Pirkanmaan
hyvinvointialue

Suun terveydenhuolto/ erikoishoito

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 1
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 2
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen 4
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 5
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 5
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 7
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 8
3.4 Muistutusten käsittely 10
3.5 Henkilöstö 12
3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 14
3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 15
3.8 Toimitilat ja välineet 16
3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 18
3.10 Lääkehoitosuunnitelma 21
3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 23
3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 25
4 Omavalvonnan riskien hallinta 27
4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 27
4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 28
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 31
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 31
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 32
5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 33
5.1 Toimeenpano 33
5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 33
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 34

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

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

Palveluyksikön nimi

Suun terveydenhuolto, erikoishoidon vastuualue

Erikoishoidon vastuuhenkilöt

Vastuualuejohtaja Anna Maria Heikkinen
Apulaisylihammaslääkäri Jukka Kuusisto
Palvelupäällikkö Taru Sokka
Osastonhoitaja Sanna Loukkola

Erikoishoidon palvelupisteet ja yhteystiedot:

Pirkanmaan suun erikoishoidon yksikkö, Arvo Ylpön Katu 6, 33520 Tampere, 4.kerros
Suun infektiofokuspoliklinikka, Ensitie 8, K-rakennus, C-aula, 33520 Tampere
Etelä-Hervannan hammashoitola, Mekaniikanpolku 9, 33720 Tampere
Linnainmaan hammashoitola, Kirviälänkatu 2, 33580 Tampere

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa suun terveydenhuollon palveluja kaikille alueen asukkaille: neuvolaikäisille, koululaisille, opiskelijoille ja aikuisille. Asukkaita alueella on yli 500 000. Suun erikoishoidon vastuualue vastaa perusterveydenhuollon erikoishammaslääkäritasoisen hoidon järjestämisestä (pois lukien oikomishoito) sekä perusterveydenhuollossa toteutettavan lasten yleisanestesiahammashoidon järjestämisestä koko hyvinvointialueella. Lisäksi avopalvelulinjalla suun erikoishoidossa järjestetään yhteistyössä Tampereen yliopiston kanssa kliinisen hammashoidon (painotusalueet kariologia-endodontia, lasten hammashoito, parodontologia, protetiikka), ja suu- ja leukakirurgian erikoishammaslääkärikoulutukseen sisältyvää käytännön harjoittelua.

Suun erikoishoidon palvelut toteutetaan keskitetysti omana tuotantona Tampereella, jossa palvelut tuotetaan Pirkanmaan suun erikoishoidon yksikössä, suun infektiofokuspoliklinikalla sekä Etelä-Hervannan ja Linnainmaan hammashoitolassa. Suun erikoishoidon palveluita toteutetaan omana tuotantona myös Nokialla Nokian sosiaali- ja terveysaseman hammashoitolassa.

Suun erikoishoidon palveluihin hakeudutaan hammaslääkärin tai lääkärin lähetteellä oppialakohtaisten kriteerien täyttyessä. Kriteerit ovat löydettävissä Pirkanmaan hyvinvointialueen intrasta suun erikoishoidon yksikkösivuilta. Kriteerit on laadittu moniammatillisessa asiantuntijatyöryhmässä ja ne perustuvat Sosiaali- ja terveysministeriön yhtenäisiin kiireettömän hoidon perusteisiin (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:2).

Suun erikoishoidon palveluihin kuuluu erilaisia kiireettömän hoidon palveluita, kuten iensairauksien digipolku ja digiklinikka, hoidon tarpeen arvio, suun ja hampaiden tutkimukset, kuvantaminen, suun sairauksien hoito sekä yksilöllinen ehkäisevä hoito ja neuvonta. Palvelut sisältävät tavallisesti hammaslääkärin, erikoistuvan hammaslääkärin tai erikoishammaslääkärin suorittaman tutkimuksen, siihen perustuvan pitkäaikavälin hoitosuunnitelman, omahoitosuunnitelman sekä tarvittavat ennaltaehkäisevät ja korjaavat suun terveydenhuollon toimenpiteet. Kokonaishoitojen toteuttaminen perustuu moniammatilliseen yhteistyöhön. Hoidon päätyttyä potilaat palautuvat pääsääntöisesti perushoidosta vastaavan ammattilaisen hoitoon, mukanaan hoitopalaute ja jatkohoito-ohjeet. Palvelut toteutetaan pääasiassa läsnä olevin vastaanotoin tai puhelimitse. Suun erikoishoidon palvelut eivät sisällä kiirehoitoa, vaan sen järjestäminen kuuluu suun perushoidon vastuualueelle. Tarkempi kuvaus näistä palveluista löytyy suun perushoidon omavalvontasuunnitelmasta.

Suun infektiofokuspotilaiden hoitoa keskitetään perusterveydenhuollossa erikoishoidon vastuualueella toimivalle suun infektiofokuspoliklinikalle. Suun infektiofokuspoliklinikalla hoidetaan lähetepotilaita, jotka ovat menossa erikoissairaanhoitoon leikkaukseen, hoitoon tai he ovat aloittamassa lääkitystä, joka edellyttää infektiovapaata suuta. Tavoitteena on, ettei potilaan leikkaus, hoito tai lääkityksen aloitus viivästy suun infektion vuoksi. Mikäli potilaan pitkäaikaissairaus tai yleistila edellyttää sairaalatasoista hoitoa, hänet lähetetään erikoissairaanhoitoon suu- ja leukasairauksien poliklinikalle. Hoidetut potilaat siirtyvät jatko- ja ylläpitohoitoon pääsääntöisesti suun perushoitoon.

