Pirkanmaan hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Korva- ja suusairauksien vastuualue

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 4
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 5
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 5
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 5
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 5
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 6
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 6
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 6
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 7
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 8
3.6 Henkilöstö 9
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 10
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 10
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 10
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 11
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 12
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 12
3.13 Infektioiden torjunta 13
4 Omavalvonnan riskienhallinta 13
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 14
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 14
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 15

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 15
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 16
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 16
5.1 Toimeenpano 16
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 16
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 18

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palvelutuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy Laatu ja omavalvonta - pirha.fi -sivuilta.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy

palvelulinjojen määritellyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:
Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

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
Korva- ja suusairauksien vastuualue

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Korva- ja suusairauksien yhteiset palveluyksiköt

Korva- ja suusairauksien vuodeosasto (VOKS), keskussairaala, K-siipi, 3. kerros,
03 311 611, Vastuulääkäri Nele Veide ja osastonhoitaja Paula Mertanen
Korva- ja suusairauksien leikkausyksikkö (LE7), keskussairaala, K-siipi, 6. kerros,
03 311 611, Vastuulääkäri Saara Markkanen ja osastonhoitaja Anni Salminiemi

Korva-, nenä- ja kurkkutautien palveluyksiköt

Korva- nenä- ja kurkkutautien poliklinikka (PKO), keskussairaala, K-siipi, 1. kerros,
03 311 611, Vastuulääkäri Saara Sillanpää ja osastonhoitaja Outi Hakkarainen
Kuulokeskus (PKU), Finn-Med 5, 2.kerros.
03 311 611, Vastuulääkäri Jarno Kujansivu ja osastonhoitaja Maarit Paananen

Foniatrian palveluyksikkö
Foniatrian poliklinikka (PFO), Finn-Med 5, 2. kerros
03 311 611, Vastuulääkäri Marja Asikainen

Suu- ja leukasairauksien palveluyksikkö
Suu- ja leukasairauksien poliklinikka (PSU), Finn-Med 1, 4 kerros
03 311 611, Vastuuhammaslääkäri Mervi Tuomisto ja osastonhoitaja Outi Hakkarainen

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin, jos määritelty
Katso kuvaus alla

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Korva- ja suusairauksien vastuualue
Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Korva- ja suusairauksien vastuuyksikön toiminta-ajatus on tuottaa laadukasta ja oikea-aikaista hoitoa potilailleen. Korva- ja suusairauksien yksiköissä potilas kohdataan kunnioittavasti ja ammatillisesti. Potilaiden luottamus ansaitaan vahvan osaamisen ja aidon kohtaamisen kautta. Toimimme vastuullisesti ja kehitämme toimintaamme.

Korva- ja suusairauksien vastuualueeseen kuuluvat polikliinisen, vuodeosastohoidon, leikkaustoiminnan sekä kuulon ja puheen kuntoutuksen vastuuyksiköt. Vastuualueella toimivissa yksiköissä erikoisaloja ovat korva-, nenä- ja kurkkutaudit, suu- ja leukasairauksiin liittyvät erikoisalat kuten oikomishoito, leukakirurgia ja vaativa hammashoito sekä foniatria. Toimintamme on keskitetty Tays Keskussairaalaan, mutta tarjoamme palveluja myös Tays Valkeakoskella.
Pirkanmaan hyvinvointialueeseen kuuluu 23 kuntaa, jotka muodostavat hyvinvointialueen. Lisäksi hyvinvointialue tarjoaa yliopistosairaalatasoista erikoissairaanhoitoa Kanta-Hämeen sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueille.

Korva-, nenä- ja kurkkutaudit

Korva-, nenä- ja kurkkutaudeilla tutkimme ja hoidamme potilaita, joilla on oireita, sairauksia tai vammoja korvien, nenän, nenän sivuonteloiden, suun, nielun ja kurkunpään tai kaulan alueella. Poliklinikkakäyntejä vuodessa noin 41 000, joista päivystyskäyntejä noin 3000. Osa käynneistä toteutetaan etänä esim. hoitopuheluina.

PKO:lla on 10 hoito-/tutkimushuonetta ja lisäksi 5 huonetta, jossa hoitaja vastaanottaa potilaita. Yksikössä on myös neljä potilaan seurantapaikkaa. Odotustiloissa on n. 60 istumapaikkaa.

PKU: Kuulokeskuksessa on 11 vastaanottohuonetta, jossa audionomit ja huoltohenkilöstö ottaa vastaan asiakkaita sekä 3 lääkärin vastaanottohuonetta. Odotustiloissa on yhteensä noin 25 istumapaikkaa.

TAYS:n leikkausyksikössä on 3 leikkaussalia, joissa arkipäivisin virka-aikaan 4–10 eri potilasta korva-, nenä- ja kurkkutautien tai suu- ja leukasairauksien erikoisalojen toimenpiteissä. Lisäksi päivystykselliset toimenpiteet tarpeen mukaan. Leiko-vastaanotto-osasto ja heräämö. KNK-tautien päiväkirurginen leikkaustoiminta toteutetaan suurelta osin TAYS Valkeakosken päiväkirurgisessa leikkausyksikössä, jossa vastuualueen käytössä on 10,5 pöytäpäivää viikossa. Leikkauspotilaiden määrä vuodessa noin 4500, joista päivystysleikkauksia noin 500. Osa ikäihmisten kuulolaitekuntoutuksesta (noin 4000–5000 laitetta) tehdään ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajilta.

Suu- ja leukasairaudet

Poliklinikkamme sijaitsee Finn Medi 1 -rakennuksen 4. kerroksessa. Opasteet ohjaavat suu- ja leukasairauksien poliklinikalle, ja ilmoittautuminen tapahtuu 1. kerroksen ala-aulassa ilmoittautumisautomaatilla. Yksikössämme on 14 hoitohuonetta, kaksi toimenpidesalia sekä tarkkailutilat.

Suu- ja leukasairauksien erikoisalalla hoidamme muun muassa potilaita, joilla on vaikea leukojen välinen luustollinen epäsuhta, hoitoa vaikeuttavia yleissairauksia tai tarve useiden hammaslääketieteen erikoisalojen yhteistyölle, kuten leukakirurgialle. Poliklinikkakäyntejä (PSU) kertyy vuosittain noin 17 000, ja osa potilaista voidaan hoitaa etänä hoitopuheluiden tai videovastaanottojen avulla.

Lisäksi hoidamme vaativaa proteettista kuntoutusta tarvitsevia potilaita, purentafysiologisia potilaita, limakalvo- ja kipupotilaita sekä vaikeista iensairauksista kärsiviä potilaita. Poliklinikalla tutkitaan ja hoidetaan myös sairaalan sisältä lähetteellä tulevien potilaiden hampaiston infektiofokuksia osana muuta vaativaa tai kiireellistä hoitoa.

TAYS:n leikkausyksikössä (LE7) suu- ja leukakirurgialla on käytössään 3,5 pöytäpäivää viikossa, ja lisäksi Valkeakosken päiväkirurgisessa yksikössä kaksi pöytäpäivää viikossa. Leikkauspotilaita on vuosittain noin 400. Suu- ja leukasairauksien toimintaan kuuluu myös vaikeasti yleissairaiden potilaiden sekä alle 3-vuotiaiden lasten hammashoito yleisanestesiassa, jotka toteutetaan LE7:ssä tai Valkeakosken yksikössä.

Ostopalveluiden avulla tuotetaan osa hammaslaboratoriopalveluista sekä purentafysiologisista ja proteettisista töistä.

