



Omavalvontasuunnitelma

Mielenterveys- ja päihdepalvelut, miepä-tiimit

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	6
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen	9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	12
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	16
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	20
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	22
3.6 Henkilöstö.....	22
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	27
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	27
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	28
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	31
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	32
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	35
3.13 Infektioiden torjunta	36
4 Omavalvonnan riskienhallinta	37
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	37
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	39
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	40
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	44
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	45
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	46
5.1 Toimeenpano.....	46
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	46
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	48

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palveluntuottajan 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](https://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) -sivuilta. Sosiaali- ja terveystieteiden 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 riittävyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määrittelyt 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](https://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: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Mielenterveys- ja päihdepalvelut, mielenterveys- ja päihdehoidon tiimit (miepä-tiimit)

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Miepä-tiimit:

Palvelupäällikkö Mathier Marcel, marcel.mathier@pirha.fi

Johtava psykologi Riikka Turku, riikka.turku@pirha.fi

Osastonhoitaja Eeva Järvinen, eeva.jarvinen2@pirha.fi

Miepä-tiimi Kangasala-Pälkäne-Kuhmoinen, Kangasalan toimipiste, Herttualantie 28, 36200 Kangasala

Miepä-tiimi Kangasala-Pälkäne-Kuhmoinen, Kuhmoisten toimipiste, Orivedentie 3, 17800 Kuhmoinen

Miepä-tiimi Valkeakoski, Särpimäenkatu 27, 37600 Valkeakoski

Miepä-tiimi Lempäälä-Vesilahti, Lempäälän toimipiste, Himminpolku 6, 37500

Lempäälä

Miepä-tiimi Lempäälä-Vesilahti, Vesilahden toimipiste, Anttilantie 2, 37470 Vesilahti

Miepä-tiimi Akaa-Urjala, Akaan toimipiste, Torkontie 2, 37800 Akaa

Miepä-tiimi Akaa-Urjala, Urjalan toimipiste, Sairaalantie 9, 31760 Urjala

Miepä-tiimi Orivesi, Sairaalantie 6, 35100 Orivesi

Nuorten aikuisten Miepä, Hammareninkatu 5, 33100 Tampere

Lyhyt psykoterapiatiimi, C-siipi, 2.kerros, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Miepä-tiimit:

Palvelupäällikkö Terhi Leskinen, terhi.leskinen@pirha.fi

Osastonhoitaja Heidi Anturamäki, heidi.anturamaki@pirha.fi

Miepä-tiimi Hämeenkyrö-Ikaalinen, Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö

Miepä-tiimi Hämeenkyrö-Ikaalinen, Vanha Tampereentie 21, 39500 Ikaalinen

Miepä-tiimi Nokia, Maununkatu 12, 37100 Nokia

Miepä-tiimi Sastamala-Punkalaidun, Itsenäisyydentie 2 C H-siipi, 38200 Sastamala

Miepä-tiimi Ylöjärvi, Mikkolantie 10, 33470 Ylöjärvi

Kiiretiimi, Sarvis, C-siipi, 2.kerros, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Miepä-tiimit:

Palvelupäällikkö Kaija Saari, kaija.saari@pirha.fi

Osastonhoitaja Maria Heiskanen, maria.heiskanen@pirha.fi

Miepä-tiimi Pirkkala, Lentoasemantie 60, 33960 Pirkkala

Miepä-tiimi Lielähti, Antti Possin kuja 1, 33400 Tampere

Miepä-tiimi Tipotie, Tipotie 4, 33230 Tampere

Miepä-tiimi Hatanpää, Hatanpäänkatu 24, 33900 Tampere

Miepä-tiimi ensijäsennys, Hatanpäänkatu 3b, 33900 Tampere

Osastonhoitaja Piia Rouvali, piia.rouvali@pirha.fi

Miepä-tiimi Linnainmaa, Kirviälänkatu 2, 3580 Tampere

Miepä-tiimi Tammelakeskus, Itsenäisyydenkatu 21, 3350 Tampere

Miepä-tiimi Hervanta, Insinöörinkatu 38, 33720 Tampere

Miepä-tiimi Kaukajärvi, Hatanpäänkatu 3b, 33900 Tampere

Miepä-tiimi Etätiimi

Miepä-tiimi Tesoma, Tesomankatu 4A, 33310 Tampere (allianssi)

Palvelua tuottavat Tampereella lisäksi ulkoistetut ostopalvelu sote-asemat; Mehiläinen keskusta, Itäinenkatu 3, 33210 Tampere ja Mehiläinen Hervanta, Pietilänkatu 2, 33720 Tampere.

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan;

Pirkanmaan hyvinvointialueen yli 18-vuotiaat asukkaat.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Perustason mielenterveys- ja päihdepalveluilla tarkoitetaan terveydenhuoltolain mukaista mielenterveys- ja päihdeongelmien hoitoa osana perusterveydenhuoltoa. Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet (2019) ohjaavat perustasolle kuuluvan palvelun sisältöä. Perustason mielenterveys- ja päihdepalveluja järjestetään terveydenhuoltolain 47–50 §:ien mukaisesti kaikille täysi-ikäisille henkilöille, jotka ovat lain nojalla oikeutettuja hyvinvointialueen sote-asemien palveluihin. Palveluissa noudatetaan perusterveydenhuollon hoitotakuuta ja alle 23-vuotiaiden terapiatakuulainsäädäntöä. Palvelut kattavat terveydenhuollon vastuulle kuuluvan päihde- ja riippuvuushoidon, josta säädetään terveydenhuoltolaissa. Palvelut järjestetään sosiaali- ja terveysasemilla. Palveluissa noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja viranomaismääräyksiä. Toimintaa ohjaavat myös viranomaisten (esimerkiksi Valvira, STM ja AVI) antamat määräykset ja suositukset ja kansalliset Käypä hoito -suositukset.