Perusterveydenhuollossa toteutettava lasten yleisanestesiahammashoito kuuluu suun erikoishoidon vastuualueelle. Toiminta on keskitetty Etelä-Hervannan hammashoitolaan, jossa yleisanestesiassa toteutettavaa hammashoitoa tehtiin keväällä 2026 yhteensä viitenä päivänä viikossa ja kesäkuusta 2026 alkaen neljänä päivänä viikossa. Suun terveydenhuollon oma henkilöstö toteuttaa suun ja hampaiden tutkimuksen ja hoidon. Yleisanestesiasta huolehtii kilpailutuksella valikoitu anestesiatiimi, jolta palvelu ostetaan. Kilpailutusasiakirjoissa on määritelty tarkoin tehtävät ja vastuut sekä palveluntuottajalta edellytettävät laatukriteerit. Palveluntuottajalta edellytetään omaa omavalvontasuunnitelmaa. Yleisanestesiahammashoitoon hakeudutaan hammaslääkärin lähetteellä ja hoitoon pääsy edellyttää kriteerien täyttymisen lisäksi anestesiologian erikoislääkärin arviota potilaan soveltuvuudesta avovastaanotolla toteutettavaan yleisanestesiaan. Palveluun liittyy keskeisesti muun tuen ja palvelutarpeen tunnistaminen sekä ohjaaminen tarvittavien palveluiden piiriin Minun tiimini-toimintamallini mukaisesti.

Julkinen suun terveydenhuolto, myös erikoishammaslääkäritasoinen hoito, on maksullista 18 vuotta täyttäneille. Veteraanien hammashoito on maksutonta tarkastuksen, ehkäisevän hoidon ja proteeseihin liittyvän kliinisen työn osalta. Käyntimaksun lisäksi maksetaan asiakasmaksulain mukaiset maksut hoidoista, tutkimuksista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä. Hoitokustannukset määräytyvät sen perusteella, toteuttaako hoidon suuhygienisti, hammaslääkäri vai erikoishammaslääkäri. Käynnin hinta määräytyy toimenpiteiden määrän ja vaativuuden perusteella. Hoidosta perittävien maksujen lisäksi potilaalta peritään hammastekniset kustannukset ja erikoismateriaalien kustannukset. Asiakasmaksut ovat selkeästi esillä suun erikoishoidon toimipisteissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat arvot ovat ihmisläheisyys, luottamus, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus. Suun terveydenhuollon keskeisiä toiminnan periaatteita ovat Pirhan strategian mukaisesti: Tärkeintä on ihminen, vaikuttavat palvelut, hyvinvoivat työntekijät ja toimiva yhteistyö. Suun terveydenhuollon palvelut tukevat hoidon jatkuvuutta ja potilaan sitoutumista hoitoonsa. Keskeistä on suunterveyden ymmärtäminen osana kokonaisterveyttä, terveyden edistäminen ja ennaltaehkäisy perustuen riskien varhaiseen tunnistamiseen.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt vastuualueittain:

Jari Linden, vastuualuejohtaja, suun perushoito, jari.linden@pirha.fi
Anna Maria Heikkinen, vastuualuejohtaja, erikoishoito anna.heikkinen@pirha.fi
Nina Piililä, vastuualuejohtaja, oikomishoito nina.piilila@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Suun erikoishoidon vastuualueen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa edellä nimetty vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Hyvinvointialueen strategiasta johdetut strategiset ja toiminnan laatua koskevat tavoitteet ovat tärkeintä on ihminen, vaikuttavat palvelut, hyvinvoivat työntekijät ja toimiva yhteistyö, joita suun terveydenhuollossa kehitetään ja seurataan. Suun erikoishoidon palveluissa noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja viranomaismääräyksiä. Toimintaa ohjaavat lisäksi viranomaisten antamat suositukset, kulloinkin voimassa olevat yhtenäiset valtakunnalliset kiireettömän ja kiireellisen hoidon perusteet, kansalliset Käypä hoito –suositukset ja Hyvä käytäntö -konsensussuositukset. Suun terveydenhuollon henkilöstöstä on säädetty laeilla. Laatua ja lainmukaisuutta valvovat Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja Aluehallintovirasto (AVI).

Suun erikoishoidon vastuualueella panostetaan potilasturvallisuuteen, turvalliseen työympäristöön sekä riskien tunnistamiseen ja hallintaan. Potilasturvallisuutta edistetään esimerkiksi hoitoon liittyvien infektioiden torjunnalla, hoidon dokumentoinnilla, tutkittuun tietoon perustuvien hoitokäytäntöjen ja

henkilöstön osaamisen kehittämisellä sekä monialaisella yhteistyöllä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan toiminnasta tunnistetut riskit sekä korjaavat tai ehkäisevät toimenpiteet, joilla riskienhallintaa toteutetaan käytännössä. Turvallisuuteen liittyviä tavoitteita ovat hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy, lääkitys- ja laiteturvallisuuden parantaminen, turvallisuustietoisuuden parantaminen sekä turvallisuuskulttuurin kehittäminen. Näitä edistävät laatua tukevat käytänteet, sujuvat prosessit sekä riittävät resurssit. Laatu muodostuu näiden kokonaisuudesta ja sen hyvästä johtamisesta.

Esihenkilöt valvovat ja johtavat palvelutoimintaa raportoiden siitä suun terveydenhuollon ylemmälle johdolle. Jokaisessa yksikössä on nimetty lääkehoitovastaava ja säteilyturvallisuusvastaava. Säteilytoiminnan laadunhallintaa yksiköissä koordinoivat laatuhoitajat. Vastuualueelle on nimetty myös oma tietosuoja- ja tietoturvayhteyshenkilö.

Pirkanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa, Granitea. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaara- ja haittatapahtumat ilmoitetaan HaiPro- järjestelmään. Tarkempi kuvaus näiden järjestelmien käytöstä ja käyttöön liittyvistä toimintatavoista löytyy kappaleesta 4.2.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

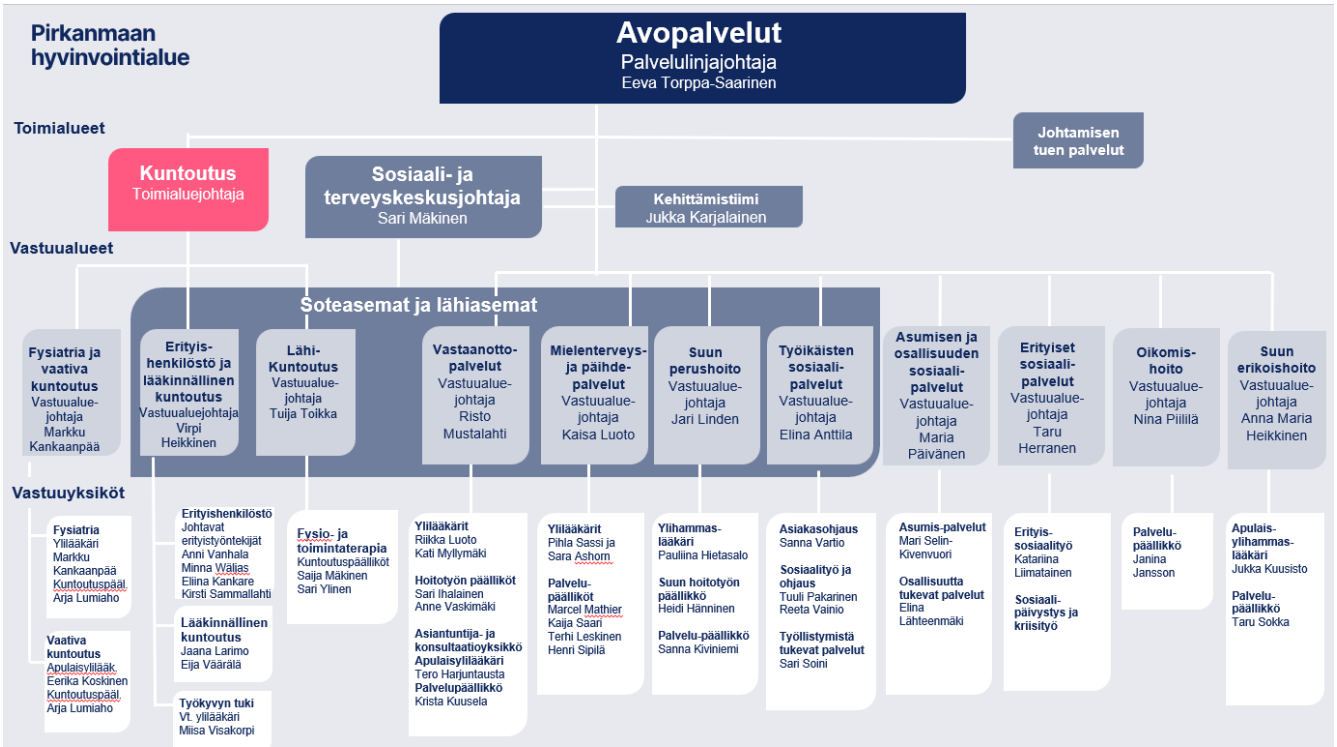
Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Sosiaali- ja terveyspalveluiden tehtäväalue vastaa sosiaali- ja terveyspalveluiden palvelutuotannosta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Tehtäväaluetta johtaa sosiaali- ja terveysjohtaja. Sosiaali- ja terveyspalveluiden tehtäväalue jakaantuu neljään palvelulinjaan: avopalvelut, sairaalapalvelut, lasten, nuorten ja perheiden palvelut sekä ikäihmisten ja vammaisten palvelut. Palvelulinjat jakaantuvat edelleen vastuualueisiin ja vastuuyksiköihin. Suun erikoishoidon vastuualue kuuluu avopalvelujen palvelulinjaan ja sitä johtaa vastuualuejohtaja.

Suun erikoishoidon hoitohenkilöstön lähiesihenkilönä toimii osastonhoitaja ja hammaslääkärien esihenkilönä apulaisylihammaslääkäri. Osastonhoitajan esihenkilönä toimii palvelupäällikkö ja palvelupäällikön sekä apulaisylihammaslääkärin esihenkilönä vastuualuejohtaja.

Hyvä johtaminen on laadun peruspilari. Suun terveydenhuollon johto ja esihenkilöt ovat sitoutuneet valmentavan johtamisen periaatteisiin ja valmentavan johtamisen koulutukset ovat organisaatiomme johdolle ja esihenkilöille pakollisia. Hyvää johtamista tukevat myös asianmukaiset kokouskäytänteet. Tiedonkulkua ja tiedon löytämistä puolestaan varmistavat erilaiset Teams- kanavat ja ryhmät, sekä intran suun erikoishoidon yksikkösivut. Tiedon kulku mahdollistaa valvonnan ja varmistaa, että toiminta vastaa kuvattua ja suunniteltua. Johto ja esihenkilöt saavat tietoa palveluiden laadusta myös muistutuksista, asiakaspalautteista ja vaaratapahtumailmoituksista.

Suun erikoishoidon, suun oikomishoidon ja suun perushoidon vastuualuejohtajat kokoontuvat joka toinen viikko johdon kokouksessa. Vastuualuejohtajat, palvelupäälliköt, hoitotyön päällikkö sekä apulaisylihammaslääkäri kokoontuvat joka toinen viikko johtotiimin kokouksessa. Vastuualuejohtajat osallistuvat avopalveluiden laajennettuun johtoryhmään. Suun erikoishoidon esihenkilöt (vastuualuejohtaja, apulaisylihammaslääkäri, palvelupäällikkö ja osastonhoitaja) kokoontuvat kerran kuussa erikoishoidon palaverissa. Pirkanmaan suun erikoishoidon yksikön yksikköpalaveri (hoitolapalaveri) pidetään henkilöstön kanssa kerran kuukaudessa lähiesihenkilöiden toimesta. Suun infektiofokuspoliklinikan henkilökunnan palaveri järjestetään esihenkilöiden toimesta kerran kuussa. Näistä kokouksista tehdään muistiot, jotka arkistoidaan vastuualueen Teams-kanavalle. Myös erikoishammaslääkärikoulutukseen liittyviä kliinisiä seminaareja ja hoitohenkilöstölle tarkoitettuja hoitajapalavereita järjestetään.