Foniatria

Foniatrialla tutkimme ja hoidamme vaikea-asteisia puhe- ja kielihäiriöitä sekä työkykyä haittaavia ääni- ja nielemisongelmia. Tarjoamme moniammatillista osaamista lasten ja nuorten puheen kehityshäiriöiden hoitoon ja kuntoutukseen.
Foniatrian poliklinikalla on vuosittain noin 5500 käyntiä. Osa käynneistä tehdään etänä hoitopuheluina tai videovastaanottoina.

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Korva- ja suusairauksien vastuualueella potilas kohdataan kunnioittavasti ja ammatillisesti. Meille on tärkeää työyksiköiden hyvä ilmapiiri, jossa potilaat ja työntekijät kokevat olevansa arvostettuja. Uudistamme toimintaamme rohkeasti ja vastuullisesti. Potilaiden luottamuksen pyrimme ansaitsemaan vahvan osaamisen ja aidon kohtaamisen kautta.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelman ovat laatineet korva- ja suusairauksien vastuualueen ohjausryhmä ja se vastaa myös suunnitelman päivittämisestä. Vastuuhenkilö on vastuualuejohtaja Jura Numminen jura.numminen@pirha.fi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Vastuualuejohtaja Jura Numminen, jura.numminen@pirha.fi

Ylihoitaja Eila Tuomisto, eila.tuomisto@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys
Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman päivitys käsitellään korva- ja suusairauksien ohjausryhmässä kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa vastuualuejohtaja yhdessä ylihoitajan kanssa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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 (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi).

Omavalvontasuunnitelma on yksiköissä nähtävillä ilmoitustaululla tai muutoin helposti asiakkaiden saatavilla.

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, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Korva- ja suusairauksien vastuualueen laatutavoitteet ovat seuraavat:

1. Terveysvaikuttavat palvelut: Korva- ja suusairauksien vastuualue tuottaa terveysvaikuttavia palveluita yhdenvertaisesti.
2. Oikea-aikainen hoito: Hoitoon pääsy on oikea-aikaista, ja asiakkaiden kokemana hoitoon pääsee jonottamatta.
3. Korkea asiakastyytyväisyys: Asiakaskokemus hoidon sujuvuudesta on korkea, ja läpimenoaika on tehokas.
4. Tarpeen mukainen hoito: Tarjottava hoito on asiakkaan tarpeen mukaista ja ratkaisut tehdään asiakkaan edun mukaisesti.
5. Selkeät ohjeet: Asiakas saa selkeät ohjeet ennen hoitoa, hoidon aikana ja sen jälkeen.
6. Korkea osaaminen: Vastuualue noudattaa kansallisia ja kansainvälisiä hoitosuosituksia sekä seuraa aktiivisesti lääketieteen kehitystä.
7. Hoitotyön vaikuttavuus ja laatu: Tavoitteena on toteuttaa vaikuttavaa ja laadusta hoitotyötä. Korva-suusairauksien osastolla on käytössä hoitotyösensitiiviset mittarit FRAT- kaatumisten ja putoamisten seurantamittari sekä painehaavamittari. Tuloksia raportoidaan ja seurataan säännöllisesti vastuualueella.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Korva- ja suusairauksien vastuualueen vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä kuvattuna valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisesti. Tarkemmin määritelty sosiaali- ja terveyspalveluiden tehtäväalueen toimintasäännössä, joka on tullut voimaan 6.6.2025.

Vastuualuejohtaja Jura Numminen
Vastuualueen varajohtaja Jarno Kujansivu
Tehtävät ja vastuut:

- Johtaa toimintaa ja vastata sen kehittämisestä yhdessä muiden vastuualueiden kanssa
- Vastata palveluiden toteutumisesta
- Vastata laadun hallinnasta ja turvallisuudesta
- Vastata osaltaan toiminnan ja talouden suunnittelusta sekä talousarvion toteuttamisesta
- Vastata viestinnästä ja yhteistyöstä sidosryhmien ja kumppanien kanssa
- Toimia alaisensa henkilöstön esimiehenä
- Suorittaa muut toimialuejohtajan tai palvelukeskuksen johtajan määräämät tehtävät

Ylihoitaja Eila Tuomisto
Tehtävät ja vastuut:

- Johtaa ja kehittää hoitotyötä yhteistyössä vastuualuejohtajan kanssa
- Vastata hoitotyön laadun hallinnasta ja saatavuudesta
- Vastata osaltaan toiminnan ja talouden suunnittelusta sekä talousarvion toteuttamisesta
- Toimia alaisensa henkilöstön esimiehenä
- Suorittaa muut toimialuejohtajan määräämät tehtävät

Toimipiste: Korva-, nenä- ja kurkkutaudit (PKO)
Vt. osastonylilääkäri Saara Sillanpää vastuulääkäri
Osastonhoitaja Outi Hakkarainen osastonhoitaja

Toimipiste: Suu- ja leukasairauksien poliklinikka (PSU)
Ylihammaslääkäri Mervi Tuomisto vastuu hammaslääkäri
Osastonhoitaja Outi Hakkarainen osastonhoitaja

Kuulon ja puheen kuntoutuksen vastuuyksikkö (PKU & PFO)
Osastonylilääkäri Jarno Kujansivu vastuulääkäri
Osastonhoitaja Maarit Paananen osastonhoitaja

Toimipiste: Foniatrian poliklinikka (PFO)
Apulaisylilääkäri Marja Asikainen vastuulääkäri

Toimipiste: Kuulokeskus (PKU)
Vt. Apulaisylilääkäri Jarno Kujansivu vastuulääkäri
Osastonhoitaja Maarit Paananen osastonhoitaja

Toimipiste: Korva- ja suusairauksien leikkausyksikkö LE7
Vt. apulaisylilääkäri Saara Markkanen vastuulääkäri
Osastonhoitaja Anni Salminiemi osastonhoitaja

Toimipiste: Korva- ja suusairauksien vuodeosasto
Vt. apulaisylilääkäri Nele Veide vastuulääkäri
Osastonhoitaja Paula Mertanen osastonhoitaja

Tehtävät ja vastuut:

Vastuuyksikön esihenkilöt vastaavat vastuuyksikön/toimintayksikön toiminnasta sekä johtavat ja kehittävät toimintaa vastuualuejohtajan ja ylihoitajan alaisuudessa.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

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.

Palveluihin ja hoitoon pääsy:

Vastuualueen palveluihin saavutaan lähetteellä. Lähetteet pyritään käsittelemään viiveettä parin päivän sisällä ja käsittelyaikoja valvotaan. Lähetteet käsitellään vastuualueen lähetekriteerejä noudattaen. Vastuualueella hoidossa olevilla potilailla on tieto, miten yksikköön saa yhteyden (esim. takaisinsoittopalvelu, OmaTays hoitokeskustelu ja päivystysaikaiset yhteydenottokeinot).

Tiedonsaantioikeus ja osallisuus:

Potilasvastaanotolla potilaan kanssa keskustellaan potilaan tutkimuksista, löydöksistä ja hoidosta sekä tarjotaan mahdollisuutta osallistua hoidon suunnitteluun. Tutkimusten ja hoidon kulmakivenä toimii lääketieteellinen päätöksenteko.

Potilaan sairaskertomusmerkinnät pyritään saattamaan Kantaan mahdollisimman pienellä viiveellä. Potilaan erillisestä pyynnöstä, tai henkilökunnan arvion mukaan, tekstit voidaan toimittaa potilaalle myös kirjeitse.

