



Omavalvontasuunnitelma

Vastaanottopalvelut

Sisällysluettelo

Johdanto	3
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	5
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	5
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	10
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	13
2.1 Laatiminen ja päivittäminen.....	13
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen	15
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	15
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	16
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	19
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	21
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	25
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	28
3.6 Henkilöstö	29
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	33
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	35
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet.....	36
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	42
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	45
3.12 Lääkehoitosuunnitelma	47
3.13 Infektioiden torjunta.....	48
4 Omavalvonnan riskienhallinta.....	50
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	50
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	52
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	56
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta	58
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	59
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	61
5.1 Toimeenpano.....	61
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	62
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	63
7 Liitteet	64

Muutoshistoria

Versio	Päivämäärä	Tehdyt keskeisimmät muutokset edelliseen versioon verrattuna
1	29.9.2024	Ensimmäinen versio
2	13.8.2025	Lisätty versiotaulukko. Päivitetty organisaatiomuutoksen mukaiset yhteystiedot kappaleeseen 1.1. sekä uusi organisaatiotaulukko kappaleeseen 1.2. Vastaanottopalvelujen vastuualueen omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta vastaavan vastuuhenkilön tiedot päivitetty kappaleeseen 2. Potilas- ja sosiaalivastaavien nimet lisätty sekä yhteydenottotapoja täsmennetty kappaleeseen 3.3. Päivystysavun numero 116117 lisätty kappaleeseen 3.3. Omavalvontasuunnitelmaan lisätty hyväksymispäivämäärä sekä hyväksyjän nimi. Vaade Omavalvontasuunnitelman tulostamisesta asiakkaiden sekä henkilökunnan nähtäville on lisätty kappaleisiin 2 sekä 5.1. Saatujen palautteiden vaikutus Omavalvontasuunnitelman päivitykseen on lisätty kappaleeseen 2. Kappaleen 3.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet rakennetta on järjestetty loogisemmaksi. Muistutusprosessia asiakkaan ja potilaan kannalta on täsmennetty kappaleeseen 3.4. Kiirevastaanottojen toimintaa kuvaava teksti on lisätty kappaleeseen 1.2. Sotetilannekeskuksen kuvaus lisätty kappaleeseen 4.5. Kappaleeseen 3.5 henkilöstön määrää ja rakennetta kuvaava taulukko päivitetty johtamisjärjestelmää vastaavaksi.
3	30.6.2026	Lisätty Omavalvontasuunnitelmaan päivitytyn täyttöoppaan tuomat muutokset. Soteasemien yhteystietoihin päivitetty uudet puhelinnumerot MICC puhelinjärjestelmän käyttöönoton järjestyksessä. Päivitetty kappaleen 4 rakenne ja täydennetty Vastaanottopalvelujen tunnistetut riskit. Päivitetty tieto rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

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, vaikuttavuus ja omavalvonta](#) -pirha.fi -sivuilta

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräys on voimassa myös 1.1.2026 jälkeen Lupa- ja valvontaviraston aloitettua toiminnan.

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://pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

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
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Vastuuhenkilöt: • Riikka Luoto, ylilääkäri p. 0403357250 • Sari Ihalainen, hoitotyön päällikkö p. 044 730 1581 Sote- ja lähiasemat: Akaa ja Urjala • Kaisa Kivinen, apulaisylilääkäri p. 040 335 2203 • Anu Beadle, osastonhoitaja p. 040 335 2600 Hämeenkyrö • Mikko Airo, ylilääkäri p. 050 4076 368 • Päivi Leskinen, osastonhoitaja p. 050 493169 Ikaalinen • Mikko Airo, Ylilääkäri p. 050 4076 368 • Oskari Nieminen, Osastonhoitaja p. 044 7301 540 Kangasala, Pälkäne ja Kuhmoinen • Liisa Jousiniemi, Ylilääkäri p. 0444860414 • Susanna Manninen, Osastonhoitaja p. 040 806 2160 Lempäälä ja Vesilahti • Taina Hellsten, Apulaisylilääkäri p. 040 681 5199 • Satu Södervik, Osastonhoitaja p. 044 486 1177 Sastamala, Mouhijärvi ja Punkalaidun • Jaana Haapala, Ylilääkäri p. 040 1382 439 • Sari Jalli, Osastonhoitaja p. 040 6876 089 Valkeakoski • Sohvi Mäntykoski, Vastaava lääkäri p. 040 335 7256 • Niina Kokkola, Osastonhoitaja p. 040 335 7265 Ylöjärvi • Teija Lahti, Ylilääkäri p. 050 5895 790 • Maarit Lehtipää, Osastonhoitaja p. 040 1331 586 Soteasemien yhteystiedot:

- Akaan sosiaali- ja terveysasema: Torkontie 2, 37800 Akaa, p. 03 3116 8120, kiirevastaanotto p. 040 335 2704
 - Urjalan lähiasema: Sairaalantie 9, 31760 Urjala, p. 03 3116 8120
- Hämeenkyrön sosiaali- ja terveysasema: Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö. p. 03 311 68130
 - Ikaalisten lähiasema: Vanha Tampereentie 21, 39500 Ikaalinen, p. 03 311 6813
- Kangasalan sosiaali- ja terveysasema: Herttualantie 28, 36200 Kangasala p. 03 311 68140
 - Ruutanan lähiasema: Leppätie 3, 36110 Ruutana p. 03 311 68140
 - Sahalahden lähiasiointipiste: Kurvis-Höllintie 8, 36420 Sahalahti, p. 03 311 68140
 - Vatialan lähiasema: Junatie 1, 36240 Kangasala, p. 03 311 68140
 - Kuhmoisten lähiasema: Orivedentie 3, 17800 Kuhmoinen, p. 03 311 68140
 - Pälkäneen lähiasema: Keskustie 3, 36600 Pälkäne, p. 03 311 68140
 - Luopiosten lähiasiointipiste: Pereentie 3, 36760 Luopioinen, p. 03 311 68140
- Lempäälän sosiaali- ja terveysasema: Himminpolku 6, 37500 Lempäälä, 03 311 68110,
 - Vesilahden lähiasema: Anttilantie 2, 37470 Vesilahti, p. 03 311 68110
- Sastamalan sosiaali- ja terveysasema: Itsenäisyydentie 2C, 38200 Sastamala, p. 03 311 68180
 - Mouhijärven lähiasiointipiste: Tohtorinpolku 3, 38460 Sastamala, p. 03 311 68180
 - Punkalaitumen lähiasiointipiste: Lauttakyläntie 11, 31900 Punkalaidun, p. 03 311 68180
- Valkeakosken sosiaali- ja terveysasema: Särpimäenkatu 27, 37600 Valkeakoski, p. 03 311 68190
- Ylöjärven sosiaali- ja terveysasema: Mikkolantie 10, 33470 Ylöjärvi, p. 03 384 5259
 - Kurun lähiasiointipiste: Kisatie 1, 34300 Kuru, p. 03 384 5267
 - Hyvinvointikioski: Elotie 1, 33470 Ylöjärvi, p. 03 735 6702

Vastuuhenkilöt:

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

Sote- ja lähiasemat:

Hatanpää

- Sanna Multanen, Ylilääkäri p. 040 806 3764
- Terhi Kivipelto, Osastonhoitaja p. 041 730 9459

Hervanta

- Aapo Haavisto, Vastaava lääkäri p. 040 643 2994
- Kati Sipilä, Osastonhoitaja p. 040 801 2614

Kaukajärvi

- Anna Siitonen, Vastaava lääkäri p. 040 639 7584
- Jenni Syväoja, Osastonhoitaja p. 040 806 2217

Kämmenniemi (lähiasiointipiste)

- Hannu Jaatinen, Ylilääkäri p. 040 639 7073
- Satu Röyhkiö, Osastonhoitaja p. 050 537 4726

Lielahdi

- Katja Salminen, Vastaava lääkäri p.040 824 0440
- Marjukka Tenhunen, Osastonhoitaja p. 040 129 5357

Linnainmaa

- Hannu Jaatinen, Ylilääkäri p.040 639 7073
- Satu Röyhkiö, Osastonhoitaja p. 050 537 4726

Nokia

- Tuomas Jukkola, Ylilääkäri p. 050 448 3355
- Outi Kytöneva, Osastonhoitaja p. 040 1295 598

Orivesi

- Riku Metsälä, Vastaava lääkäri p. 0444722837
- Satu Yrjölä, Osastonhoitaja p. 0406610315

Pirkkala

- Sari Lemberg, Apulaislääkäri p. 0401335705
- Liisa Särkkä, Osastonhoitaja p. 0504363984

Tammelakeskus

- Tiina Viitaniemi, Ylilääkäri p. 040 133 6725
- Susanna Salonen ts. Osastonhoitaja p. 040 133 6496