Palvelu on kohdennettu henkilöille, jotka tarvitsevat hoitoa mielenterveyteen, päihteiden käyttöön tai erilaisiin toiminnallisiin riippuvuuksiin liittyviin ongelmiin. Perustasolla hoidetaan lieviä, keskivaikeita ja komplisoitumattomia mielenterveyden ongelmia ja sairauksia silloin, kun psykiatrisen erikoissairaanhoidon palvelut eivät ole ensisijaisia (Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet 2019). Perustason mielenterveys- ja päihdepalvelut ovat läheteettömiä ja niissä pyritään nopeaan ja sujuvaan hoidon aloitukseen. Palvelut toimivat osana perusterveydenhuollon kokonaisuutta.

Perustason mielenterveys- ja päihdepalveluja tarvitsevilla on usein palvelutarvetta useiden eri toimijoiden palveluissa. Mielenterveys- ja päihdepalvelut sovitetaan toiminnaltaan yhteen perusterveydenhuollon vastaanottopalvelujen, sosiaalipalvelujen, asumispalvelujen ja sosiaalihuollon päihde- ja riippuvuustyön palveluiden kanssa. Pitkäaikaisen ja monimuotoisen avun ja tuen tarpeessa olevat mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivät saavat palvelut perustasolta silloin, kun psykiatrisen pitkäaikaissairauden tila on vakaa, eikä edellytä pitkäaikaisesti psykiatrisen erikoissairaanhoidon palveluita.

Tavoitteena on, että mielenterveys- ja päihdeongelmien hoito perustasolla on sujuvaa, potilaslähtöistä ja hoidon jatkuvuuden hyödyt huomioivaa:

Tavoite 1	Perusterveydenhuollon hoitotakuu ja terapiatakuu toteutuvat lainsäädännön ja hyvinvointialueen asettamien tavoitteiden mukaisesti.
Tavoite 2	Hoito aloitetaan nopeasti, systemaattisesti sekä digitaalisesti tuetusti.
Tavoite 3	Hoitosuositusten mukainen perustason hoitovalikoima on laaja ja kattava.
Tavoite 4	Mielenterveys- ja päihdepalvelut tukevat itsenäistä asumista, avopalveluna toteutettavaa riippuvuussairauksien hoitoa ja kuntoutusta sekä ehkäisevät ennalta psykiatrisia osastohoitojaksoja.

Palvelua tarjotaan sekä lähi- että etävastaanottoina ja sekä yksilö- että ryhmähoitoina.

Ryhmämuotoista hoitoa järjestetään säännöllisesti ainakin ahdistuksesta, masennuksesta, keskittymishäiriöistä ja riippuvuuksista toipumisen tueksi. Täydentävänä ostopalveluna on ryhmiä erityisesti päihhteettömyyden tueksi. Ajankohtaisista ryhmistä saa tietoa ryhmävastaavilta. Ostopalveluryhmiin ohjataan asiakasohjauksen kautta.

Palveluissa toteutetaan hoitosuositusten mukaista mielenterveys- ja riippuvuushäiriöiden lääkehoitoa, mukaan lukien opioidikorvaushoitoa. Kynnyksettömiä yhteydenottokanavia tarjotaan erityisesti nuorille aikuisille (18–23 vuotta) sekä päihde- ja riippuvuusongelmista kärsiville. Kiirevastaanottojen kanssa yhteistyönä tarjotaan nopea väylä miepä-ammattilaisen arvioon ja hoidon aloitukseen (1-7 pv). Tämä palvelu on käytettävissä silloin, kun päivystyksellistä hoitoa ei tarvita, mutta tilanne vaatii mielenterveys- ja päihdehoidon ammattilaisten tekemää lisäselvittelyä tarpeenmukaisen hoidon järjestymiseksi. Lisäksi järjestetään ei-päivystyksellistä, lakisääteistä kriisityötä yhteistyössä sosiaali- ja kriisipäivystyksen kanssa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaavat: vastuualuejohtaja Kaisa Luoto, palvelupäällikkö Kaija Saari, palvelupäällikkö Terhi Leskinen ja palvelupäällikkö Marcel Mathier.

Päivittäminen tehdään kerran vuodessa, seuraava päivitys 11/2026.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Vastuualuejohtaja Kaisa Luoto, kaisa.luoto@pirha.fi puh. 044 4739759

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.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa vastuualuejohtaja Kaisa Luoto yhdessä palvelupäälliköiden kanssa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vastuualuejohtaja Kaisa Luoto.

Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään Miepä Teams kanavalla.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo 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](https://pirha.fi)).

Miepä-tiimien omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kunkin tiimin potilastiloissa sekä henkilökunnalle Miepä Teamsissa ja Pirhan ulkoisilla sivuilla sähköisenä versiona.

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.

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 potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät potilasturvallisuusilmoitukset (HaiPro), muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehtyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

Omavalvontaa tehdään kolmella tasolla:

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

Miepä-tiimien henkilökunta kehittää ja toteuttaa päivittäisessä työssään omavalvontasuunnitelmaa. Palveluja kehitetään niin, että asiakas kokee ne oikea-aikaisiksi, turvallisiksi, laadukkaiksi sekä tarpeenmukaisiksi.