Potilaan kohtelu:

Vastuualueella edellytetään potilaan asiallista, kunnioittavaa ja ystävällistä kohtelua. Tätä painotetaan henkilökunnan koulutuksessa ja perehdytyksessä. Potilaita ja henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan epäasiallisesta kohtelusta. Ilmoitusten perusteella pyritään muuttamaan toimintatapoja yksiköissä ja tarvittaessa keskustelemaan henkilökunnan jäsenten kanssa henkilökohtaisesti.

Hoidossa kunnioitetaan potilaan itsemääräämisoikeutta, oikeutta määrätä omasta elämästään ja päättää itseään koskevista asioista. Jos potilas ei pysty ilmaisemaan mielipidettään, hänen tahtoaan pyritään selvittämään yhdessä hänen laillisen edustajansa tai läheisensä kanssa. Potilaan osallisuutta omaan hoitoonsa tuetaan antamalla riittävää ja ymmärrettävässä muodossa annettua tietoa, neuvontaa ja ohjausta. Potilas kohdataan kunnioittavasti. Tutkimusta tai hoitoa koskeva suunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Päätöksenteko pyritään tekemään tasavertaisena kumppanina potilaan kanssa. Mikäli potilas ei jaksa, halua tai pysty osallistumaan päätöksentekoon tasavertaisena kumppanina, tätä toivetta kunnioitetaan. Vieras- ja viittomakielisille potilaille varataan tarvittaessa tulkki hoito- ja vastaanottotilanteisiin. Potilaiden kokemusta saamastaan hoidosta selvitetään keräämällä asiakaspalautetta. Mikäli potilas on tyytymätön hoitoonsa, asiasta voi laatia muistutuksen.

Potilaan hoidossa pyritään välttämään fyysisiä rajoittamistoimia. Korva- ja suusairauksien vuodeosastolla (VOKS) voi kuitenkin esiintyä tilanteita, joissa potilaan fyysinen rajoittaminen on välttämätöntä potilaan ja muiden turvallisuuden varmistamiseksi. Yleisimmin käytettyjä rajoittamiskeinoja ovat sängynlaitojen nosto, magneettivyö sekä ranne- ja nilkkasiteet. Rajoitustoimenpiteistä päättää aina lääkäri, joka kirjaa toimenpiteet ja niiden keston potilaskertomuksen määräysosioon. Toimenpiteiden toteuttamisesta tehdään tarkat kirjaukset hoitokertomukseen. Potilaan fyysisen rajoittamisen tarvetta arvioidaan jatkuvasti ja se saa kestää vain mahdollisimman lyhyen aikaa. Rajoitustoimenpiteissä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjekirjettä: Somaattisessa hoidossa olevan aikuispotilaan fyysinen rajoittaminen ja erityistarkkailuhuoneen käyttö sairaalapalvelulinjan hoitoyksiköissä. Henkilökuntaa velvoitetaan osallistumaan vuosittain potilaan rajoittamista käsittelevään verkkokoulutukseen. Rajoittavien välineiden käytön määriä seurataan vastuualuetasolla tietojärjestelmän Tabu-raporteista.

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

Potilasasiavastaava:
Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen 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 Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Potilasasiavastaava - pirha.fi
Lisätietoja: Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi
Lisätietoja: Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto
Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit

Muistutuksen voi tehdä vahvasti tunnistautuneena OmaPirha-palvelussa. Yksikössä muistutuksen voi antaa myös suoraan osastonhoitajalle tai muulle henkilöstöön kuuluvalle. Yksiköstä muistutus toimitetaan kirjaamoon, josta se välitetään käsiteltäväksi alla kuvatun mukaisesti.

Hoitoon ja kohteluun liittyvät muistutukset
Potilaalle annetaan vastaus 1 kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen vastuualuejohto pyytää selvitykset yksiköistä. Yksikön työntekijä/-t antavat selvityksen vastuualuejohdolle, joka koostaa selkeän ja asiallisen vastauksen potilaalle saatujen selvitysten perusteella.

Muistutuksista koskien useaa vastuualuetta yhdellä toimialueella vastuualuejohtaja laatii vastuualuekohtaisen yhteenvetolausunnon Pirressä. Lähettää selvitykset ja yhteenvetolausunnon Pirressä toimialueen hallintoryhmälle ja toimialuejohtaja tekee vastauksen muistutukseen.

Kantelut, jotka aluehallintovirasto/Valvira on siirtänyt hoitoon ja kohteluun liittyvinä muistutuksina käsiteltäväksi
Potilaalle annetaan vastaus 1 kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen vastuualuejohto pyytää selvitykset yksiköistä. Yksikön työntekijä/-t antavat selvityksen vastuualuejohdolle, joka laatii vastuualuekohtaisen yhteenvetolausunnon saaduista selvityksistä Pirressä.

Kantelut: Valviran ja aluehallintoviraston selvityspyynnöt
Selvitys annetaan asetettuun määräpäivään mennessä. Selvityksen vastaanottamisen jälkeen vastuualuejohto pyytää selvitykset yksiköistä. Yksikön työntekijän/-jöiden antamat selvitykset liitetään Avi:lle/ Valviralle. Lisäksi vastuualueella tehdään koosteselvitys saaduista selvityksistä ja huolehditaan, että kaikkiin pyynnön mukaisiin kysymyksiin/asioihin vastataan. Vastuualuejohtaja laatii vastuualuekohtaisen yhteenvetolausunnon saaduista selvityksistä Pirressä. Arvioi juridisen konsultaation tarpeen asiassa. Huolehtii, että kaikkiin pyynnön

mukaisiin kysymyksiin/asioihin vastataan ja lähettää yhteenvetolausunnon Pirressä toimialueen hallintoryhmälle. Vastaus lähetetään toimialuejohtajalle.

Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyynnöt
Selvitys annetaan asetettuun määräpäivään mennessä. Selvityksen vastaanottamisen jälkeen vastuualuejohto pyytää selvitykset yksiköistä. Työntekijä antaa selvityksen omalta osaltaan; selvityksessä vastataan pyynnön mukaisiin asioihin, viittaus pelkkiin potilaskertomusmerkintöihin ei riitä. Selvitys laaditaan erilliselle PVK:n lomakkeelle. Asianomainen työntekijä lähettää selvityksen Potilasvakuutuskeskukselle, ja tapauskohtaisesti vastuualuejohtaja tekee lisäselvityksen.

Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet käsitellään soveltuvin osin erilaisissa hallinnollisissa kokouksissa ja kehittämispalavereissa, missä pyritään estämään vastaavat tapahtumat tulevaisuudessa.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: 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.

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:
https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta

Suorat palautteet

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.

Kun asiakas kirjaa palautteen, palautteen käsittelijä saa sähköpostiinsa viestin, joka sisältää linkin asiakaspalautteeseen. Linkki ohjaa käsittelijän asiakaspalautejärjestelmään. Palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta.

Palautetta antaessaan asiakas voi antaa luvan olla yhteydessä, jos palautteen käsittelyssä on tarpeen saada lisätietoa palautteen tiimoilta. Pääsääntö on, että asiakkaan palautteeseen vastataan, mikäli asiakas on ilmoittanut yhteystietonsa.

