutalo 2 lasten ft	Tammelakeskus: lapset 4 Tipotie: lapset 4 Tursonkatu: aikuisten 3		Tursonkatu 1 jalkaterapeutti
Sastamala	avo 7,8 kotikuntoutus 1x ft	3	1 (kotikuntoutus)	
Ylöjärvi	avo 8,8 - Kuru 1–2 pvänä kotikuntoutus 4	3,5 0,5	1	

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Yksikön esihenkilöt arvioivat jatkuvalla tarveharkinnalla sijaistarvetta. Lakisääteisiin vapaisiin palkataan sijaisia, joilla Valviran oikeus työskennellä kuntoutuspalveluissa. Lyhyempiin sijaisuuksiin sekä kysynnän kasvusta johtuvaan tarpeeseen arvio tehdään taloustilanteen mukaisesti. Sijaishankinnan toteuttaa esihenkilöt tai rekrytointivastuussa olevat henkilöt.

Rekrytointia koskevat periaatteet

Ammattihenkilöille on määritetty kelpoisuusedellytykset, 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.

Perehdytys

Yksiköissä on perehdytysmateriaalia organisaatio- ja yksikötasoisesti sekä ammattiryhmittäin. Tärkein perehdytyksen materiaali löytyy Hoituki-palvelusta sekä Pirhan Intrasta. 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. Avokuntoutuksessa otetaan käyttöön Intro-perehdytysjärjestelmä vuodenvaihteessa 2025–2026. Siihen asti käytetään yksiköihin laadittuja perehdytyksen muistilistoja. Omavalvontasuunnitelman perehdytyksen tueksi on tehty muistilista (liite 1).

Intro-perehdytysjärjestelmä

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/Perehdytys)

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: [Opiskelijana Pirkanmaan hyvinvointialueen yksiköissä - intraohjeet - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Opiskelijana%20Pirkanmaan%20hyvinvointialueen%20yksiköissä)

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

Lisätietoa henkilöstölle: [Hoitohenkilöstön lääkehoito-oikeudet - intraohjeet - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Hoitohenkilöstön%20lääkehoito-oikeudet)

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Arvio henkilöstömäärän tarpeesta perustuu yksikössä hoidettavien asiakkaiden määrään, ikään ja sairastavuuteen ja heille tehtyihin terveys- ja kuntoutussuunnitelmiin sekä lakisääteisten palveluiden järjestämistarpeeseen. Jatkossa palveluyksiköiden vastuuhenkilöt pystyvät ennakoimaan tietojohdantamisen yksikön tuottaman tiedon perusteella entistä paremmin asiakasvirtoja ja henkilöstötarvetta, kun tietojohdantamisen työkalut kehittyvät.

Vastuuhenkilöt varmistavat riittävän henkilöstön kiireettömässä toiminnassa

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

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Terveystieteidenhuoltolaissa 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. Terveystieteidenhuoltolaki 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.

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, psyykinen 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/kiinteistot_tilat_pysakointi)

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/etatyo)

Palvelupisteissä on vastaanottohuoneita, tiimitilat, toimenpidehuone, kuntoutuksen terapiahuoneet ja –salit, asiakkaiden odotustila, asiakas-WC, toimistotilat, henkilöstö-WC, henkilöstön sosiaalilat, 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/riskienhallintaohjelmisto-granite)

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

Terveysthuollon 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 lääkitinnällisellä 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 Lääkitinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Potilas voi asioida terveystpalveluissa valintansa mukaan käyttämällä digipalveluja, käymällä paikan päällä tai puhelimitse. Digiklinikka täydentää perinteisiä asiointiväyliä. Potilaan tarpeeseen vastataan riippumatta hänen valitsemastaan asiointiväylästä. Digitaalisessa asiointinnissa 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 lääkitinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkitinnällistä 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 maahantuoijalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

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

Lääkintätekniikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniikan 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. Henkilöstölle lisätietoja: [Lääkintätekniikka – intra.pirha.fi](https://www.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.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuoijalle 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](#).

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikan 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.