Miepä-tiimeissä noudatetaan moniammatillisen laatutyön periaatteita, jotka ovat:

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaan on kirjattu palveluntuottajien yhteinen turvallisuuslupaus. Hyvinvointialueella on käytössä useita turvallisuuslupauksen toteuttamista tukevia toiminnallisia suunnitelmia, toimintamalleja ja ohjeistoja esim. lääkehoitosuunnitelmat ja -ohjeistot, tietoturvasuunnitelma, valmiussuunnitelma. Miepä-tiimeissä seurataan ja raportoidaan potilaiden hoitoon tai

palveluun liittyviä vaaratapahtumia ja epäkohtia (HaiPro) Pirhan määrittelemän aikataulun mukaan. Raportoivat indikaattorit ovat:

- asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten kokonaismäärä
- tapahtumien luonteen suhdeluku (ilmoitusten määrä: tapahtui asiakkaalle tai potilaalle/epäkohta lukumäärä suhteessa ilmoitusten Läheltä piti/epäkohdan uhka lukumäärään)
- ilmoitusten, joihin on suunniteltu kehittämistoimia, prosenttiosuus kaikista ilmoituksista
- ilmoitusten, joissa seuraus asiakkaalle tai potilaalle on vakava haitta, lukumäärä
- vakavien vaaratapahtumien johdosta tehdyt korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet. Kuvaus laaditaan tavalla, josta ei voi tunnistaa yksikköä/asianosaisia.

Potilasturvallisuuden varmistamiseksi miepä-tiimeissä on sovittu, että uusi potilas tunnistetaan ensimmäisellä käynnillä ja tarvittaessa jatkokäynneillä. Välineenä on henkilöllisyystodistus tai sen puuttuessa potilas ilmoittaa henkilöturvätunnuksensa.

Etätyössä ja digitaalisia työvälineitä käytettäessä noudatetaan Pirhan tietoturvaohjeistusta. Lisäksi miepä-tiimeissä on päivitetty lääkehoitosuunnitelmat käytössä, joiden perehtymiseen käytetään erillistä lääkehoitosuunnitelmaan perehtymisen lomaketta. Lääkehoidossa on käytössä kaksoistarkastus PKV- ja N-lääkkeiden osalta.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

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

Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluja tuottavan toimijan vastuulla on huolehtia siitä, että potilaan oikeudet toteutuvat. Palveluiden laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta seurataan palveluntuottajien toteuttamalla omavalvonnalla. Pirkanmaan hyvinvointialueella palvelutuotannon valvonnasta ja ohjauksesta vastaa valvonta- ja asiavastaavatoiminnan vastuualue. Hyvinvointialueen valvontaa toteutetaan yhteistyössä palveluiden kanssa, ja yhteistyötä tehdään myös muiden hyvinvointialueiden kanssa. Hyvinvointialueen valvontaa toteutetaan valvontasuunnitelman mukaisesti esimerkiksi suunnitelmallisilla sekä ennalta ilmoittamattomilla valvontakäynneillä, asiakirjavalvonnalla ja kohdennetuilla selvityspyynnöillä. Jos toiminnassa tai palveluiden laadussa ilmenee epäkohtia, niitä selvitetään yhdessä palveluntuottajan kanssa ja sovitaan toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Lisätietoa henkilöstölle: [Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontasuunnitelma 2025 -2026 | Pirkanmaan hyvinvointialue](#) (pdf)

Laadun seuranta

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

Sote-palvelujen asiakkaiden ja potilaiden kokemaa palvelun laatua seurataan asiakaskyselyillä, joista kertyy yleistä, palvelukohtaista ja avointa palautetta. Pirkanmaan hyvinvointialueen visuaalisen raportoinnin työkalu on Pirha

Tabu. Tähän kertyvää tietoa (esim. talous, lääkekulutus, asiakastytytvyisyys, käytettiedot, infektioraportointi) käytetään laatutyössä toiminnan ja päätöksenteon tukena.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden potilasturvallisuuden osaaminen varmistetaan koulutuksella ja perehdytyksellä. Pirhassa on määritelty henkilöstön välttämättömät koulutukset. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa välttämättömiä koulutuksia ovat peruselvytystaidot (taso1), LOVE kokonaisuudet ammattipätevyyden mukaisesti, infektioiden torjunta terveydenhuollon henkilöstölle, potilashoidon kirjaaminen ja tietosuojan/tietoturvan peruskoulutus. Välttämättömien koulutusten lisäksi henkilöstö osallistuu täydennyskoulutuksiin vastuualueen koulutussuunnitelman sekä osaamistarpeidensa mukaisesti. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

Esihenkilö suunnittelee ja valmistelee uuden työntekijän perehdytysjakson. Perehdytyksen ennakosuunnittelu sisältää mm. perehdyttäjien nimeämisen sekä perehdytyksen sisältöjen ja suunnitelman aikataulutuksen. Perehdytyksessä on käytössä Intro-perehdytysohjelma.

Potilasturvallisuutta varmistetaan myös huolehtimalla palvelujen jatkuvuudella kaikissa olosuhteissa (poikkeustilanneohjeistukset, varasuunnitelmat, pandemiaohjeet). Potilastyössä noudatetaan tietosuojaohjeita etätyötä tehtäessä tai digitaalisia välineitä hoitotyössä käytettäessä. Potilasturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota koko potilaan hoitojakson ajan.

Palvelujen laadun vastuunjako

Alla olevaan taulukkoon 1. on koostettu, miten palvelujen laadusta huolehditaan prosessin eri vaiheissa mielenterveys- ja päihdepalveluiden vastuualueella.