Tipotie

- Arja Kotisaari, Vastaava lääkäri p. 040 806 3811
- Niina Kousa, ts. Osastonhoitaja p. 0406397815

Soteasemien yhteystiedot:

- Hatanpään sosiaali- ja terveysasema: Hatanpäänkatu 24, 33900 Tampere, p. 03 311 68210
- Hervannan sosiaali- ja terveysasema, Insinöörinkatu 38, 33720 Tampere, p. 03 3116 8220
- Kaukajärven lähiasema: Keskisenkatu 9, 33710 Tampere, p. 03 311 68230
 - Kämenniemen lähiasiointipiste: Taavankuja 1, 34240 Kämenniemi, p. 03 311 68250
- Lielahden sosiaali- ja terveysasema: Antti Possin kuja 1, 33400 Tampere, p. 03 384 5147
- Linnainmaan sosiaali- ja terveysasema: Kirviälänkatu 2, 33580 Tampere, p. 03 311 68250
- Nokian sosiaali- ja terveysasema: Maununkatu 12, 37100 Nokia, p. 03 311 68150
- Tammelakeskuksen sosiaali- ja terveysasema: Itsenäisyydenkatu 21 B, 33500 Tampere, p. 03 311 68260
- Tipotien sosiaali- ja terveysasema: Tipotie 4, 33230 Tampere, p. 03 3116 8270
- Oriveden sosiaali- ja terveysasema: Sairaalanatie 6, 35100 Orivesi as. p. 03 311 68160
- Pirkkalan sosiaali- ja terveysasema: Lentoasemantie 60, 33960 Pirkkala, p. 03 311 68170

Asiantuntija- ja konsultaatioyksikkö

- Apulaisylilääkäri Tero Harjuntausta p. 040 806 3761
- Palvelupäällikkö Krista Kuusela p. 040 801 6175

Diabetesvastaanotto

- Minna Jokinen, vastaava lääkäri p. 0408062102
- Terhi Palander, osastonhoitaja p. 0417311988
- Sarvis, diabeteshoitajat, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere, p. 040 639 7060

Tartuntatautien valvonta, seksitautien poliklinikka ja erityisrokotukset

- Tero Harjuntausta apulaisylilääkäri 040-806 3761
- Terhi Palander, osastonhoitaja p. 0417311988
- Hatanpäänkatu 3, B-rakennus, 3. kerros, p. 03 384 5150

Pirkanmaan päivystysapu

- Anna Änäs vastaava lääkäri 040 1295738
- Liisa Caloniuss osastonhoitaja p. 040 129 5203
- Naulakatu 2 B 3krs, 33100 Tampere

Digiklinikka

- Anna Änäs vastaava lääkäri 040 1295738
- Liisa Caloniuss osastonhoitaja p. 040 129 5203
- Naulakatu 2 B 3krs, 33100 Tampere

Hoitotarvikepalvelu

- Tero Harjuntausta apulaisylilääkäri
- Kaisa Rimpinen osastonhoitaja 0408016217
- Naulakatu 2 B 3krs, 33100 Tampere

Toimenpide- ja konsultaatioyksikkö

- Tero Harjuntausta apulaisylilääkäri
- Kaisa Rimpinen osastonhoitaja 0408016217
- Hatanpäänkatu 24 C, 33900 Tampere

Aikuisten terveystarkastukset

- Tero Harjuntausta apulaisylilääkäri
- Terhi Palander, osastonhoitaja p. 0417311988
- Hatanpäänkatu 3 B 1 krs, 33900 Tampere

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin

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

Sosiaali- ja terveysasema eli sote-asema on ensisijainen hoitopaikka äkillisissä ja pitkään jatkuneissa terveysongelmissa. Sote-asemat tarjoavat laajan valikoiman perustason palveluja, esimerkiksi lääkärin ja hoitajan vastaanottoja, fysioterapiaa, mielenterveys- ja päihdepalveluja, hammashoitoa ja työikäisten sosiaalipalveluja.

Sastamalan, Tampereen Hatanpään ja Valkeakosken sote-asemat sijaitsevat sairaala-alueella. Näillä kolmella sote-asemalla tarjotaan normaalien sote-asemapalvelujen lisäksi erityisosaamista ja erikoislaitteita vaativia palveluja laajalle väestölle.