Kuva 1. Suun terveydenhuollon hallinnollinen järjestäytyminen avopalveluiden palvelulinjalla

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Potilaita hoidetaan yhteisymmärryksessä heidän tai heidän laillisen edustajansa kanssa. Alaikäisen potilaan mielipide selvitetään, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Tällöin alaikäistä potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, muutoin yhteisymmärryksessä huoltajan tai muun laillisen edustajan kanssa. Jos alaikäinen kykenee päättämään hoidostaan, hänellä on oikeus kieltää tietojen antaminen huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen; alaikäisellä ei ole kuitenkaan oikeutta kieltää luovuttamasta hänen henkeään ja terveyttään uhkaavan vaaran torjumiseksi annettavaa tarpeellista tietoa. Arvio alaikäisen päätöskyvystä ja tietojen luovuttamisesta tehdään suun terveydenhuollon vastaanotolla käyntikohtaisesti.

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

Hammaslääkärit, erikoistuvat hammaslääkärit ja erikoishammaslääkärit vastaavat hoitosuunnitelman laadinnasta ja tarvittaessa päivittämisestä. Pitkän aikavälin hoitosuunnitelma laaditaan suun ja hampaiston tutkimuksen yhteydessä. Siinä kuvataan suun sairauksien riskit ja yksilöllinen ennaltaehkäisevän hoidon tarve, joka kirjataan omahoitosuunnitelmaan sekä suunsairauksien diagnoosit ja mahdollinen korjaavan hoidon tarve. Pitkän aikavälin hoitosuunnitelmaan määritetään hoitotoimenpiteet, seuraavan suun ja hampaiden tutkimuksen ajankohta sekä tarvittaessa ylläpitohoitoväli huomioiden työnjaon mahdollisuudet. Potilaat itse ja tarvittaessa muiden palveluiden asiakkaaseen hoitosuhteessa olevat ammattilaiset voivat lukea pitkän aikavälin hoitosuunnitelman Potilastiedon arkiston Kantapalveluista.

Potilaita kohdellaan asiallisesti ja epäasialliseen kohteluun puututaan viivytyksettä. Yksiköissä ei toteuteta fyysistä rajoittamista. Asiakaspalautteet käsitellään sen ammattilaisen kanssa, jota palaute koskee. Keskustelu, jatkotoimenpiteet ja seuranta sovitaan ja ne dokumentoidaan. Epäasiallisen kohtelun jatkuessa, esihenkilö käyttää työnjohdollisia toimia tilanteen mukaisesti. Potilaat voi tehdä myös muistutuksen hoidosta tai kohtelusta. Luvussa 3.4 kuvataan tarkemmin muistutuksen käsittelyyn liittyvä prosessi.

Potilasvahinkoa epäiltäessä, potilasta informoidaan viivytyksettä tapahtuneesta ja neuvotaan asian eteenpäin viemisessä. Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. PVK ratkaisee potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön

perusteella, onko kyseessä korvattava potilasvahinko, ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset. PVK toimii potilaiden ja terveydenhuollon ammattilaisten turvana ja tuottaa potilasvahingoista tietoa terveydenhuollon ja vakuutusyhtiöiden toiminnan sekä potilasturvallisuustyön tueksi.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:
Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:
Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. 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 potilaalle oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilö huolehtii, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja viivytyksettä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asian selvittely aloitetaan

välittömästi. Muistutukseen annetaan kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä toimia toisin. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoa: Hallinnolliset asiakirjaprosessit (pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Vastuuyksikön esihenkilö vastaa erikoishoidon vastuualuetta koskeviin muistutuksiin. Muistutukseen laaditaan kirjallinen vastaus asianhallintajärjestelmä Pirreen kohtuullisessa ajassa, viimeistään kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Jos on kysymyksessä laajempaa selvittelyä vaativa muistutus, voidaan hyväksyä tätä pidempi vastausaika, kuitenkin enintään kaksi kuukautta muistutuksen saapumisesta. Muistutusvastaus toimitetaan allekirjoitettuna kirjallisesti potilaalle. Jos on kysymyksessä aluehallintovirastolta muistutusmenettelyyn hyvinvointialueelle siirretty kantelu, toimitetaan vastaus myös aluehallintovirastolle.

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

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

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suun erikoishoidon vastuualueella työskentelee 44 suun terveyden ammattilaista, joihin kuuluu hammaslääkäreitä, erikoishammaslääkäreitä, erikoistuvia hammaslääkäreitä, suuhygienistejä ja hammashoitajia (9/2026 henkilöstömäärä). Palvelut tuotetaan pääsääntöisesti omana toimintana. Vuokratyövoimaa käytetään lähinnä yksittäistapauksissa, kuten tilapäiseen työpanoksen korvaamiseen. Ammattihenkilön ammattioikeus tarkistetaan ennen palkkaamista Valviran JulkiTerhikki –palvelusta ja alkuperäiset opinto- ja työtodistukset toimitetaan esihenkilölle ennen työssä aloittamista. Työntekijältä vaaditaan hyvää suullista ja kirjallista suomen kielen taitoa. Hammashoitajilta ja suuhygienisteiltä vaaditaan lääkehoitoluvat, jotka tarvittaessa suoritetaan työsuhteen alussa. Lääkehoitoluvat uusitaan viiden vuoden välein.