Lisätietoa: [Potilasrekisteri - pirha.fi](#)

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietosuoja ja tietoturva - intra.pirha.fi](#)

Lisätietoa henkilöstölle: [Häiriöistä, heikkouksista ja poikkeamista ilmoittaminen - intra.pirha.fi](#) ja [Häiriötilanneviestinnän malleja - 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 kehittämispalvelut vastaavat hyvinvointialueen tietojärjestelmien (ICMT) kehittämisestä ja projektoinnista. Yhteistyökumppanina toimii Istekki Oy.

Tietoturvasuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen 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](#)

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Avokuntoutuksen lääkehoitosuunnitelma on sisällytetty Avopalveluiden lääkehoitosuunnitelmaan.

<https://intra.pirha.fi/documents/70001/3996833/Avopalveluiden+l%C3%A4%C3%A4kehoitosuunnitelma+2024.pdf/fa9d3dd2-8fd9-aa2f-ed8a-e904a08d8e9e?t=1713528420379>

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

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 vastuualueilla 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 lääkähoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

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

Lisätietoa henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](https://lääkitysturvallisuus-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 koskevissa 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 käsihygieniahjeet 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 päättyttyä.

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 tietoisuutta puhtaanapidosta. Tutkimus- ja hoitovälineitä tulee käsitellä ja huoltaa ohjeiden mukaisesti. Yksikön huuhtelu-desinfektio-laitteet 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 tietosuojat

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu vääriin 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 uusi yhteinen potilastietojärjestelmä OMNI360 otetaan käyttöön vuoden 2025 aikana perusterveydenhuollossa. Hyvinvointialueella on yhdenmukaiset kirjaamisen ohjeistukset THL:n kansallisten määritysten mukaisesti.

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 tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Tietosuojan ja -turvan koulutusvaatimukset koskevat koko henkilöstöä. Työntekijät allekirjoittavat työsopimuksen sisällyttämän vaitiolositoumuksen sekä tietoturvasitoumuksen atk-käyttäjätunnusten antamisen yhteydessä ja esihenkilö selventää sitoumusten merkityksen. Esihenkilö vastaa, että jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- 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 tietosuoja-koulutusta.

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

Tietosuoja- 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.

Tietosuoja- 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 [Tietosuoja ja tietoturvakiertolomake](#) Lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle, joka vastaa kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta. Lomake huomioidaan seuraavalla kierrolla. Kierrosta tiedotetaan alueen tietosuoja ja tietoturva vastuuyhteyshenkilöä.

Pirhassa on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuoja- 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](#) ja [Tietosuojaselosteet - pirha.fi](#)

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet - intra.pirha.fi](#) (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/palaute](https://www.pirha.fi/palaute) - 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.
- 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 turvallisuuslupaus)

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

Riskinhallinnan 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 hoitopolkuja / 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/Riskienhallinta)

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

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 ja saatetaan loppuun seitsemän vuorokauden sisällä ilmoituksen tekemisestä. 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 psyykkinen 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](https://intra.pirha.fi/tutkinta)

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 \(awanic.fi\)](https://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 selvityspyynnot
- Liikenne- ja potilasvahinkolautakunnan selvityspyyntö
- Lääkevahinkokorvauksia koskevat selvityspyynnot
- Vahingonkorvaushakemukset
- Asiaksmaksujen alennus- ja poistoprosessi
- Hallinto-oikeuden selvityspyyntö
- Lääkärinlausuntopyynnot edunvalvonta-asioissa ja poliisille
- Kelan tietopyynnot
- Vainajan tietojen luovutus
- Asiakkaan ja potilaan omiin tietoihin kohdistuvat pyynnot
- Asianosaisen tietopyynnot
- Pelastuslaitoksen tietopyynnot
- Vakuutusyhtiön tietopyynnot

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

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

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

Palveluntuottajan tulee raportoida viivytyksettä palvelussa tapahtuneet virheet, hoitoa koskevat muistutukset, kantelut ja hoitovahinkoilmoitukset ja niiden ratkaisut suoraan Taysin kuntoutuspäällikölle. Kuukausittain raportoitava selvitys tehdyistä reklamaatioista, niiden syistä, lukumäärästä sekä korjaavista toimenpiteistä Taysin kuntoutuspäällikölle. Vuosittain raportoitavia ovat toteutettujen asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottajan tulee informoida ohjausryhmää kerran vuodessa

tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta, potilasturvallisuudesta ja tietoturvasta. Palveluntuottaja välittää kaikki pyydettyt raportit ja selvitykset hyvinvointialueen osoittamalla tavalla.