Lähiasemalta asukkaat saavat perustason sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Palveluvalikoima on sote-asemia suppeampi ja vaihtelee alueen tarpeiden mukaan. Alueen sote-asemalta asukkaat saavat ne palvelut, joita lähiasemalla ei tarjota.

Lähiasiointipisteeltä asukkaat saavat ajanvarauksella apua kiireettömiin asioihin. Palveluja on tarjolla tiettyinä päivinä viikossa. Lähiasiointipisteiden palvelut on

suunnattu erityisesti niille asukkaille, joiden on vaikea kulkea kauempana olevalle sote- tai lähiasemalle eikä ole mahdollisuutta digitaaliseen asiointiin.

Asiantuntija- ja konsultaatiopalvelut

Palvelua tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaille Hoitotarvikepalvelussa, Tartuntatautien valvonnan Seksitautien poliklinikalla, Päivystysavussa ja Digiklinikalla.

Diabetesvastaanotto, Toimenpide- ja konsultaatioyksikkö sekä Aikuisten terveystarkastukset tuottavat palveluja Tampereen ja Oriveden asukkaille.

Aikuisten terveystarkastusten yksikössä toteutetaan lisäksi maahanmuuttajien alkuterveystarkastuksia kaikille Pirkanmaalla oleskeleville.

Endoskopioiden osalta Toimenpide- ja konsultaatioyksikkö tuottaa palveluita myös Hämeenkyrön, Ikaalisten, Sastamalan ja Punkalaitumen asukkaille, suolistosyövän seulonnan osalta tamperelaisille, orivesiläisille, hämeenkyröläisille ja ikaalilaisille.

Palvelupisteittäin asiakaspaikkamäärä ei ole rajattu.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

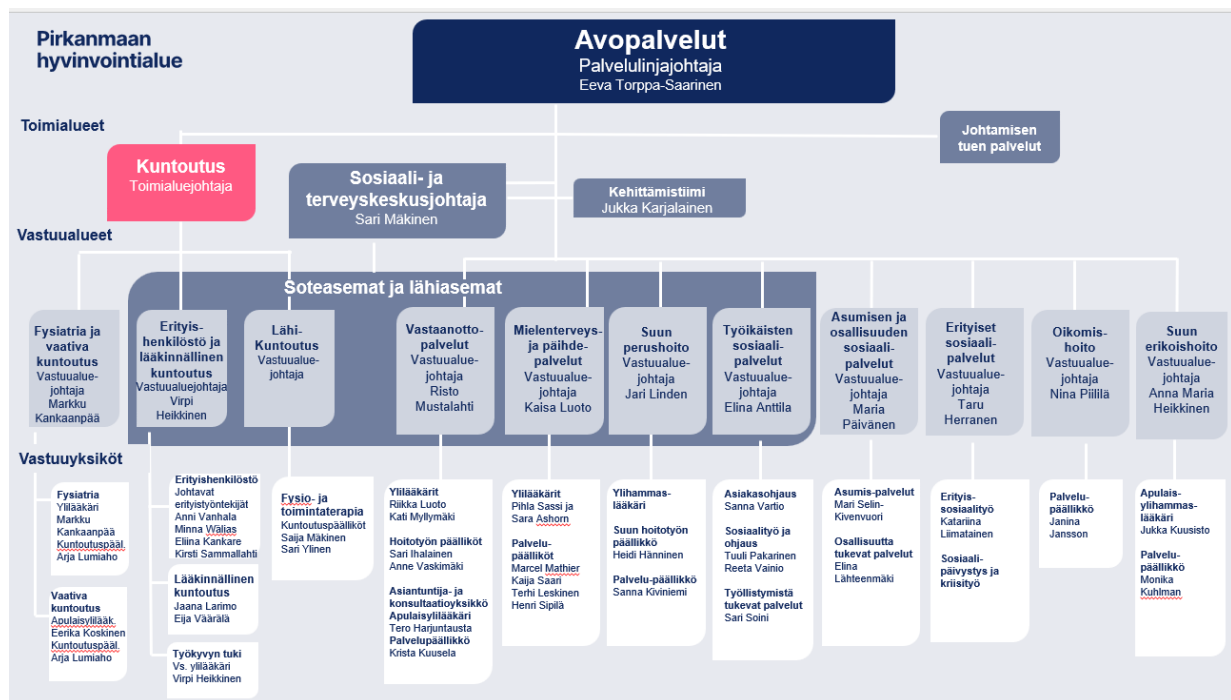
Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa 2026–2029 määritellään:

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

Visio: Pirkanmaalaiset saavat oikeat palvelut oikeaan aikaan

Arvot: Ihmisläheisyys, luottamus, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus

Avopalvelujen organisaatio kaavio



Vastaanottopalvelut

Vastaanottopalvelujen perustehtävänä on huolehtia perusterveydenhuollon tasoisesta sairaanhoidosta ja aikuisneuvonnasta painottaen kansansairauksien ehkäisyä ja hoitoa sekä äkillisten terveysongelmien tunnistamista ja hoitoa varhaisvaiheessa.