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

Elvytystaidot (taso 1)	Oppiportti (1 h) + harjoitukset	3 vuoden välein
Elvytystaidot (taso 2) suun erikoishoidon vastuualueen työntekijät	Oppiportti (1h 40min) + harjoitukset	1 vuoden välein
Infektioiden torjunta lääkäreille	Oppiportti (40min)	5 vuoden välein
Infektioiden torjunta terveydenhuollon hoitohenkilöstölle	Moodle (2 h)	5 vuoden välein
Potilashoidon kirjaaminen	Moodle (1,5 h)	uusitaan lainsäädännön muuttuessa
Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus Omavalvonta- vaaratapahtuman epäkohdan ilmoittaminen Omavalvonta- vaaratapahtuman ja epäkohdan käsittely	Moodle (1-2h) Moodle (30min) Moodle (30min)	2 vuoden välein Koko henkilöstö, uusitaan lainsäädännön muuttuessa Esihenkilöt, uusitaan lainsäädännön muuttuessa
Alkusammutuskoulutus + harjoitukset	Moodle (20min)	5 vuoden välein
Minun tiimini- toimintamallin perusteet	Moodle (3–4 h)	kertasuoritus
Love lääkehoidon osaamisen varmistamisen verkkokoulutus	Moodle	5 vuoden välein
Säteilysuojelu terveydenhuollossa		20 h/5 vuodessa, suositellaan 4h/vuosi

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

Vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa päivitetään työntekijän osaamis-, kehitys- ja koulutustarpeet. Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa työntekijöilleen runsaasti koulutusta mm. Pirha-Akatemian kautta. Lisäksi suun erikoishoidon työntekijöiden osaamista tuetaan säännöllisillä sisäisillä ja ulkoisilla

täydennyskoulutuksilla. Työntekijän on myös mahdollista kouluttautua verkossa ja ulkoisissa koulutuksissa työnantajan kustantamana. Verkkokoulutusportaaleista työntekijöillä on käytettävissä mm. Moodle ja Oppiportti. Verkkokouluttautumiseen on käytettävissä työaikaa sovitusti. Ulkoisiin koulutuksiin hakeudutaan vuosittaisen henkilökohtaisen koulutussuunnitelman mukaisesti huomioiden myös erikoistumiskoulutuksen osaamistavoitteet.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

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

Suun erikoishoidon vastuualue tekee tiivistä yhteistyötä ammattiin kouluttavien oppilaitosten, ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen kanssa tarjoten opiskelijoille harjoittelupaikkoja hoitoloista.

Uutta henkilöstöä rekrytoidessa työnantaja tarkastaa valitun henkilön ammattioikeudet (JulkiTerhikki), koulu ja työtodistukset sekä sitoutuu perehdyttämään työntekijän organisaation ohjeiden mukaan. Normaali- ja poikkeusoloissa henkilöstön riittävyys varmistetaan ennalta määritellyillä poissaolokäytännöillä, työtehtävien uudelleen jaolla sekä sijaistamiskäytännöillä. Henkilöstön työhyvinvoinnin seuraaminen on yksi keino selvittää henkilöstövoimavarojen riittävyyttä yksikössä. Asiakaspalautteet ovat keino saada tietoa palveluiden riittävyydestä. Rekrytointitarpeita seurataan säännöllisesti. Avoimiin tehtäviin haetaan vastuualuejohtajan puollosta avopalveluiden johtajan lupa. Henkilöstökulut ovat tarkoin talousarvion määrittelemiä.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suun terveydenhuollossa on kolmiportainen palvelujärjestelmä: suun perushoito, perustason erikoishoito (suun erikoishoito) sekä erikoissairaanhoito. Näiden toimijoiden välillä toteutetaan yhteistyötä huomioiden suun terveys osana kokonaisterveyttä sekä hyvinvointia. Oppialakohtaiset lähetekriteerit ja sujuvat lähetekäytännöt helpottavat potilaan ohjautumista yhdenvertaisesti ja oikea-aikaisesti oikeaan hoitopaikkaan. Lähetekriteerit on kuvattu suun terveydenhuollon hoitopoluissa, jotka ovat saatavilla Pirkanmaan hyvinvointialueen intrassa suun terveydenhuollon vastuualueiden yksikkösivuilla.

Monialaista yhteistyötä tukee myös Pirkanmaan hyvinvointialueella käytössä oleva Minun tiimini-toimintamalli. Toimintamallin avulla tunnistetaan asiakaslähtöisesti ja systemaattisesti asiakkaiden

monialaiset hoidon ja palvelun tarpeet, systeemistä työotetta hyödyntäen. Potilaiden tuen tarvetta arvioidaan yhteisesti sovittujen herätteiden ja potilaan kanssa käydyn keskustelun perusteella, potilaan omat toiveet huomioiden. Minun tiimiini- toimintamalliin on nimetty alueelliset vastuuhenkilöt, jotka koordinoivat yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Minun tiimini työskentely toteutetaan säännöllisillä yhteistyöpalavereilla ja yhteydenotoin. Suun erikoishoidon vastuualueella Minun tiimini-toimintamallia sovelletaan erityisesti suun infektiofokuspoliklinikalla.

3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Lisätietoja henkilöstölle: Säteilyturvallisuus - Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut - intra.pirha.fi

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suun erikoishoidon vastuualueen toimipisteet on lueteltu yhteystietoineen omavalvontasuunnitelman kappaleessa 1. Yksiköiden tilat ovat asianmukaiset ja niissä on huomioitu paloturvallisuus, tietosuojaus ja säteilyturvallisuus. Tietosuojauksesta huolehditaan esimerkiksi tilojen välisillä äänieristeillä. Hoitohuoneiden puhtaudesta ja turvallisuudesta huolehditaan hyvien hygieniakäytäntöjen mukaisesti. Suun terveydenhuollossa käytettäviä välineitä käytetään ja huolletaan ohjeiden mukaisesti. Laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat ja Istekki Oy. Käytössä olevista tarveaineista on henkilökunnan saatavilla käyttöturvatiedotteet. Diagnostiikassa käytettävien näyttöjen kuvanlaatu testataan säännöllisesti.

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

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

Kiinteistöjen ja tilojen ylläpitopalveluita tilataan Paketti-palvelusta. Välinehuolto tuottaa puhtaita, desinfioituja, steriilejä, toimintakelpoisia ja käyttötarkoituksen mukaisia monikäyttöisiä instrumentteja ja välineitä potilaan hoitoa ja tutkimusta varten. Suun erikoishoidon vastuualueella välinehuoltopalvelut tuottaa hyvinvointialueen oma välinehuolto. Pirkanmaan hyvinvointialueen välinehuolto vastaa omasta ja Suomen välinehuoltopalvelu Oy: n tuottaman palvelun laadusta. Instrumenttikuljetuksista huolehtii Tuomi Logistiikka Oy.