Taulukko 1. Vastuunjakotaulukko palvelujen laadun seurannassa

Sisältö	Käytännössä	Vastuuhenkilö
Toiminnan systemaattinen arviointi turvallisuusnäkökulmasta	Granite HaiPro Turvallisuuskävely Tietosuoja- ja turvakierrot	Miepän johtotiimi Lähiesihenkilöt
Turvallisuuden huomioonottaminen resursseista päätettäessä, selkeät periaatteet niiden kohdentamisessa, varautuminen mahdollisiin poikkeus- ja muutostilanteisiin	Toiminnan resurssien riittävyys arvioiminen, riittävien resurssien varmistaminen loma-aikoina ja äkillisissä poissaoloissa.	Miepän johtotiimi Lähiesihenkilöt
Turvallisuusnäkökulman huomioon ottaminen prosessien kehittämisessä ja selkeät vastuut ”harmaiden alueiden” välttämiseksi yksiköiden välisessä yhteistoiminnassa	Prosessikuvaukset, kykyä arvioida potilasturvallisuusriskejä osana päätöksentekoa	Miepän johtotiimi Lähiesihenkilöt
Vaadittavan osaamisen arviointi ja varmistaminen, henkilöstön osaamisen kehittäminen potilasturvallisuuden näkökulmasta	Täydennyskoulutus Potilasturvallisuus koulutus	Miepän johtotiimi Lähiesihenkilöt
Henkilöstön tiedottamisen menettelyt; organisaation sisäisen tiedon jakaminen, ulkoa tulevan tiedon jakaminen organisaation sisällä	Potilasturvallisuustiedotteet Tiimikokoukset Yhdyshenkilötapaamiset Yksikkövierailut	Miepän johtotiimi Lähiesihenkilöt
Aktiivinen riskien arviointi ja hallinta; systemaattiset menettelyt vaarojen tunnistamiseksi	Palautteiden (potilaspalautteet, muistutukset, potilasvakuutuskeskuksen päätökset ym.) arviointi ja käsittely	Miepän johtotiimi Lähiesihenkilöt Henkilökunta
Toiminnan yhdenmukaistamista ja näkyväksi tekemistä	Vuosikelloon kootaan yhdessä tärkeäksi koetut asiat ja tehtävät, jotka toistuvat vuositason lailla	Miepän johtotiimi Lähiesihenkilöt Henkilökunta

Lisätietoa:

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto
Valvira

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle,

jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

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. (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)

Hoidontarpeen arviointi

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden Miepä-tiimien hoidontarpeen arvio on yhdistetty vastaanottopalveluiden hoidontarpeen arvioon. Vastaanottopalveluissa hoidontarpeen arviointi määrittää minkälaista hoitoa potilas saa yhteydenottonsa jälkeen.

Terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö tekee hoidon tarpeen arviointia puhelimesta, digitaalisten palveluiden kautta tai tavatessaan potilasta henkilökohtaisesti vastaanotolla. Poikkeuksena nuorten aikuisten Miepä-tiimi, jonne voi hakeutua suoraan (walk-in tai yhteydenottolomakkeen kautta) ja hoidon tarpeen arvio tehdään palveluun hakeuduttaessa tai palveluun voi hakeutua yllä kuvatulla tavalla.

Potilas voi ympäri vuorokauden olla yhteydessä Päivystysapuun epäillessään tarvitsevansa kiireellistä hoitoa. Digiklinikka tarjoaa hoitoa joka päivä. [Digiklinikka - pirha.fi](https://digiklinikka.pirha.fi)

Kiireelliseen hoitoon tai päivystykseen potilaat ohjataan hoidon tarpeen arvioinnin perusteella potilaan kotipaikasta riippumatta. Miepän kiiretiimi vastaa mielenterveys- ja päihdepotilaiden kiireelliseen hoidon tarpeeseen hoidon tarpeen arvioinnin pohjalta, joka on tehty avopalveluiden kiireajoilla. Kiiretiimi toimii vain virka-aikaan ja tapaa potilaita joko lähi- tai etävastaanotoilla. Päivystyksellistä hoitoa tarjotaan TAYS

Acutassa 24/7 ja TAYS Valkeakoskella joka päivä. Kiireellistä hoitoa Pirkanmaan hyvinvointialueella tarjoavat sosiaali- ja terveysasemien kiirevastaanotot.

Kiireetöntä hoitoa tarjotaan sosiaali- ja terveysasemilla, lähiasemilla, lähiasiointipisteillä ja Digiklinikalla. Sosiaali- ja terveysasemat ovat avoinna joka päivä. Sosiaali- ja terveysasemien aukioloaikana asiakkaat voivat ottaa yhteyttä puhelimitse tai asioida henkilökohtaisesti toimistossa. Lähiasemien ja lähiasiointipisteiden aukioloajat voivat olla suppeammat kuin sosiaali- ja terveysasemien. Kiireettömän hoidon aukioloajat ja yhteystiedot löytyvät [Lääkärin ja hoitajan vastaanotot - pirha.fi](https://pirha.fi)

Hoitotakuu tarkoittaa jokaisen Suomen kunnassa asuvan henkilön oikeutta saada kiireetöntä hoitoa määräajan kuluessa. Hoitotakuun tarkoituksena on varmistaa, ettei jonotusaika hoitoon pääsyyn veny kohtuuttoman pitkäksi. Hoitotakuu koskee ainoastaan kiireetöntä hoitoa, sillä ensiapua ja kiireellistä hoitoa on oltava välittömästi saatavilla henkilöstä ja paikasta riippumatta. Hoitotakuu edellyttää lisäksi, että potilaiden yhteydenottoihin vastataan samana päivänä, vastaamisen hoitaa Pirhassa digiklinikka tai vastaanottopalveluiden hoidon tarpeen arviointi.

Miepä-tiimeissä hoitoon pääsyä kuvaavia tunnuslukuja seurataan kuukausittain. Seurannasta ovat vastuussa yksiköiden esihenkilöt. Hyvinvointialueetasolla hoitotakuun saavuttamista seurataan kuukausitasolla ja hoitoon pääsy tiedot ilmoitetaan hyvinvointialueen nettisivuilla. Mikäli määräaikoja ei saavuteta, toimintaa kehitetään hoitotakuuseen pääsemiseksi. Yksikkö raportoi ja julkaisee lakisääteisten määräaikojen toteutumisen poikkeamat ja tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella osallisuudella asiakkaat tulevat kuulluksi ja kohdatuksi palvelutilanteissa. Asiakkailla on käytössä ajantasainen tieto palveluista ja tieto on helposti saavutettavissa ja heillä on myös mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin ja osallistua sote-palvelujen kehittämiseen erilaisin keinoin. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja

omavalvonnan kehittämistä. Palveluissa pyritään keräämään jatkuvasti asiakaspalautetta (asiakkailta ja asiakkaiden läheisiltä), joihin vastaamalla asiakkaat ja omaiset voivat osallistua toiminnan kehittämiseen.