Tampereen yliopistollinen sairaala ja lähisairaalat ovat mukana kansallisessa hoitotyön kehittämisverkostossa, jossa yhteisten tunnuslukujen avulla arvioidaan ja kehitetään hoitotyön laatua ja tuloksia. Tämän kehittämistyön yhtenä osana on hoitotyösensitiivinen potilaspalaute. Palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

NPS-asiakaskokemuskyselyt

Korva- suusairauksien vastuualueella asiakaspalautetta kerätään NPS-asiakaskokemuskyselyllä. NPS – tulokset raportoidaan sairaalapalveluiden tietojärjestelmä Tabussa ja tuloksia seurataan säännöllisesti vastuuyksikön ohjausryhmässä sekä vastuuyksiköissä avoimen palautteen suhteen. Vastuualueen kehittämisvastaava kokoaa asiakkaiden antamat kirjalliset palautteet kerran kuukaudessa ja lähettää koosteen vastuualueen vastuualuejohtajalle ja ylihoitajalle sekä yksiköiden esihenkilöille. Esihenkilöt käsittelevät koosteet omissa osastokokouksissaan. Asiakaspalautteiden pohjalta suunnitellaan mahdolliset kehittämistoimenpiteet. Asiakkaat voivat antaa suoraa palautetta sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston linkin kautta. Palautteet tallentuvat asiakaspalautejärjestelmään, jossa ne käsitellään yhdenmukaisesti ja systemaattisesti. Joka yksiköissä on nimetyt asiakaspalautteen käsittelijät ja näin ollen palautteet ohjautuvat automaattisesti kyseisen yksikön tai toimipisteen palautteen käsittelijöille.

Asiakas voi antaa palautteensa joko Kiitos-, Moite- tai Kehitysidea-kenttään. Palautetta voi antaa halutessaan myös kaikissa kentissä.

3.6 Henkilöstö

Korva- ja suusairauksien vastuualueella työskentelee vakituisissa työsuhteissa yhteensä 155 henkilöä, määräaikaiset ja sijaiset mukaan lukien henkilöstön määrä on vaihtelee180:n ja 190:n välillä (12.2.2026 yhteensä 186 henkilöä). Vakinainen henkilöstö koostuu 2 ylilääkäristä, 3 osastonylilääkäristä, 3 apulaisylilääkäristä, 20 erikoislääkäristä, 6 erikoistuvasta lääkäristä, 8 erikoishammaslääkäristä, 5 erikoistuvasta hammaslääkäristä, 1 ylihoitajasta, 5 osastonhoitajasta, 75 lähi- ja sairaanhoitajasta, 1 tutkimushoitajasta, 15 audionomista/apuvälineneuvojasta, 11 hammashoitajasta, 2 suuhygienististä, 1 sairaalainsinööristä, 1 ylihoitajasta, 18 osastonsihteeristä.

Lääkäri- ja hammaslääkärihenkilöstö työskentelee pääasiallisesti kaikissa korva-suusairauksien yksiköissä ja hoitohenkilöstö lähtökohtaisesti nimetyssä yksikössä poliklinikoilla, osastolla tai leikkausosastolla. Tarvittavat fysioterapiapalvelut samoin kuin erityistyötekijöiden palvelut tuotetaan toimialueen kuntoutuksen ja psykososiaalisen tuen vastuualueelta.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan. Lähiesihenkilö

varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Sijaisten hankinnan periaatteet

Pidempiaikaisiin ennalta tiedossa oleviin poissaoloihin haetaan sijaisia julkaisemalla avoinna oleva sijaisuus rekrytointipalveluiden kautta tai etsimällä sopivaa sijaista avoimen hakemuksen jättäneistä. Korva-, nenä- kurkku- ja suusairauksien osastolla alle 13 päivää kestäviin lyhytaikaisiin ja äkillisiin poissaoloihin sijaisia hankitaan ensisijaisesti kolmen toimialueen yhteisestä sissipoolista mutta myös Kuntarekryn sijaispankin kautta. Osaston oma henkilökunta voi vapaaehtoisuuteen perustuen tehdä yksikköön ylimääräisiä vuoroja lisä- tai ylityönä. Vastuualueen poliklinikoilla ja leikkaustoiminnassa äkillisiin ja lyhytaikaisiin poissaoloihin ei käytetä ulkopuolisia sijaisia. Sijaisten puuttuessa toimintaa järjestellään uudelleen.

Rekrytoitaessa uutta henkilöstöä hakuilmoituksessa ilmoitetaan kunkin tehtävän kelpoisuusehdot ja tehtävään vaadittavat todistukset. Työntekijän tai viranhaltijan tulee toimittaa työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perusteella hänet on valittu työsopimussuhteiseen tehtävään tai virkaan. Rekrytoiva esihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä. Todistukset voidaan tarkastaa jo rekrytointivaiheessa. Tutkintotodistuksia ei tallenneta Pirhan järjestelmiin.

Terveysalan opiskelijoiden pätevyys ja asema sijaistehtävissä

Sairaanhoitajaksi, kätilöksi, terveydenhoitajaksi tai ensihoitajaksi opiskeleva voi toimia sairaanhoitajan sijaisena, kun hän on suorittanut vähintään 140 op. Kätilön, terveydenhoitajan tai ensihoitajan tehtävissä toimimiseen edellytetään oman koulutusohjelman mukaista minimisuoritusta.

Kun lähihoitajaopiskelija toimii lähihoitajan/ perushoitajan/ mielenterveyshoitajan sijaisena, tulee hänellä olla opintojen pakolliset tutkinnonosat ja lääkehoidon perusteet suoritettuna sekä ikää vähintään 18 vuotta.

Lääketieteen opiskelijat eivät voi työskennellä sairaanhoitajan tehtävissä, mutta tarvittaessa voivat toimia lähihoitajan sijaisuuksissa.

Rekrytoiva esihenkilö tarkistaa opiskelijan opintosuoritukset oppilaitoksen varmentamasta opintorekisteriotteesta ennen työsopimuksen laatimista, arvioi hänen soveltuvuutensa sekä

määrittelee valmiuksia vastaavan tehtävänkuvan. Osastolla on seurattava, ohjattava, valvottava sekä viivytyksettä puututtava epäkohtiin, jos sellaisia ilmenee. Varmennetuista opintosuorituksista ja opiskelijan opinto-oikeuden kestosta tehdään merkintä työsopimuksen lisäselvityskohtaan.

Sijaiseksi tulleelle opiskelijalle nimetään vastaava ohjaaja. Ohjaajan nimi kirjataan työvuorolistaan työvuoroittain.

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Lisätietoja henkilöstölle: Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa

Työntekijän rikostaustan selvittelyssä käytetään Pirhan yleistä ohjeistusta. Aistit, neuroalat, tuki- ja liikuntaelinten sairaudet toimialueella ohjeen soveltaminen ei ensisijaisesti kohdennu korva- ja suusairauksien vastuualueelle. Mikäli kuitenkin selvitys joudutaan tekemään, niin se tapahtuu alla olevan prosessin mukaisesti.