Potilas/asiakas voi olla yhteydessä terveystietoihin Digiklinikan kautta tai puhelimitse.

Maailmasta on myös asioida sosiaali- ja terveysaseman tai lähiaseman palvelupisteellä.

[illegible]

lääkäriin ja hoitajan kiireellistä sekä kiireetöntä vastaanottoa ajanvarauksella arkisin virka-aikana. Kiireellistä hoitoa tarjotaan myös arkipäivisin virka-ajan ulkopuolella ja pyhäpäivinä keskitetyistä kiirevastaanottopisteistä. Lääkehoitoa toteutetaan vastaanottopalveluissa päivittäin. Vastaanottopalveluissa työskentelee lääkäreitä, sairaanhoitajia, terveydenhoitajia sekä lähihoitajia. Lisäksi osa sairaanhoitajista on käynyt rajatun lääkkeenmääräämisen erikoispätevyyteen johtavan koulutuksen.

Vastaanottopalvelut ovat pääsääntöisesti omaa toimintaa. Poikkeuksena ovat

Hervannan lähiasema, Tampereen keskustan lähiasema sekä Tesoman sosiaali- ja terveysasema, joiden palveluntuottajana on Mehiläinen Terveyspalvelut Oy.

Pihlajalinna Terveys Oy tuottaa terveyspalvelut Mänttä-Vilppulan, Juupajoen, Parkanon ja Kihniön alueella sekä Virtain ja Ruoveden alueella.

Satunnaisesti lyhytaikaisiin lääkärisijaisuuksiin soteasemilla on käytetty ostopalvelulääkäreitä. Kiirevastaanottojen lääkäripalvelut ovat toimipisteitten mukaan osin oman toiminnan lääkärien ja ostopalvelulääkärien tuottamaa.

Vastaanottopalvelujen lääkärit voivat työskennellä vastaanottotyön lisäksi neuvolatyössä, kouluilla, päihdehoidossa, kotisairaanhoidossa sekä tehostetussa palveluasumisessa. Vastaanottopalveluiden lääkärit ovat tavoitettavissa virka-aikaan. Ajantasainen tieto virka-ajan ulkopuolisesta lääkäripalvelusta löytyy [Pirkan ulkoisilta verkkosivuilta](#).

Keskitetyt kiirevastaanottopisteet

Kiirevastaanotolla annetaan terveysasematasoista hoitoa. Kiireellistä hoitoa saa arkipäivisin asuinalueen sosiaali- ja terveysasemalta tai lähiasemalta sekä virka-ajan ulkopuolella ja pyhäpäivinä keskitetystä kiirevastaanottopisteestä. Kiirevastaanotoilla hoidetaan oireita ja vammoja, jotka vaativat välitöntä hoidon tarpeen arviota tai hoitoa 1–3 päivän kuluessa. Hoidon tarpeen arviointi ja ajanvaraus tehdään pääsääntöisesti puhelimitse Päivystysapu 116117:n toimesta. Päivystysapu on avoinna ympärivuorokauden.

Ensihoidolla on mahdollisuus soittaa Kiirevastaanoton viranomaispuhelimeen, mikäli heidän tekemän hoidon tarpeen arvioinnin perusteella potilas tarvitsee Kiirevastaanoton aikaa.

Asiantuntija- ja konsultaatiopalvelut

Asiantuntija- ja konsultaatiopalveluiden vastuuyksikkö (myöhemmin tekstissä Asko) sisältää perusterveydenhuollon keskitettyjä palveluita. Osa palveluista koskee koko Pirkanmaan hyvinvointialuetta, osa Tampereen ja Oriveden asukkaita, osa myös muita yksittäisten kuntien asukkaita. Palvelut ovat sekä perusterveydenhuollon että erikoissairaanhoidon tasoisia palveluita perusterveydenhuollossa tuotettuna.