Asiakaspalaute

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaat voivat antaa palautetta monella tapaa, sähköisesti tai paikan päällä. Palautteella on keskeinen rooli palvelujen jatkuvassa parantamisessa, minkä vuoksi palautteenkeruuta ja -käsittelyä on yhtenäistetty ja laajennettu entisestään. Miepä-tiimeissä palautteet käsitellään esihenkilön toimesta. Henkilöstölle lisätietoja: Asiakaspalautteet Intra ja Pirhan asiakkaille: Asiakaspalaute

Hyvinvointialueen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma

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

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

Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman kehittämiskohteet 2024–2025

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Potilaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate.

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

Terveys- ja hoitosuunnitelma

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

Lakisääteiset palvelua koskevat suunnitelmat laaditaan ja päivitetään pääasiallisesti määräaikaikaiseksi ajaksi ja hoidon / palvelutarpeen mukaan.

Miepä-tiimeissä potilaalla on oikeus terveys- ja hoitosuunnitelmaan eli tehosuun terveydenhuoltolain ja potilasasiakirja-asetuksen mukaan. Tehosu tukee potilaan omahoitoa ja edistää ammattilaisten välistä yhteistyötä.

Henkilöstölle lisätietoja: Terveys- ja hoitosuunnitelma tai Kanta-palvelussa: Terveys- ja hoitosuunnitelma

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 tietoa. 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:

Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavina toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo.

Ma, ke, to klo 9–11 ja ti 12.30–14.30 p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

Ma, ke, to klo 9–11 ja ti 12.30–14.30 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](https://pirha.fi/potilasasiavastaava)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/sosiaaliasiavastaava)

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](https://pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveystieteiden - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Miepä-timeissä muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle. Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioden 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 muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

Palvelujen laadun ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi yksikkö korjaa virheellisen toiminnan ja tekee tarvittaessa kehittämissuunnitelman. Esihenkilö tiedottaa muutetuista

toimintatavoista henkilökuntaa työyhteisön palavereissa, huolehtii, että asia kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Henkilöstölle lisätietoja ja ohjeistusta Pirhan intrasta:

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

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.

Miepä-tiimeissä kerätään palautetta säännöllisesti suoraan potilailta esimerkiksi asiakaspalautelomakkeella kirjallisesti, palautekortilla, NPS-asiakaskokemuskyselyllä, osallistumalla THL:n kyselyihin. Mielenterveys- ja päihdehoidon tiimeissä palautteet käsittelee esihenkilö, joka vastaa palautteen antajalle. Palautteesta riippuen, asia käsitellään ensin työntekijän kanssa ja sen jälkeen tiimikokouksessa. Koko vastuualuetta koskevat palautteet käsitellään mielenterveys- ja päihdepalveluiden johtotiimissä ja vielä tiimeissä palautteen sisällön vaatimalla tavalla. Saadun palautteen perusteella toimintaa kehitetään tiimi tai vastuualuetasoisesti.

3.6 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden henkilöstö koostuu:

Pirkanmaan hyvinvointialue

- vastuualuejohtajasta
- palvelupäälliköistä (4)
- ylilääkäreistä (2)
- osastonhoitajista (6)
- johtavasta psykologista
- apulaisosastonhoitajista (2)
- sihteereistä (3)
- psykiatreista (2)
- psykoterapeuteista (3)

Miepä-tiimien potilastyötä tekevä henkilöstö alla olevan taulukon mukaan:

TIIMI	SAIRAAHOITA JA	PSYKOLO GI	LÄHIHOITAJ A	PSYKOTERAPEU TTI
AKAA - URJALA	5	0,5		
KANGASALA-PÄLKÄNE	6,6	1	2	
KUHMOINEN	0,4			
VESILAHTI	1			
LEMPÄÄLÄ	5	1		
VALKEAKOSKI	6	1	1	
ORIVESI	3	1		
NUORTEN AIKUISTEN MIEPÄ	7	2		
HÄMEENKYRÖ- IKAALINEN	5	0,2	1	
SASTAMALA	7	0,8	2	
YLÖJÄRVI	8	1		
NOKIA	11	1		

KIIRETIIMI	5			
ETÄTIIMI	6			
PIRKKALA	3	1		
LIELAHTI	3	1		
HERVANTA- KAUKAJÄRVI	9	2		
TAMMELAKESKUS	7	2		
LINNAINMAA	6	1		
HATANPÄÄ	6	2		
TESOMA		1		
TIPOTIE	6	2		
ENSIJÄSENTÄJÄT	4			
LYHYTPSYKOTERAPIATI IMI				3

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Yksikön esihenkilöt arvioivat jatkuvalla tarveharkinnalla sijaistarvetta. Sijaishankinnan toteuttaa esihenkilöt. Lääkärivajetta voidaan korjata tarvittaessa määräaikaikaisilla ostopalvelulääkäreillä. Hankinnan toteuttaa vastuualuejohtaja yhdessä hankinnan kanssa.

Rekrytointia koskevat periaatteet

Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset ja kielitaitovaatimus, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

Työ edellyttää hyvää suomen kielen taitoa. Kielitaitoa arvioidaan haastattelutilanteissa. Kielitaidon voi esim. osoittaa Yki-testillä. Esihenkilö varmistaa, että työntekijällä on riittävä kielitaito miepä-tiimissä toimimiseksi.

Ammattitaidon ylläpitäminen ja täydennyskoulutukset

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

Opiskelijoiden osaamisen ja kelpoisuuden varmistaminen

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

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

Terveysalan opiskelijat voivat osallistua lääkehoidon toteuttamiseen joko opintoihin kuuluvan ohjatun harjoittelun aikana tai toimiessaan sijaisina. Alla olevan linkin kautta tarkempi kuvaus.

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

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.