[Lääkinnällinen kuntoutus - pirha.fi](http://pirha.fi)

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sosiaali- ja terveystalveluiden 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 tilannekuvaa
- Koordinoida 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](http://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 Pirkan 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, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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 hyväksyy vastuualuejohtaja. Omavalvontasuunnitelma hyväksytään asianhallintaohjelma Pirressä.

Omavalvontasuunnitelma hyväksytty, paikka ja päiväys Tampere 21.10.2025
Vastuualuejohtaja Virpi Heikkinen
Sotokeskusjohtaja

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys
Palveluyksikön vastuuhenkilö
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 omavalvontasuunnitelman sijainti (Pirha.fi, intra, Teams-kanava)	
Työyksikön perustiedot - Palvelut - Toiminta-ajatus- ja toimintaperiaatteet - Työyksikön ammattilaisiin ja heidän työnkuviinsa tutustuminen - Pirkanmaan hyvinvointialueen aluestrategia	
Asiakas- ja potilasturvallisuus - omavalvonnan merkitys ja tavoite - moniammatillisen laatutyön periaatteet - henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus - työn kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa - potilastietojen kirjaaminen	
Osaamisen varmistaminen - Potilastietojärjestelmäkoulutukset (HR-työpöytä: koulutuskalenteri) - Välttämättömät koulutukset (Intra) - ammattitaidon ylläpitäminen ja täydennyskoulutukset - Lääkehoitosuunnitelma - infektioiden torjunnan osaaminen ja infektioiden torjunnan omavalvonta - Systemaattinen perehdytys - Poikkeustilanneohjeet (esim. Potilastietojärjestelmän häiriöt, sähkökatko, suuronnettomuus, varajärjestelmät) - opiskelijoiden ohjaus ja kelpoisuuden mukaiset tehtävät	
Perehdytys - Hoituki - Teams-kanavat - Intra, Pirha.fi - työyksikön oma perehdytysmateriaali	
Potilaan asema ja oikeudet	

• 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 • asiakkaan ohjaus muistutuksen tekemisestä • muistutuksen käsittely ja siihen vastaaminen määräajassa • muistutuksen yhteinen käsittely työyhteisössä sekä tarvittaessa toimintakäytäntöjen kehittäminen	
Ammattilaisten vastuut omavalvonnassa • esihenkilön vastuut • työntekijän vastuut • työyhteisön vastuu	
Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät • työyksikön lääkinälliset laitteet ja niiden ohjeenmukainen käyttö • lääkinällisten laitteiden huolto (EQU-järjestelmä) • vaaratilanneilmoitus (HaiPro, Fimea)	
Asiakas- ja potilastietojen käsittely sekä tietosuoja • potilastietojen kirjaaminen • potilasrekisteri • tietosuoja- ja tietoturvakurssi (2 v välein) • työyksikön tietosuoja- ja tietoturvakierro ja turvallisuuskävely • tietosuoja- ja tietoturvavastaavat	
Omavalvonnan riskien hallinta • Riskienhallinnan käsikirja • vaaratilanneilmoitus HaiPro ○ 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

Palveluysikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluysikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä.

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 johtotiimissä 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 ja saatetaan loppuun seitsemän vuorokauden sisällä ilmoituksen tekemisestä.
- Ilmoitusten yhteinen käsittely henkilöstön kanssa työyksikössä esihenkilön johdolla toteutetaan 2–4 viikon välein.
- Ilmoituksen käsitellään yhteisesti johtotiimissä 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 psyykkinen 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 kehittämis