Rekrytoiva esihenkilö ja rekrytointipalvelut huolehtivat:

- Hakuilmoituksiin 1.1.2024 alkaen maininta, että tehtävään otettavan henkilön on esitettävä nähtäväksi rikosrekisterilain 6§:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote (rekrytointipalvelut huolehtivat)

Rekrytoitu työntekijä:

- Henkilö tilaa rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskukselta, maksaa sen itse ja toimittaa otteen nähtäväksi 30 päivän kuluessa.
- Ote ei saa olla 6 kk vanhempi (mahdollisuus saada sähköisesti)

Rekrytoiva esihenkilö:

- Pyytää otteen nähtäväksi ennen palvelussuhteen alkamista Rikosrekisteriotetta ei saa kopioida tai ottaa työnantajalle arkistoitavaksi, vaan se on palautettava työntekijälle välittömästi sen esittämisen jälkeen
- Tieto rikostaustaotteen esittämisestä kuitenkin tallennetaan Primaan. Tästä huolehtivat henkilöstösihteerit.
- Virkasuhteisten osalta valintapäätös tehdään ensin ehdollisena ja sen jälkeen, kun virkaan valittu on esittänyt rikostaustaotteen, valintapäätös vahvistetaan.
- Työsuhteisten osalta työsopimus tehdään rikosrekisteriotteen esittämisen jälkeen
- Henkilöstön saatavuuden turvaamiseksi lyhytaikaisissa sijaisuuksissa voidaan työntekijä palkata ennen rikosrekisteriotteen toimittamista, koska laki velvoittaa vasta kun 3kk tulee täyteen.
- Rikosrekisteriote pyydetään esittämään vain virkaan / tehtävään valitulta, joten sitä ei voi esittää työhaastattelussa

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro- perehdytysjärjestelmä.

Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys

Henkilöstön perehdytys ja osaamisen varmistaminen

Esihenkilö suunnittelee ja valmistelee uuden työntekijän perehdytysjakson. Perehdytyksen ennakkosuunnittelu sisältää mm. perehdyttäjien nimeämisen sekä perehdytyksen sisältöjen ja suunnitelman aikataulutuksen työvuorosuunnittelun mukaisesti. Perehdytys toteutetaan yksikössä laaditun perehdytysohjelman mukaisesti. Vastuualueen yksiköissä on otettu käyttöön sähköinen Intro – perehdytysohjelma. Perehdytyssuunnitelma on laadittu kaikille ammattiryhmille. Perehtyjän edistymistä seurataan ja hänen kanssaan käydään arviointikeskusteluja osaamisen ja oppimisen edistymisestä.

Mikäli työntekijän työssä suoriutumisessa esiintyy puutteita tai työssä suoriutumisesta tulee esihenkilölle palautetta, on esihenkilön otettava asia esille ko. henkilön kanssa. Esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen liittyvissä puutteissa voi esihenkilö ohjata työntekijän suorittamaan lääkehoidon koulutuksen ja näytöt uudelleen sekä rajoittaa työntekijän lääkehoitoon osallistumista.

Esihenkilö arvioi henkilökuntansa osaamista, osaamisen kehittymistä ja täydennyskoulutuksen tarvetta vuosittain käymissään kehityskeskusteluissa ja tekee suunnitelman kukin henkilön kohdalla ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja mahdollisuudesta osallistua ammattitaitoaan vahvistavaan koulutukseen.

Esihenkilö seuraa oman henkilöstönsä käymiä koulutuksia ja arvioi niitä suhteessa osaamiseen ja osaamisen kehittymiseen. Henkilöstön osaamisen asianmukaisuutta seurataan esihenkilöiden arvioinnin lisäksi potilasturvallisuuden toteutumisen ja potilasprosessien sujuvuuden kautta. Haittatapahtumien ilmoittamisjärjestelmän (Haipro) kautta tulleet ilmoitukset käsitellään esihenkilöiden toimesta ja ilmoituksissa esiin tulleisiin osaamisvajeisiin puututaan järjestämällä asiaankuuluvaa toimipaikkakoulutusta

Henkilöstön käymät täydennyskoulutukset kirjataan HR-järjestelmään, josta koko Pirkanmaan henkilöstön käymiä täydennyskoulutuksia seurataan ja raportoidaan vuositasolla.

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Hoitajien riittävyys

Esihenkilöt seuraavat henkilöstön riittävyyttä työvuorokohtaisesti yksiköittäin. Korva-, nenä-kurkku- ja suusairauksien osastolla on käytössä 14 sairaansijaa ja vuorokohtainen henkilöstömitoitus on määritelty suhteessa potilaspaikkamäärään ja siten hoitajaresurssit ja hoitajamiehitys suunnitellaan toimintaa vastaavaksi. Työvuorosuunnitelmassa huomioidaan ja varmistetaan, että potilaiden hoitoon tarvittavaa osaamista on joka työvuorossa.

Työvuorosuunnittelu tehdään kolmen viikon jaksoissa ja julkaistaan henkilökunnalle viikkoa ennen työvuorolistan alkua. Hoitohenkilökunnan työvuorosuunnittelu tehdään yhteistyössä neurokirurgian osaston kanssa ja hoitajia liikutellaan tarpeen mukaan osastojen välillä. Etukäteen tiedossa oleviin poissaoloihin hankitaan sijaiset jo työvuorolistan suunnitteluvaiheessa. Äkillisiin hoitajavajeisiin pyritään saamaan sijaiset joko kolmen toimialueen yhteisestä sissipoolista, Kuntarekryn sijaispankista tai oman henkilökunnan työvuoromuutoksilla perustuen työntekijän vapaaehtoisuuteen työvuoron vaihtoon ja /tai lisä- ja tai ylityön tekemiseen. Apua pyydetään tarvittaessa myös toiselta osastolta. Viimesijaisena keinoja suljetaan sairaansija.

Leikkausyksikössä on määritelty henkilöstömitoitus suhteessa leikkausali ja heräämötoiminnan käytössä olevaan kapasiteettiin. Työvuorosuunnittelu tehdään myös kolmen viikon jaksoissa ja työvuorosuunnitelma julkaistaan viikkoa ennen työvuorolistan alkua. Työvuorosuunnitelmassa huomioidaan ja varmistetaan, että potilaiden hoitoon tarvittavaa osaamista on jokaisessa leikkaussalissa, heräämössä sekä Leiko – toiminnassa. Osaaminen varmistetaan hoitajien työnkierrolla korva-suusairauksien ja neurokirurgian leikkaustoiminnan välillä. Työnkierrolla ja molempiin erikoisaloihin perehtymisellä varmistetaan myös riittävä päivystysajan osaaminen molempien erikoisalojen toimenpiteisiin.

Leikkaustoiminnassa äkillisiin ja lyhytaikaisiin poissaoloihin ei käytetä ulkopuolisia sijaisia. Sijaisten puuttuessa toimintaa järjestellään uudelleen ja äkillisten poissaolojen vuoksi voidaan joutua sulkemaan leikkaussalia ja /tai peruttamaan toimenpiteitä.

Poliklinikoilla henkilökunta sijoitetaan lääkärin vastaanotoille lääkäreiden sijoitusten mukaan. Hoitohenkilökunta perehdytetään työskentelemään kaikissa poliklinikan eri toiminnoissa. Näin varmistetaan osaaminen äkillisissä muutostilanteissa ja mahdollisissa poissaolotilanteissa. Poliklinikoilla ei käytetä lyhytaikaisiin poissaoloihin sijaisia.

Lääkäreiden riittävyys

Lähetemäärää, ensikäyntien, seurantakäyntien sekä leikkauspotilaiden määrää ja näiden jonokehitystä seurataan neljännesvuosittain. Toimintaa ja lääkärihenkilöstön sijoittumista suunnitellaan tämän tiedon perusteella. Lääkäreiden sijoittumista vastuualueen eri toimipisteisiin ja työtehtäviin suunnitellaan 3–4 kuukautta etukäteen turvaten aina ensisijaisesti potilashoidon kannalta strategiset toimipisteet kuten esim. päivystyspotilaat, kiireelliset hoitoarviot ja -hoidot, vuodeosasto- ja leikkaustoiminta. Koulutukset ja muut poissaolot pyritään suunnittelemaan siten, että toiminta ei häiriinny.