Miepä-tiimin esihenkilö tarkistaa vaaditut pätevyudet rekrytoidessaan uutta työntekijää.

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](#)

Miepä-tiimeissä rikostaustaote toimitetaan esihenkilölle, joka ilmoittaa otteen päivämäärän HR-palveluihin.

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](#)

Miepä-tiimeissä perehdytykseen löytyy lisää materiaalia Intron lisäksi Mielenterveys- ja päihdepalveluiden Teams-kanavalta, Hoituki-palvelussa sekä Pirhan Intrassa.

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

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.

Miepä-tiimien vastuuhenkilöt ennakoivat tietojohtamisen yksikön tuottaman tiedon perusteella potilasvirtoja ja tämän perusteella suunnittelevat erikseen hoidon järjestämisen osalta henkilöstön tarpeen. Eri palvelukanavien kysynnän tarpeiden vaihteluun reagoidaan aktiivisesti ja reaaliaikaisesti.

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

Vastuuhenkilöt varmistavat riittävän henkilöstön Miepä-tiimeissä:

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

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](#)

Miepä-tiimeissä tehdään monialaista yhteistyötä laajasti, erityisesti vastaanottopalveluiden, työikäisten sosiaalityön sekä psykiatrisen erikoissairaanhoidon kanssa.

Tiedonkulku toteutetaan sähköisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmien- ja Kanta-palvelun kautta sekä yhteistyöpalaverissa. Potilastietojärjestelmä on pääkanava potilaan hoitoon liittyvässä tiedon jaossa. Potilaan siirtyessä toisen palveluntuottajan asiakkaaksi varmistetaan hoidon jatkuvuus siirtämällä tarvittavat tiedot potilaan ja palveluntuottajan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla. Keskustelu potilaan hoidosta käydään tulevan palveluntuottajan kanssa potilaan luvalla. Minun tiimini koollekutsutaan tarvittaessa potilaan tarpeen mukaisesti.

Terveystieteiden laaki 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.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

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

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

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

Miepä-tiimeissä on mm. vastaanottohuoneita, lääkehuone, asiakkaiden odotustila, asiakas-WC, henkilöstö-WC, henkilöstön sosiaalitilat, varastotilat ja kokouksetilat.

Palvelupisteet on lueteltu kappaleessa 1.1.

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

Riskienhallintaohjelmisto Granite - intra.pirha.fi

Lääkinnälliset laitteet

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

Lisätietoja: [Laki lääkinnällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Palveluiden laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010) ja sen nojalla annetuissa asetuksissa Lääkinnällisiä laitteita koskeva uusi EU- asetus astui voimaan 26.5.2021.MD-asetuksen (EU/2017/745) määritelmän mukaisesti lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, implanttia, reagenssia, materiaalia tai muuta tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut käytettäväksi ihmisillä, joko yksinään tai yhdistelminä lääketieteellisiin tarkoituksiin. Laiteturvallisuutta ohjaa [lainsäädäntö](#), asetukset sekä Valviran, Fimean ja STM:n ohjeet.

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

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

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

Palveluysiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluysiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluysikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin. Lääkintäteknikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintäteknikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintäteknikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

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

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista

sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta. Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava Fimealle 10 vuorokauden kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vuorokauden kuluessa. Laite tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa. Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta: [Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi - Fimea](https://www.fimea.fi/vaaratilanteista-ilmoittaminen).

Säteilyn käytön turvallisuus

Miepä-tiimeissä ei säteilylle altistaa toimintaa.

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.

Miepä-tiimeissä toimitaan Pirhan tietoturvan riskienarvioinnin ohjeiden mukaisesti.

Tietosuoja ja tietoturva

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

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Miepä-tiimeissä toimitaan Pirhan tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikan ohjeiden mukaisesti.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojen järjestäjänä laatinut tietosuoja-, 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](#)

Miepä-tiimeissä noudatetaan Pirhan tietoturvasuunnitelmaa.

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](https://tietosuoja-pirha.fi)

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Potilastietojen kirjaamisessa Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä OMNI360 terveydenhuolto potilastietojärjestelmä. Hyvinvointialueella on tehty kirjaamisen ohjeet, jossa on yhdenmukaisen kirjaamisen ohjeistus THL:n kansallisten määritysten mukaisesti.

Miepä-tiimeissä sovitut perehdyttäjät perehdyttävät uuden työntekijän kirjaamiskäytäntöihin. Osaamisen varmistamista tukevat potilastietojärjestelmien vastuukäyttäjät ja potilastietojärjestelmien käyttöohjeet. Kirjaaminen tapahtuu rakenteisesti ja viipymättä.

Tietoturva kattaa hallinnolliset, toiminnalliset, tekniset ja muut keinot, joilla suojataan hyvinvointialueen tiedot, palvelut, tietojärjestelmät ja tietoliikenne niin normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin.

Tietoturvalla varmistetaan tiedon luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus.

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

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

Tietosuoja- ja tietoturvaohjeita päivitetään säännöllisesti ja uusista ohjeista ilmoitetaan Intrassa. Koska tietosuojaan ja tietoturvallisuuteen liittyvät uhat muuttuvat jatkuvasti, on

tärkeää, että työskentelyssä noudatetaan ajantasaisia ohjeita. Perehtyminen ohjeisiin on kunkin henkilön omalla vastuulla.

Tietosuoja- ja tietoturvakierro tehdään vähintään kerran vuodessa, joko erikseen tai turvallisuuskävelyn yhteydessä. Tietosuojan ja tietoturvan yhteyshenkilö, turvallisuuskävelyn vetäjä/ turvallisuusyhdyshenkilö tai tehtävään nimetty henkilö täyttää lomakkeen saamiensa esitietojen ja kierrolla esiin nousseiden tietojen pohjalta. Lomakerekisteri Tietosuoja ja tietoturvakierrolomake Lomake toimitetaan yksikön esihenkilölle, joka vastaa kehitys- ja korjaustoimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta. Lomake huomioidaan seuraavalla kierrolla. Kierrosta tiedotetaan alueen tietosuoja ja tietoturva vastuuyhteyshenkilöä.