Vastuuyksikössä tuotetaan eri toimipisteissä mm. seuraavia palveluita:

Tampereen ja Oriveden asukkaille tarjottavat yhteiset palvelut

Vastuuyksikössä tuotetaan Tampereen ja Oriveden asukkaille seuraavia palveluita:

- Ruuansulatuskanavan endoskopiitutkimukset
- Suolistosyövän seulonnassa positiivisen tuloksen saaneiden jatkotähystykset
- Peräpukamiin kohdistuvat toimenpiteet
- Murtumavastaanoton palvelut
- Kliiniset rasiuskokeet
- Suppeat yöpolygrafiatutkimukset
- Siedätyshoidot
- Matkailijoiden rokotukset
- Luuydinsiirron jälkeisen rokotusohjelman toteuttaminen
- Tyypin 1 diabetesta sairastavien aikuisten sekä komplisoitunutta tyypin 2 diabetesta sairastavien asiakkaiden hoito
- Diabeteshoitajien palvelut terveystarkastusten tyypin 2 diabetesta sairastaville asukkaille, joille aloitetaan pistettävä diabeteslääkitys
- Terveystarkastajien ennaltaehkäisevät palvelut diabetesriskissä oleville ja valtimonkovettumatauteihin sairastuneille asukkaille

Vain Tampereen asukkaille tarjottavat palvelut

Vastuuyksikössä tuotetaan tamperelaisille lisäksi seuraavia palveluita:

- Asevelvollisten terveystarkastukset
- Omaishoitajien terveystutkimukset
- Työttömien terveystarkastukset

Sastamalan ja Punkalaitumen asukkaille tarjottavat palvelut

Vastuuyksikössä tuotetaan sastamalalaisille ja punkalaitumelaisille:

- Ruuansulatuskanavan endoskopiautkimukset

Hämeenkyrön ja Ikaalisten asukkaille tarjottavat palvelut

Vastuuyksikössä tuotetaan hämeenkyröläisille ja ikaalislaisille:

- Ruuansulatuskanavan endoskopiautkimukset
- Suolistosyövän seulonnassa positiivisen tuloksen saaneiden jatkotähystykset

Koko Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaille tarjottavat palvelut

Vastuuyksikössä tuotetaan kaikille Pirkanmaan hyvinvointialueen asukkaille:

- Seksitautien tutkimus ja hoito, mukaan lukien Prep-hoitojen aloitus
- Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden tilaaminen
- Päivystysavun palvelut
- Digiklinikan palvelut

Askon toiminnassa palvelut järjestetään pääsääntöisesti omana toimintana. Osa toiminnasta järjestetään joko yhteistyössä ulkoisen toimijan kanssa, sopimukseen perustuen tai ostopalveluna: Digiklinikassa yhteistyökumppanina Mehiläinen, Hoitotarvikepalvelun tuotteiden kilpailutukseen ja hankintaan osallistuvat Tuomi sekä Fimlab, Tuomen kautta on tehty myös sopimukset kuljetuksista Postin sekä Matkahuollon kanssa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Vastaanottopalvelujen vastuualueelle.

Omavalvontasuunnitelma kattaa Vastaanottopalveluissa tuotetut palvelut, mukaan

lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut. Ulkoistettuja asemia koskevat samat laatuvaatimukset ja Lupa- ja valvontaviraston määräykset. Niiden omavalvontasuunnitelmassa tulee ottaa huomioon Vastaanottopalvelujen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisen toteuttaminen

Vastaanottopalveluiden omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa vastuualuejohtaja yhdessä johtotiimin kanssa. Johtotiimin jäsenet ovat Vastuualuejohtaja Risto Mustalahti, Ylilääkäri Kati Myllymäki, Ylilääkäri Riikka Luoto, Apulaisylilääkäri Tero Harjuntausta, Hoitotyön päällikkö Anne Vaskimäki, Hoitotyön päällikkö Sari Ihalainen, Palvelupäällikkö Krista Kuusela Taloussuunnittelija Mika Kansola ja Kehittämissuunnittelija Mari Harju.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Vastuualuejohtaja Risto Mustalahti puh. 044 4722448

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Vastaanottopalveluiden 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 vähintään kerran vuodessa.