Vastuualueen lääkäripäivystys

Lääkärimitoituksessa ja ohjeistuksissa pyritään noudattamaan Suomen Lääkäriliiton päivystyssuosituksen ohjeistusta päivämäärällä 29.9.2022. Päivystykseen on varattu riittävästi erilaista osaamista omaavia lääkäreitä vuorokauden eri aikoina. Vastuualueen johto ja lääkärit arvioivat säännöllisesti päivystysrinkien riittävää kokoa sen varmistamiseksi, että päivystysvuorojen määrä kuukaudessa työntekijää kohden on kohtuullinen.

Korva-, nenä- ja kurkkutautien työpaikkapäivystyspisteen hoitamiseen kuuluvia lääkäreitä on vähintään 15. Tarvittaessa vastuualueella voidaan käyttää ulkopuolisia päivystäjiä suosituksen toteutumiseksi. Vapaamuotoisen erikoisalan takapäivystyspisteen hoitamisessa pyritään pysymään lääkärisopimuksen kuukausittaisissa maksimimäärissä.

Suu- ja leukasairauksien erikoisalalla on ainoastaan varallaolopäivystys, jonka mitoitus on niukka. Tämän järjestelmän kehittäminen on työn alla.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. 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.

Lisätietoja henkilöstölle: Monialainen yhteistyö

Monialaista yhteistyötä toteutetaan muiden terveydenhuollon palvelunjärjestäjien kanssa. Olennaisimmat yhteistyötahot ovat Pirhan sisäisiä (terveyskeskukset ja lähisairaalat). Korva- ja suusairauksien vastuualue vastaanottaa lähetteitä yksityisiltä lääkäriasemilta.

Potilastietojen kirjaamisessa noudatetaan Pirhan potilaskertomusohjetta ja hoitotyön kirjaamisen osalta hoitotyön kirjaamisohjetta. Potilastietojen kirjaaminen ja tiedonsiirto potilaan siirtyessä toisen hoitopaikkaan toteutetaan Pirhan kirjaamisohjeiden mukaisesti.

Potilaskertomusohje - intra.pirha.fi
Hoitotyön kirjaaminen - intra.pirha.fi

Poliklinikoilla potilaat ilmoittautuvat automaatilla ja vastaanotolla työntekijä lisäksi varmistaa potilaan henkilöllisyyden kysymällä. Päivystyspotilaat ilmoittautuvat sihteerille, joka varmistaa potilaan henkilöllisyyden kela/ajokortin - sekä potilaan antamien tietojen avulla. Puhelimessa työntekijä varmistaa potilaan henkilöllisyyden henkilötunnuksen avulla. Digitaalisissa palveluissa potilas asioi vahvasti tunnistautumalla.

Saapuessaan leikkaushoitoon potilas ilmoittautuu automaatilla tai osastolla. Potilaat tunnistetaan henkilötunnuksen mukaan, ja potilas saa potilasrannekkeen. Siirryttyään leikkaussaliin potilas tunnistetaan rannekkeesta ja potilaan ilmoittaman henkilötunnuksen perusteella uudelleen. Toimenpiteen yhteydessä ja sen jälkeen potilaskertomukseen laaditaan leikkauskertomus ja potilastietojärjestelmään tehdään jatkohoitoa turvaavat määräykset ja ohjeet. Leikkauksen kulku kirjataan Opera-järjestelmään ja sähköiseen anestesiakaavakkeeseen. Kirjausten tulee olla valmiina toimenpiteen päättymisen jälkeen, jotta tiedon kulku jatkohoitoon taataan. Leikkauksen jälkeen potilas siirtyy heräämöön ja sen jälkeen jatkohoitoon VOKS- tai HERKO-osastolle (TAYS Kantatalo) tai kotiutuu suoraan (TAYS Valkeakoski). Päiväkirurgisesti kotitutuvien potilaiden papereiden tulee olla valmiina ennen potilaan kotiutumista. Sairaskertomusmerkinnät pyritään siirtämään viiveettä Kantaan ja kotiutuva potilas saa ohjeet myös sähköisesti TAYS Polkuun tai paperisena mukaan.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Poliklinikoilla potilaiden tutkimus ja hoito tapahtuu suljetuissa yhden hengen tiloissa yksityisyyden suojelemiseksi.

Jokaisella työntekijällä on oikeus tehdä havaitsemistaan toimitilan puutteista tai rikkoontumisista huolto/korjauspyyntö suoraan toimitilapalveluille. Osastonhoitaja valvoo huoltopyyntöjen valmistumista.

Leikkaustoiminnassa toimitilojen ja välineistön toimintaa valvotaan päivittäisessä toiminnassa. Leikkauksessa käytettävä välineistö tarkistetaan käyttöön otettaessa toiminnan ja steriliteetin suhteen. Viallinen välineistö vaihdetaan ja lähetetään korjattavaksi. Laitteiston määräaikaishuolloista pidetään huolta ja vanhentunut laitteisto korvataan uudella. Välineistön ja laitteiston toimittajiin ollaan säännöllisessä yhteydessä ja käyttökoulutuksia järjestetään tarpeen mukaan. Kilpailutuksiin osallistutaan aktiivisesti ja uusia tuotteita pyritään koekäyttämään turvallisuuden ja sopivuuden varmistamiseksi. Aktiivinen kulttuuri Haipro-ilmoitusten täyttämisessä helpottaa toistuvien epäkohtien havaitsemista. Potilaat siirtyvät leikkausosastolle saatettuina ja tilat ovat lukittu ulkopuolisilta henkilöiltä turvallisuuden ja yksityisyyden suojan takaamiseksi.

Lääkinnälliset laitteet

Korva-suusairauksien vastuualueen yksiköissä henkilöstö perehdytetään lääkintälaitteiden turvalliseen ja asianmukaiseen käyttöön. Yksiköissä on käytössä laiteajokortit, joihin listataan yksiköissä säännön-mukaisesti käytössä olevat lääkintälaitteet. Laiteosaaminen dokumentoidaan osana perehdytystä ja ylläpitokoulutusta. Uusien laitteiden käyttöönoton yhteydessä koulutusta järjestää lähes aina laitevalmistaja. Useimmat hankittavat laitteet ovat koekäytössä ennen hankintaa, joten käyttökoulutusta moni on saanut jo koekäytön aikana. Yksiköissä on nimetyt laitevastaavat, joiden vastuualueena on yksikön laitteiden kokonaisprosessista huolehtiminen.

Jokaisen laitteita käyttävän henkilön vastuulla on ilmoittaa havaituista vioista ja poistaa laite potilaskäytöstä huollon järjestämistä varten. Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tehdään palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Mikäli laitteen vikatilanne aiheuttaa vaaratilanteen, joka johtaa tai olisi voinut johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen, on yksikön esihenkilön vastuulla huolehtia asianmukaiset ilmoitukset Fimeaan ja laitteen valmistajalle, edustajalle tai maahantuojalle.

Oppiportista löytyy Laiteturvallisuus – verkkokurssi, joka sisältää tietoa terveydenhuollon laitteisiin sisältyvistä säädöksistä ja käyttäjän velvollisuuksista. Verkkokoulutuksen tavoitteena on edistää potilasturvallisuutta käytännönläheisellä tavalla. Kokonaisuus toimii sekä

kertauksena kokeneelle, ammattilaiselle että perehdytyksenä tuoreelle työntekijälle. Yksittäisten laitteiden käyttöä voi opetella Pirhan koulutuspalveluiden järjestämissä taitopajoissa.