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

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

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

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

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet - intra.pirha.fi](https://pirha.fi/tietosuojatietoa) (kohdassa 4.1.

Henkilötietojen käsittely)

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](#)

Miepä-tiimeissä yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa on käytetty Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen avopalveluiden lääkehoitosuunnitelman mallipohjaa. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilöt vastaavat yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy vastuualuejohtaja. Lääkehoitosuunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain huhtikuun loppuun mennessä.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden yksiköiden lääkehoitosuunnitelmat löytyvät Teams kanavalta ja paperitulosteena yksiköstä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä](#)

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

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

Esihenkilö varmistaa, että henkilökunta osaa tunnistaa epidemian ja aloittaa torjuntatoimet mahdollisimman varhain. Tarvittaessa konsultoidaan infektioyksikköä tai alueen hygieniahoitajaa. Epidemioista täytetään epidemiaseurantalomake epidemian päätyttyä. Infektioiden torjunnan toteutumista seuraa esihenkilö yhdessä hygieniahoitajan kanssa.

Yksikön siivous

Terveydenhuollon ammattihenkilöt vastaavat miepä-tiimien yleisestä siisteydestä ja hygienian toteutumisesta työpäivän aikana toimistohuoneissa. Tutkimus- ja

hoitovälineitä tulee käsitellä ja huoltaa ohjeiden mukaisesti. Ajantasainen siivouksen palvelusopimus löytyy Intrasta. Toimitilojen siivouksesta huolehtivat palveluntuottajat Pirhan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Jätteiden käsittely ja vaarallisten jätteiden käsittely on ohjeistettu palveluntuottajan sopimuksessa ja miepä-tiimeissä syntyvä riskijäte toimitetaan hävitykseen ohjeiden mukaisesti.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Hygieniahoitajien yhteystiedot - pirha.fi Jokaisessa työyksikössä on lisäksi nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka on Mielenterveys- ja päihdepalveluissa osastonhoitaja omissa tiimeissään. Hygieniahoitajat välittävät tietoa hygieniayhdysverkoston kautta työyksiköihin sekä tarvittaessa vierailevat työyksiköissä.

Lisätietoa:

Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä - pirha.fi

Infektioiden torjunta avovastaanotoilla - pirha.fi

Tietoa infektioiden torjunnasta sote-yksiköille - pirha.fi

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

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja

turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Riskin merkitystä voidaan arvioida todennäköisyyden ja mahdollisten seurausten osalta. Mitä todennäköisempää riskin realisoituminen on ja mitä isommat sen seuraukset ovat, sitä merkityksellisempi riski on työyksikölle ja sen tärkeämpää on pyrkiä viipymättä hallitsemaan kyseistä riskiä.

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

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](#)

Miepä-tiimeissä HaiPro ilmoitukset käsitellään viipymättä esihenkilön toimesta. Vakavat vaaratapahtumat tunnistetaan ilmoituksista, käsitellään esihenkilön toimesta sekä yksikössä työntekijöiden kanssa Pirhan ohjeiden mukaisesti. Tapahtuneesta viestitetään potilaalle välittömästi joko työntekijän tai esihenkilön toimesta. Tilanteessa mukana olleille työntekijöille järjestetään mahdollisuus jälkipuintiin tapahtuman jälkeen Pirhan ohjeiden mukaisesti. HaiPro tapahtumailmoitusten ja niiden käsittelyn perusteella tehdään korjaavat toimenpiteet yksikössä.

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

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallinta on jatkuva, arkipäivään kuuluva prosessi, jossa toisaalta reagoidaan jatkuvasti havaittuihin riskeihin ja vaaratapahtumiin ja toisaalta pyritään ennakoimaan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia. Tärkeä osa riskienhallintaa on yleisen tilanteen jatkuva seuranta ja prosessin vaiheiden tarkka raportointi.

1.1.2024 voimaan tullut laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa työntekijää ilmoittamaan viipymättä, jos hän havaitsee asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavan epäkohdan. Lain mukaan ilmoitus pitää tehdä, jos työntekijä huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden. Hyvinvointialueen ja sen tytäryhtiöiden sekä muiden palveluntuottajien vaaratapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään.

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

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

[Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](#)

[Tietoa hygieniayhdyshenkilöille - pirha.fi](#)

[Hygieniahoitajien yhteystiedot - pirha.fi](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallinnan käsikirja on tietolähde riskienhallinnasta.

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa. Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan organisaatiossa toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Hyvinvointialueen riskienhallintaohjelmistona on Granite.

Lisätietoa henkilöstölle: [Riskienhallintaohjelmisto Granite](#)

[Asiakas- ja potilasturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

Esihenkilön tehtävänä on jatkuvasti seurata ja arvioida toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimien vaikuttavuutta osana omavalvontasuunnitelman seurantaa. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitettuja tapahtumia ja niiden perusteella suunniteltuja ja toteutettuja korjaavia ja ehkäiseviä toimia käsitellään yksikön henkilöstön kanssa 1-4 kertaa kuukaudessa.

Esihenkilö informoi vastuualuejohtajaa tai vastuuyksikön päällikköä viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömyydestä. Vastuualuejohtaja tai vastuuyksikön päällikkö huolehtii, että kooste vastuualueella tai vastuuyksikössä ilmoitetuista vaaratapahtumista ja epäkohdista sekä suunnitelluista ja toteutetuista korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä käsitellään vastuualueen tai vastuuyksikön esihenkilöiden kesken vähintään kolmen kuukauden välein.