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

Toimitiloihin ja laitteiden, kemikaalien ja hoitotarvikkeiden käyttöön liittyy keskeisesti riskien määrittely ja hallinta. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä Granite-riskienhallintaohjelmisto, josta löytyy tarkempi kuvaus kappaleessa 4.2.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

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

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

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 on tehtävä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja henkilöstölle: Lääkintätekniikka – intra.pirha.fi

Tietosuoja ja tietoturva

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

Tietojärjestelmät

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

Tietoturvasuunnitelma

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollossa on toistaiseksi käytössä kolmen eri toimittajan potilastietojärjestelmiä LifeCare, Winhit ja Mediatri. Yksittäisessä järjestelmässä tiedot ovat kuntien ajalta erillisissä kuntakohtaisissa tietokannoissa. Suun terveydenhuollossa on käytössä 15 toisistaan erillään olevaa järjestelmää tai sen tietokantaa. Tällä hetkellä ammattilainen ei näe toiseen järjestelmään tai sen eri tietokantaan kirjattua potilastietoa, mikä vaikeuttaa toimintatapojen yhdenmukaistamista ja haastaa hyvän hoidon sekä potilasturvallisuuden, sekä vaikeuttaa myös potilastietojärjestelmään kytkettävien digitaalisten toimintojen ja ominaisuuksien kehittämistä. Suun terveydenhuoltoon otetaan käyttöön uusi yhteinen potilastietojärjestelmä vuoden 2027 aikana ja ptj-uudistukseen liittyvä valmistelutyö on aloitettu syksyllä 2026.

Suun erikoishoidon vastuualueella on käytössä Tampereen ja Oriveden sekä Nokian alueen Lifecare-potilastietojärjestelmä sekä Omni-potilastietojärjestelmä. Tampereen ja Oriveden ulkopuolella

työskentelevät ammattilaiset voivat perustellusta syystä hakea Lifecare-potilastietojärjestelmään perusterveydenhuollon etätyöpöydän kautta tapahtuvan käyttöoikeuden. Käyttöoikeus mahdollistaa potilaan hoidon konsultaation ja lähetteen laatimisen suun erikoishoitoon. Konsultointi ja lähettäminen on suun erikoishoidossa keskitetty Lifecare-potilastietojärjestelmään perustetuille konsultaatio- ja lähetekirjoille.

Tietojärjestelmillä on tietohallinnon lisäksi omat järjestelmäkohtaiset tukikanavat, joiden yhteystiedot löytyvät intran tietojärjestelmien tuki -sivulta. Suun terveydenhuollossa käytössä olevien potilastietojärjestelmien pääkäyttäjyys ja omistus on Istekki Oy:llä.

Työssä on lupa käyttää vain sellaisia ohjelmia, joihin Pirkanmaan hyvinvointialue on hankkinut käyttöoikeudet. Tietohallinto vastaa työaseman perusohjelmien käyttöoikeuksista ja tarvittavista ohjelmistolisensseistä. Ohjelmistoja ei saa asentaa työasemalle itse, vaan pääsääntöisesti käyttö- tai lähituki asentaa ja poistaa työasemien ohjelmat. Kaikille uusille ohjelmille tehdään tietoturva-arviointi ennen käyttöönottoa. Kaikissa tietotekniikkaan ja tietojärjestelmiin liittyvissä asioissa voi olla yhteydessä Pirhan ICT-käyttötukeen. Laaja-alaisista tietoliikennehäiriöistä ilmoitetaan Istekille viipymättä.

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

Lääkintätekniikan huolehtimisvastuulle kuuluvia laitteita ovat mm.

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

Palvelut

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

Suun terveydenhuollossa käytettävien potilastietojärjestelmien ja kuvantamisohjelmien äkillisiin vikatilanteisiin ei ole mahdollista varautua. Korvaavia järjestelmiä ei ole, joten toiminta voidaan joutua keskeyttämään. Ilman potilastietojärjestelmien tukea potilasturvallisuus vaarantuu, joten myös palvelu pääosin keskeytyy. Kuvantamiseen ja kuvantamislaitteisiin liittyy oma lainsäädännöllinen ohjaus, jota noudatetaan. Suunterveydenhuollossa on oma vastuuhenkilö kuvantamiseen ja säteilysuojeluun liittyvissä asioissa.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

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

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä. Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja henkilöstölle: 12.9.2026 SEHYK_FOPO_Ehta_Lääkehoitosuunnitelma.docx

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa (henkilöstölle): Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 28.9.2025 ja avopalveluiden lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 25.3.2026. Yksikkötasoiset suunnitelmat laaditaan 31.12.2026 mennessä. Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa käytetään Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman on oltava yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilöt vastaavat lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa on oltava mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan hammaslääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava hammaslääkäri. Yksikön lääkehoitosuunnitelmien on oltava ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Johto kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä suun erikoishoidon vastuualueella. Toimintayksiköissä johdon edustajana toimii suun erikoishoidon vastaava hammaslääkäri. Esihenkilöiden vastuulla on seurata yksiköissä toteutettavan toiminnan laatua ja sovittujen toimintatapojen toteutumista. Esihenkilöt ovat vastuussa siitä, että jokaisen ammattiryhmän osaaminen on työtehtävien edellyttämällä tasolla. Lääkehoitoa voi toteuttaa vain, jos siihen on saanut koulutuksen, perehdytyksen ja osaaminen on yksikössä varmistettu. Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai osallistuva työntekijä kantaa vastuun omasta toiminnastaan (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 18 §.)

3.11 Infektioiden torjunta

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja henkilöstölle: Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Tartuntatautilain 17 § mukaan terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Vastuualuejohtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartuntojen torjunnasta. Yksiköiden on huolehdittava potilaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Vastuualuejohtajan on käytettävä apunaan tartuntatautien torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja sovitettava toimintansa yhteen hyvinvointialueen toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa. Tartuntatautilain 48 § säädetään työntekijän ja opiskelijan rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi.

Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä ohje löytyy Pirhan intrasta. Ohje on tarkistettu 10.9.2026. Tämän ohjeen tarkoituksena on ohjata terveydenhuollon ja sosiaalihuollon toimintayksikön johtajaa omavalvontasuunnitelman infektioiden torjuntaa koskevan osion laadinnassa. Ohje perustuu tartuntatautilain vaatimuksiin, sekä THL:n suosituksiin. Ohjeessa ohjeistetaan hygieniayhdyshenkilöistä, henkilöstön perusosaamisesta, käsihygieniasta, kuvataan yhteistyötahot yhteystietoineen, toiminta epidemiatilanteessa, hoitoon liittyvien infektioiden seuranta, siivous-ja puhtaanapitosuunnitelma, sekä välinehuoltoon liittyvät asiat.

Suun terveydenhuollossa veritapaturmien riski on kohonnut. Veritapaturmalla tarkoitetaan sitä, kun ammattilainen vahingossa pistää itseään potilaan eritteissä käyneellä terävällä instrumentilla. Yleisimmin pistotapaturma tapahtuu hoidon päätyttyä tai puudutusneulaa hylsyttäessä (kielletty). Pirhan intrasta löytyy veritapaturmaohje, jossa on selkeästu kuvattu kuinka toimitaan veritapaturman sattuessa. Veritapaturmista tehdään HaiPro- ilmoitus, jonka kautta ne tulevat esihenkilöiden ja johdon tietoon. HaiPro-ilmoituksen teosta ja siihen liittyvistä toimintatavoista löytyy tarkempi kuvaus luvusta 4.2. Lähiesihenkilöt seuraavat, että toiminta on ohjeiden mukaista.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala, tietosuojavastaava@pirha.fi

Tietosuojan ja tietoturvan vastuuhenkilö Avopalvelut Tarja Marjamäki

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

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

Tietosuojapoikkeamista ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle, tehdään HaiPro-tietoturvailmoitus ja ilmoitetaan tapahtumasta tietosuojavastaavalle: tietosuojavastaava@pirha.fi ja hänen kauttaan 72 tunnin sisällä tietoturvavaltuutetulle, mikäli kyse on tietoturvaloukkauksesta.

Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän henkilön velvollisuus on toimia tietoturvallisesti ja noudattaa voimassa olevia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Perehtyminen ohjeisiin on kunkin

henkilön omalla vastuulla. Henkilöstön osaamisen varmistaminen tapahtuu Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle pakollisella tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutuksella, joka suoritetaan Moodle verkkokoulutuksena kahden vuoden välein. Koulutusten suorittamista seuraa lähiesihenkilö. Lähiesihenkilö puuttuu arjessa todettuihin puutteisiin ja tietosuojariskeihin.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: Osallistu ja vaikuta - pirha.fi

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Asiakaspalautteen kerääminen ja analysointi on tärkeää. Asiakaspalaute auttaa kehittämään palveluita ja parantamaan asiakaskokemusta. Kaikki asiakaspalautteet käsitellään yksilöllisesti ja käydään tarvittaessa henkilöstön kanssa yhdessä läpi. Asiakkaan palautteeseen myös vastataan, mikäli asiakas on ilmoittanut yhteystietonsa. Jos asiakaspalaute sisältää asiakas- tai potilasturvallisuuteen liittyvän tapahtuman, tehdään lisäksi HaiPro ilmoitus. Haipro-ilmoituksen teosta ja siihen liittyvistä toimintatavoista löytyy tarkempi kuvaus luvusta 4.2.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: Riskienhallinta – intra.pirha.fi

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suun terveydenhuollon riskien määrittämisestä ja hallinnasta vastaa johto, joka asettaa tavoitteet toimintayksiköiden riskienhallinnalle ja seuraa niiden toteutumista. Johto myös ottaa vastuun toimintaohjeista ja niiden käytäntöönpanosta tilanteessa, joka koskee välittömästi koko suun terveydenhuoltoa (esim. pandemia, laaja tietoturvaloukkaus). Toimipisteissä riskienhallinnasta vastaavat lähiesihenkilöt johdon asettamien tavoitteiden mukaisesti. Lähiesihenkilöt luovat toimipisteiden turvallisuuskulttuurin yhdessä työntekijöiden kanssa ja varmistavat asiakkaiden saaman palvelun turvallisuuden. Jokainen työyhteisön työntekijä on omalta osaltaan vastuussa toimipisteen turvallisuudesta ja mahdollisten riskien arvioinnista. Mahdollisia riskejä havaittaessa ne pyritään poistamaan mahdollisimman pian. Jos työntekijä ei itse pysty riskiä poistamaan (esim. huoltopyynnön tekeminen), hänen on ilmoitettava asiasta välittömästi lähiesihenkilölle.

Toimipisteiden mahdollisia riskejä kartoitetaan jatkuvasti päivittäisen työn ohessa kaikkien työntekijöiden toimesta. Riskeistä ja läheltä piti- tilanteista ilmoitetaan lähiesihenkilölle ja tehdään ilmoitus Haipro-järjestelmään. Haipro-ilmoituksen teosta ja siihen liittyvistä toimintatavoista löytyy tarkempi kuvaus luvusta 4.2.

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

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

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Riskienhallinnan tukena käytetään Granite-sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa, jonka avulla kirjataan toteutettujen riskien arviointien johtopäätökset, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Esihenkilöiden vastuulla on päivittää Granite-järjestelmää säännöllisesti, vähintään kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi

toimipisteissä järjestetään vähintään kerran vuodessa henkilöstötilaisuuksia, joissa Granite-järjestelmän sisältö ja sen käyttö käydään läpi. Ylin johto seuraa prosessin toteutumista. Lisätietoja Granite-järjestelmästä löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen intranetistä.

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat, epäkohdan uhat, läheltä piti -tilanteet sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat. Esihenkilöt vastaavat HaiPro-ilmoitusten käsittelystä ja seurannasta varmistaen, että tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan, kirjataan ja niiden vaikutuksia seurataan. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle heti ja tehdään ilmoitus tietosuojavaltuutetulle 72 tunnin aikana. Ilmoitukset käydään läpi lähiesihenkilön toimesta ja tarvittavat toimenpiteet riskien vähentämiseksi ja poistamiseksi tehdään viipymättä. Vaara- ja läheltä piti- tilanteet käsitellään yhteiskokouksissa, sillä niiden jakaminen auttaa riskien tunnistamisessa.

Vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan 48 tunnin sisällä vastuualuejohtajalle, jonka arvioi välittömät toimenpiteet ja erillisen tutkinnan tarpeen. Vastuualuejohtaja ilmoittaa vakavasta vaaratapahtumasta myös avopalveluiden linjajohtajalle. Merkittävimmät vaaratapahtumat käydä läpi vastuualueen kesken, jotta vastaavat tapahtumat voidaan ehkäistä muissa yksiköissä. Johtava ylilääkäri asettaa tarvittaessa tutkintatyöryhmän, joka aloittaa tutkinnan ja laatii tutkinnasta raportin, joka sisältää tiedon vaaratapahtumasta, tietojen perusteella tehdyn analyysin ja johtopäätökset, vaaratapahtuman syyt, mahdolliset tutkinnan aikana toteutetut toimet sekä turvallisuussuositukset, joiden on oltava konkreettisia ja selkeästi määriteltyjä, jotta niiden toteuttamista voidaan jälkikäteen arvioida. Tutkintaraportista laaditaan myös tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstöä. Tiivistelmä on julkinen ja sitä voidaan käyttää kehittämis- ja koulutustarkoituksiin. Tutkintaraportti on salainen.

Lisätietoa riskienhallinnasta ja kattava kuvaus riskien arvioinnin prosessista löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirjasta, joka on saatavilla intrassa. Lisätietoa henkilöstölle vaaratapahtumiin liittyvistä ilmoituksista löytyy intran turvallisuusosiosta, vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset sivulta Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueella riskien ennaltaehkäisy ja hallinta kattaa monia käytännön toimenpiteitä, kuten huolellisen rekrytoinnin, kattavan perehdytyksen, hoitovälineiden tarveaineiden ja hoitolaitteiden käytön opastuksen sekä osaamisen varmistamisen ja täydennyskoulutuksen. Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan seuraamalla HaiPro-järjestelmään tehtyjä ilmoituksia, asiakaspalautteita, muistutuksia, kanteluita sekä työtapaturmia ja poissaoloja. Henkilöstöä tiedotetaan näiden ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista jo perehdytysvaiheessa, ja asiaa käsitellään säännöllisesti yksikön palavereissa.

Laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen voi olla vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskien arviointi tehdään suun erikoishoidossa kaksi kertaa vuodessa Granite-järjestelmään. Tarvittaviin puutteisiin puututaan, niiden korjaamiseksi tehdään suunnitelma ja toteutuksen seuranta. Työntekijän aloittaessa perehdytyksessä käydään läpi työturvallisuuteen liittyvät asiat ja työntekijän vastuut liittyen työturvallisuuteen. Turvallisuuskävelyt suoritetaan säännöllisesti ja henkilöstöä kannustetaan tekemään läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoituksia HaiPro-järjestelmään. Työntekijät voivat tarvittaessa kääntyä työsuojeluvastaavan puoleen työturvallisuusasioissa. Myös esihenkilö saa tukea työsuojeluvaltuutetulta tai -päälliköltä työturvallisuusasioissa.

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

Työhyvinvoinnin mittareita käytetään seuranta-, hallinta- ja kehittämisvälineinä. Työyhteisötasolla mittareita ovat fiilismittari, henkilöstö- ja työhyvinvointikyselyt, sairauspoissaolot, työtapaturmat sekä käydyt kehityskeskustelut. Toimipisteisiin tehdään viiden vuoden välein työpaikkaselvitys työterveyshuollon toimesta. Työpaikkaselvityksessä arvioidaan työn, ja työpaikan olosuhteiden terveellisyyttä ja turvallisuutta sekä sitä, millainen merkitys niillä on työntekijöiden terveyteen ja työkykyyn. Työpaikkaselvityksessä arvioidaan myös työpaikan voimavaroja.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnasta vastaa aina viimekädessä toimivaltainen johto. Lisäksi riskienhallinnan teemoista on laadittu erilaisia ohjeita, kuten riskienhallinnan yleistietoa sisältävä Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja.
Pirkanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa, Granitea. Tämän lisäksi vaara- ja haittatapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Edellä mainituista järjestelmistä ja niiden käytöstä löytyy tarkempaa tietoa kappaleessa 4.2.

Työyhteisön turvallisuusosaaminen varmistetaan säännöllisin koulutuksin, turvallisuuskävelyin sekä monien opastusvideoiden avulla heti työsuhteen alettua ja aina turvallisuusympäristön muuttuessa. Esihenkilöiden ja kokeneiden ammattilaisten esimerkki on merkittävä oikean turvallisuuskulttuurin luomisessa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun on vastattava omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilasturvallisuus ja dokumentoidaan puutteet. Yksikön esihenkilöön otetaan yhteyttä viipymättä ja käynnistetään keskustelu laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Suun erikoishoidon vastuualueella ei ole ostopalvelutoimintaa, vaan palvelut toteutetaan omana tuotantona. Poikkeuksena on lasten yleisanestesiahammashoito, jonka osalta on mukana kilpailutuksella valikoitu anestesiatiimi, joka vastaa anestesian toteutuksesta. Kilpailutusasiakirjoissa on tarkoin määritelty tehtävät ja vastuut sekä palveluntuottajalta edellytettävät laatukriteerit. Palveluntuottajalta edellytetään omaa omavalvontasuunnitelmaa.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

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

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

Suun erikoishoidon palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa ensisijaisesti vastuualuejohtaja.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

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

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Suun erikoishoidon omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja se on saatavilla yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen yleistä omavalvontasuunnitelmapohjaa päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, mikäli hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Suun erikoishoidon vastuualueen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa nimetty vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vastuualuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, Tampere 14.10.2026

Taru Sokka

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Anna Maria Heikkinen

Vastuualuejohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.