Lisätietoja: Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) - Finlex.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Lääkintätekniikka

Säteilyn käytön turvallisuus
Korva- ja suusairauksien vastuualueella käytetään säteilyä aiheuttavaa kuvantamista (LE 7 ja PSU). Yksiköissä noudatetaan Pirhan säteilyturvallisuuden ohjeistusta ja toimipistekohtaisia toimintaohjeita. Yksikössä on nimetty säteilyturvallisuuden vastuuhenkilö, joka vastaa kuvantamislaitteiden ja säteilysuojien asiaankuuluvista tarkastuksista. Säteilyturvakoulutusta järjestetään lakisääteinen määrä säteilylle altistuvalle henkilöstölle Pirhan sisäisenä koulutuksena ja leikkausosaston toimipistekoulutuksena. Säteilyn käyttö leikkausosastolla on merkitty vaatimusten mukaisesti.

Lisätietoja henkilöstölle: Säteilyturvallisuus

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

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.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

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. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Korva-suusairauksien vastuualueella noudatetaan Pirhan tietosuoja- ja tietoturvaohjeistusta. Korva-suusairauksien vastuualueella on nimetty tietosuoja- ja tietoturvayhdyshenkilö Ulla Syvänen. Yhdyshenkilö arvioi yhdessä yksiköiden esihenkilöiden kanssa vuosittain toteutettavalla tietosuoja- ja tietoturvakierrolla kirjallisen protokollan mukaisesti yksiköiden tietoturvan ja –suojan toteutumista, toimintakäytäntöjä ja ohjeistusten ajantasaisuutta.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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.

Lisätietoja: Tietosuoja - pirha.fi

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: Lääkitysturvallisuus

Korva- suusairauksien vastuualueen yksiköissä on laadittu yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat Pirkanmaa hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja ohjeita noudattaen. Yksiköiden esihenkilöiden vastuulla on huolehtia lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelmat tarkistetaan ja päivitetään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen tehdään moniammatillisena yhteistyönä, jossa mukana ovat yksikön toiminnasta vastaava lääkäri lääkevastaava sairaanhoitaja, farmaseutti, osastonhoitaja/ apulaisosastonhoitaja. Päivitetty lääkehoitosuunnitelma lähetetään henkilöstölle luettavaksi ja kaikilta pyydetään lukukuittaus
Korva-, nenä- kurkku- ja suusairauksien vastuualueella on lääkehoitosuunnitelmat päivitetty

Vuodeosasto VOKS
Lääkehoidosta vastaa: Vastuulääkäri apulaisylilääkäri Nele Veide
Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa: Ayl Nele Veide ja oh Paula Mertanen

Lääkehoitosuunnitelma päivitetty: x.11.2024

Korva- suusairauksien leikkausosasto LE 7
Lääkehoidosta vastaa: Vastuulääkäri apulaisylilääkäri Saara Markkanen
Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa: Ayl Saara Markkanen ja oh Anni Salminiemi
Lääkehoitosuunnitelma päivitetty: x.6.2025

Korva-, nenä- ja kurkkutautien poliklinikka, PKO
Lääkehoidosta vastaa: Vastuulääkäri Oyl Saara Sillanpää
Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa: Oyl Saara Sillanpää ja oh Outi Hakkarainen
Lääkehoitosuunnitelma päivitetty: x.6.2025

Suu- ja hammassairauksien poliklinikka, PSU
Lääkehoidosta vastaa: Vastuuyksikkö esihenkilö ylihammaslääkäri Mervi Tuomisto
Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa: Yhl Mervi Tuomisto ja oh Outi Hakkarainen
Lääkehoitosuunnitelma päivitetty: 27.4.2025

Kuulokeskus, PKU
Lääkehoidosta vastaa: Vastuulääkäri apulaisylilääkäri Jarno Kujansivu
Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa: Oyl Jarno Kujansivu ja oh Maarit Paananen
Lääkehoitosuunnitelma päivitetty: x.1.2025

Foniatrian poliklinikka, PFO
Lääkehoidosta vastaa: Vastuulääkäri apulaisylilääkäri Marja Asikainen
Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa: Ayl Marja Asikainen ja oh Maarit Paananen
Lääkehoitosuunnitelma päivitetty: x.6.2025

Uudet työntekijät perehdytetään lääkehoitoon ja ohjeistuksiin. Hoitohenkilöstö suorittaa yksikössä vaadittavat lääkehoitoluvat ja niihin liittyvät näytöt. Yksikön vastuulääkäri allekirjoittaa lääkehoitoluvat. Luvat uusitaan viiden vuoden välein.

3.13 Infektioiden torjunta

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

Lisätietoja: Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä

Korva- ja suusairauksien vastuualueen yksiköissä noudatetaan Pirhan infektioyksikön laatimia infektioiden torjuntaan ja hoitoon laadittuja ohjeita. Intran sivulta löytyy yksityiskohtaiset ohjeet.

Korva- ja suusairauksien vastuualueen yksiköissä on nimetyt hygieniavastuuhenkilöt, joille pyritään järjestämään työaikaa 1–2- päivää kolmen viikon työvuorolistalla. Hygieniavastaavat osallistuvat säännönmukaisesti sekä sisäisiin että ulkopuolisiin koulutuksiin.

Henkilöstö on velvoitettu suorittamaan kahden vuoden välein Pirhan Moodlessa Infektioiden torjunta verkkokurssi.

Hoitoon liittyvät infektiot ilmoitetaan Taysissa Sairaalan Antibiootti- ja Infektiojärjestelmään (SAI).

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.
Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Riskienhallinta koskettaa kaikkia organisaation tasoja. Vastuualuejohtaja ja ylihoitaja toimeenpanevat ja raportoivat riskienhallinnasta vastuualueella. Esihenkilöt huolehtivat riskien tunnistamisesta ja toimenpiteistä yksikössä. Työntekijöiden velvollisuus on noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista esihenkilöille.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Korva- ja suusairauksien vastuualueella riskien hallinta perustuu Pirhan riskien hallinnan prosessiin:

Riskien tunnistaminen → riskien analysointi → riskien arviointi → riskin käsittely

Riskien tunnistaminen

Tunnistamisella pyritään koostamaan ymmärrys niistä asioista, jotka voivat jollain tapaa vaikuttaa vastuualueen tavoitteisiin. Tunnistamatonta riskiä ei voida arvioida, priorisoida eikä kohdistetusti pyrkiä hallitsemaan.

Riskien analysointi

Tunnistetut riskit käsitellään riskin arviointiprosessissa analysoimalla riskit esimerkiksi niiden todennäköisyyksien ja seurausten osalta. Tämä tehdään aina parhaaseen, sillä hetkellä saatavilla olevaan tietoon perustuen, jotta riskeistä saadaan paras mahdollinen tieto päätöksentekoa varten.

Riskien merkittävyyden arviointi

Analysointiin perustuvan tiedon pohjilta riskin merkittävyys arvioidaan vastuualueen toimintaan ja tavoitteisiin verraten. Riskien merkittävyyden perusteella riskejä ja niiden käsittelyä voidaan pyrkiä priorisoimaan.

Riskin käsittely

Viimeisenä osana riskien arviointiprosessia on päätöksenteko riskin käsittelystä. Tässä riskin omistaja päättää riskin hyväksymisestä, pienentämisestä tai poistamisesta ja tämän päätöksen perusteella suunnitellaan mahdolliset hallintakeinot ja niiden toteutus.