Vastuualuejohtaja tai vastuuyksikön päällikkö informoi toimialuejohtajaa ja palvelulinjajohtajaa viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista

keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömyydestä, sekä toimittaa koosteen toimialuejohtajalle ja palvelulinjaajohtajalle kolmen kuukauden välein. Koosteet julkaistaan Pirhan ulkoisilla sivuilla.

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

Kaikki raportoidut tapahtumat kertyvät vaaratapahtumarekisteriin tai -tietokantaan. Vaaratapahtumien kertymistä seurataan säännöllisesti. Analyysin avulla saadaan esille tyypillisiä tapahtumia ja tapahtumissa tapahtuvia muutoksia (trendejä) sekä jollain tavalla yllättäviä, poikkeuksellisia tai monimutkaisia tapahtumia, joita on tarpeen tutkia perusteellisemmin.

Potilasturvallisuusilmoitusten käsittely aloitetaan mahdollisimman pian ja saatetaan loppuun seitsemän vuorokauden sisällä ilmoituksen tekemisestä. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on Pirha-tasoinen prosessi. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia. Lisätietoa henkilöstölle: Vakavien vaaratapahtumien tutkinta [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Asiakas- ja potilashallinnollisten asiakirjojen käsittelyprosessit: Sote-palvelutuotannon hallintopäälliköt ovat laatineet ohjeen asiakas- ja potilashallinnollisten asiakirjojen käsittelyprosesseista. Tietohallinnon asiakirjahallinto huolehtii ohjeen asianhallintajärjestelmää koskevasta sisällöstä. Sote-johtoryhmä on hyväksynyt käsittelyprosessit. Ohjeistus on kaikkia velvoittava ja koskee seuraavia prosesseja: Hoitoon ja kohteluun liittyvät muistutukset Kantelut Potilasvahinkokeskuksen selvityspyynnot Liikenne- ja potilasvahinkolautakunnan selvityspyyntö Lääkevahinkokorvauksia koskevat selvityspyynnot Vahingonkorvaushakemukset Asiakasmaksujen alennus- ja poistoprosessi Hallinto-oikeuden selvityspyyntö Lääkärinlausuntopyynnot edunvalvonta-asioissa ja poliisille Kelan tietopyynnot Vainajan tietojen luovutus Asiakkaan ja potilaan omiin tietoihin kohdistuvat pyynnot Asianosaisen tietopyynnot Pelastuslaitoksen tietopyynnot Vakuutusyhtiön tietopyynnot Lisätietoa

henkilöstölle: Asiakas- ja potilashallinnollisten asiakirjojen käsittelyprosessit Pirkanmaan hyvinvointialueella - intra.pirha.fi

Riskienhallinnan raportointi

Vaaratapahtuminen raportointimenettely alkaa vaaratilanteen tunnistamisesta ja ilmoittamisesta. Vaaratapahtumia ovat läheltä piti -tapahtumat ja haittatapahtumat. Ilmoitettavia asioita ovat kaikki hoitoon liittyvät tapahtumat, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa potilaalle. Ilmoitukset käsitellään sekä luokitellaan ja tiedot hyödynnetään tavoitellen jatkuvan oppimisen kautta tapahtuvaa toimintatapojen, toiminnan olosuhteiden sekä välineiden kehittymistä. Vaaratapahtumat ilmoitetaan sähköisellä ilmoituslomakkeella, josta tiedot kirjautuvat suoraan tietokantaan jatkokäsittelyä varten. Pirhan intran-sivujen alaosassa on pikalinkit, joista löytyy myös HaiPro Ilmoita vaaratapahtumasta -lomake.

Osaamisen varmistaminen

Miepä-tiimien esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että työntekijä on suorittanut Pirhan edellyttämät riskienhallinnan koulutukset.

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.

Miepä-tiimien ostopalveluhankinnoista vastaa mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjaus. Asiakasohjauksen kautta potilas ohjautuu Pirhan kilpailuttamien palveluntuottajien palveluihin.

Työntekijöille lisätietoja löytyy Pirhan sisäisestä intrasta: Hankintaohje

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](https://pirha.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

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

- Koota ja analysoida tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteista ja niiden uhkista
- Muodostaa ja ylläpitää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän valmiuden tilannekuvaa
- Koordinoida sosiaali- ja terveydenhuollon valmiussuunnittelua YTA-alueella valtakunnallisten periaatteiden mukaisesti
- Kehittää ja jalkauttaa varautumisen menettelyitä sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäväalueelle.
- Tukea palvelutuotantoa valmiussuunnittelussa
 - Tukea johtoa häiriötilanteen hoidossa
- Suunnitella ja toteuttaa varautumiskoulutuksia ja valmiusharjoituksia
- Toimia häiriötilanteissa viranomaisyhteyspisteenä sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- Kehittää häiriötilanteiden hälyttämisen prosesseja yhdessä muiden keskeisten toimijoiden kanssa

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

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

Miepä-tiimeissä noudatetaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelmaa.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnän jälkeen suunnitelma jalkautetaan johdolle ja he välittävät tiedon esihenkilöille. Omavalvonta suunnitelma käsitellään esihenkilöiden johdolla työyksikön moniammatillisessa osastokokouksessa. Koko henkilökunta sitoutetaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan ja päivitykseen.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on saatavilla ja henkilöstön tiedossa jokaisessa toimipisteessä. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön tutustuttavana Teams-kanavalla tai muussa työyksikössä sovitussa paikassa. Omavalvontasuunnitelma on julkinen ja se on nähtävillä Pirhan julkisilla sivuilla.

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

5.2 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.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualueetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi)).

Miepä-tiimit raportoivat sovitut mittarit Pirhan ohjeiden mukaisesti ja raportti julkaistaan Pirhan ulkoisilla sivuilla.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 10.12.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Marcel Mathier, palvelupäällikkö

Terhi Leskinen, palvelupäällikkö

Kaija Saari, palvelupäällikkö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Vastuualuejohtaja Kaisa Luoto



Seuraa meitä somessa.