Prosessin osana kulkee jatkuvasti myös raportointi, avoin viestintä ja tilanteen seuranta. Raportointi on tärkeää yleisten periaatteiden jalkauttamisen lisäksi jo käytännön toimien osalta. Erityisesti riskien arviointiprosessissa raportoinnin merkitys korostuu käytännön lopputulostenkin osalta, jotta vaikkapa suunniteltujen hallintakeinojen toteutuminen voidaan varmistaa.

Korva-suusairauksien vastuualueen yksiköissä riskien arviointi tehdään ja kirjataan Granite-riskienhallintajärjestelmään kaksi kertaa vuodessa ja aina tilanteiden muuttuessa. Työturvallisuusriskien arviointiin osallistuvat yksikön esihenkilöt ja myös yksikön turvallisuusvastaavat ovat aktiivisesti mukana riskien arvioinnissa. Esihenkilötyön riskit arvioidaan vastuualuetasoisesti Granite- järjestelmään vastuualuejohtajan ja ylihoitajan toimesta.

Työterveyshuollon tekemät työpaikkakäynnit ovat osa yksikön riskienhallintaa. Työterveyshuolto tekee yksiköihin työpaikkaselvitykset viiden vuoden välein. Työpaikkaselvityksessä työterveyshuolto selvittää ja arvioi työn ja työpaikan olosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden.

Työpaikkaselvityskäynnin raportti tallennetaan Granite- järjestelmään. Yksiköissä tehdään yhteistyötä Pirten työsuojelun ja työsuojeluvaltuutettujen kanssa työturvallisuusriskien hallinnassa.

Aluehallintovirasto tekee myös ajoittain riskien kartoitusta vastuualueella.

Potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi on vuodeosastolla hoitotyössä käytössä kaatumisriskin, painehaavariskin ja vajaaravitsemusriskin arvioinnin toimintamallit. ONKO MUUTA?

Lisätietoja henkilöstölle: Riskienhallinta

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista. Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä

työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

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.**

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

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: Vakavan vaaratapahtuman tutkinta
Lisätietoja henkilöstölle: Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset

Korva- ja suusairauksien vastuualueella käytetään Haipro-järjestelmää asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien vaaratapahtumien, epäkohtien ja niiden uhkien ilmoittamiseen. Järjestelmän kautta ilmoitetaan myös työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat. Kaikki työntekijät perehdytetään Haipro-järjestelmän käyttöön. Vastuuyksikössä on nimetty Haipro-käsittelijät, joille ilmoitukset ohjautuvat automaattisesti. Yksiköiden esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä sekä korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden suunnittelusta ja toteutuksesta. Haipro-ilmoitukset käsitellään viipymättä. Tarvittaessa esihenkilö siirtää ilmoituksen käsittelyn toiseen yksikköön tai ylemmälle johdolle, mikäli tapahtuman luonne sitä edellyttää.

Haipro-ilmoituksia käsitellään säännöllisesti yksiköiden osastotunneilla. Näissä tilaisuuksissa sovitaan ja kirjataan toteutettavat parannus- ja kehittämistoimenpiteet. Jos ilmoitus koskee

yksittäistä työntekijää, asia käsitellään esihenkilön ja kyseisen henkilön kesken. Keskustelussa sovitaan tarvittavista korjaavista toimista. Mikäli tapaus vaatii laajempaa selvittelyä tai kyseessä on vakava vaaratapahtuma, esihenkilö on yhteydessä omaan esihenkilöönsä ja palvelussuhdeyksikköön jatkotoimenpiteiden sopimiseksi. Kaikista keskusteluista laaditaan muistiot, jotka tallennetaan salassa pidettävään Lokero-tiedostoon.

Vakavan vaaratapahtuman sattuessa järjestetään tarvittaessa tukea tapahtumaan osallistuneille, esimerkiksi jälkipuinti (debriefing) tai Second Victim -menettely. Esihenkilöt vastaavat tarkoituksenmukaisten tukitoimien järjestämisestä. Pirhassa toimii koulutettuja debriefing-tilaisuuksien vetäjiä.

Yksiköissä on nimetyt turvallisuusvastaavat, jotka kouluttavat ja perehdyttävät henkilöstöä turvallisuuteen liittyvissä asioissa. He varmistavat, että henkilöstö tuntee toimintatavat ja osaa toimia turvallisesti erilaisissa tilanteissa.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallintaa seurataan yksikkö-, vastuualue- ja toimialuejohdon tasoilla. Vastuualuejohto käsittelee riskienhallinnan tilanteen sekä vaara- ja haittatapahtumien raportit ohjausryhmässä. Toimialueen johtoryhmä tarkastelee riskienhallinnan kokonaisuutta vuosittain.

Pirhan Tabu-raporteista seurataan yksiköiden käsihuuhteen ja suojakäsineiden kulutusta sekä hoitoon liittyviä infektioita. Lisäksi vastuualueella käytössä oleva Tabu-järjestelmä mahdollistaa hoidettujen potilaiden infektioiden määrän seurannan. Henkilöstöä muistutetaan säännöllisesti päivittämään hygieniaosaamistaan esimerkiksi Moodlen tarjoamien koulutusten avulla.

Riskienhallinnan raportointi

Vastuualuejohtaja ja ylihoitaja vastaavat siitä, että ilmoitetuista vaaratapahtumista ja epäkohdista laaditaan kooste kolmen kuukauden välein. Kooste sisältää myös suunnitellut ja toteutetut korjaavat sekä ehkäisevät toimenpiteet.

Osaamisen varmistaminen

Henkilöstölle opetetaan HaiPro-ilmoitusten tekeminen perehdytyksen yhteydessä. HaiPro-ilmoituksia käsitellään säännöllisesti yksiköiden kokouksissa, jolloin samalla kerrataan ilmoitusprosessiin liittyvät käytännöt. Yksiköiden turvallisuusyhdyshenkilöt ja esihenkilöt tukevat henkilöstöä ilmoitusten tekemisessä.

Pirhan sisäisiltä sivuilta löytyy ohjeet HaiPro-ilmoitusten tekemiseen. Lisäksi Vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen -verkkokurssi on välttämätön kaikille työntekijöille, ja sen suorittamista seurataan vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. 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.

Korva- ja suusairauksien vastuualueella noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hankintaohjetta 4.3.2024 alkaen https://intra.pirha.fi/group/guest/hankinta-ja-tarvikeohjeet . Ostopalveluiden kilpailutuksissa sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksien toteutumisessa tukeudutaan Tuomilogistiikan yhteistyöhön.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa. Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Lisätietoja: Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvonnan osaaminen ja henkilöstön sitoutuminen varmistetaan jokaisessa vastuuyksikössä esihenkilöiden toimesta tiedottamalla, läpikäymällä ja päivittämällä suunnitelmaa yksikköä koskettavin osin. Vastuualueen omavalvonnan koordinoiminen tapahtuu ohjausryhmän toiminnan kautta. Omavalvontasuunnitelman päivitystarve toteutuu vastuuyksiköiden esihenkilöiden kautta suunnitelmasta vastaavalle taholle. Omavalvonta suunnitelma on nähtävissä vastuualueen omilla intranet sivuilla julkaisun jälkeen. Vastuuyksiköiden harkinnan mukaan yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat on saatavilla yksiköissä joko kirjallisina versioina tai sähköisessä muodossa, mikäli henkilöstö haluaa siihen tutustua.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

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

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Omavalvonnan raportointi
Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi).

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (Tampere 12.2.2026)

Viimeisin päivitys 12.2.2026

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Vastuualuejohtaja Jura Numminen ja ylihoitaja Eila Tuomisto

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Toimialuejohtaja Heli Leppikangas



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.