Vastaanottopalvelujen johtotiimissä havaitut päivitystarpeet välitetään omavalvontasuunnitelman kirjoittajille Apulaisylilääkäri Sari Torkkelille ja suunnittelija Satu Mäkiselle. Vastaanottopalveluiden Teams kanavalla on taulukko, johon johtotiimi kerää muutostarpeet ja arvioi muutostarpeiden kiireellisyyden. Merkittävät muutokset päivitetään ajantasaisesti. Voimassa oleva versio on nähtävillä Pirkan verkkosivuilla [Avopalvelujen omavalvontasuunnitelmat](#). Päivitetyt ja hyväksytyt omavalvontasuunnitelmat tallennetaan asian- ja asiakirjahallinnan sekä päätöksenteon järjestelmä Pirreen johdonassistentin toimesta.

Pelastussuunnitelma

Omavalvontasuunnitelmaan liittyy läheisesti pelastussuunnitelma. Vastuualueen toimintayksiköissä on päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja poistumis- ja turvallisuusselvitys sekä henkilöstö on perehdytetty em. suunnitelmiin. Toimintayksiköiden esihenkilöiden ja kiinteistön omistajan vastuulla on omalta osaltaan suunnitelman ajantasaisuuden varmistaminen.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://intra.pirha.fi)).

Omavalvontasuunnitelma on tallennettuna Vastaanottopalvelujen esihenkilöiden Teams-kanavalle, josta se on saatavilla eri yksiköihin. Tulostettu omavalvontasuunnitelma asetetaan työyksikössä näkyvälle paikalle potilaiden ja henkilökunnan nähtäväksi. Esihenkilöt vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelman päivityksistä tiedotetaan yksiköiden henkilöstölle hyödyntäen mm. perehdytysdioja.

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.

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.

Henkilökunta kehittää ja toteuttaa päivittäisessä työssään omavalvontasuunnitelmaa. Palveluja kehitetään niin, että asiakas kokee ne oikea-aikaisiksi, turallisiksi, laadukkaiksi sekä tarpeenmukaisiksi. Asiakas- ja potilasturvallisuustyö vaatii määrätietoista ja tavoitteellista johtamista. Yksiköiden esihenkilöt seuraavat viikoittaisessa kokouksissa yhteydensaannin toteutumista lain vaatimalla tavalla, hoitotakuun toteutumista sekä henkilöstöresurssia. Haastavia tilanteita ratkotaan soteasemien yhteistyönä. Hoitoon pääsy (hoitotakuu) - Sosiaali- ja terveysministeriö. Esihenkilöt seuraavat säännöllisesti henkilökunnan tyytyväisyyttä johtamiseen, jotta toiminnan kehittäminen mahdollistuu.

Yhteydenottokartoitus vastaanottopalveluissa

Vastaanottopalveluissa toteutetaan kahdesti vuodessa yhteydenottokartoitus, jonka tavoitteena on kuvata perusterveydenhuollon kysyntää, arvioida hoidon tarpeen arvioinnin laatua sekä tunnistaa sisäistä ja päällekkäistä kysyntää. Tulokset siirtyvät

suoraan Tabu raportointiportaaliin ja ovat siellä ammattilaisten käytettävissä toiminnan seurannan ja kehittämisen tueksi.

Mittarit

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

Hoitoon liittyviä vaaratapahtumia ja epäkohtia seurataan asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten kokonaismäärällä ja paljonko niistä tapahtuu potilaille. Lisäksi seurataan läheltä piti-tilanteiden, vakavien haittatapahtumien määrää sekä ilmoitusten johdosta suunniteltujen kehittämistoimien osuutta (HaiPro). Hoidon jatkuvuuden toteutumista seurataan SLICC-mittarilla.

Seurantaraaportti löytyy [Avopalvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](#)

Tilaaja varmistaa ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Sopimuksesta vastaava viranhaltija reagoi asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta viipymättä.

Lääkärihenkilövuokrauspalveluiden lain- ja sopimuksenmukaisuus katsotaan sopimuksen teon yhteydessä hankinnan tuella. Työn laatua seurataan työyhteisö- ja asiakaspalautteiden sekä HaiPro- ilmoitusten avulla.

Laadun seuranta

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

Hyvinvointialueen omavalvontaohjelma on lakisääteinen strateginen asiakirja, jossa määritellään järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvät toimintatavat, joilla lainsäädännön noudattaminen ja puutteiden korjaaminen varmistetaan. Ohjelma ja sen toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja korjaavat toimenpiteet julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Lisätietoa: [Omavalvontaohjelma - pirha.fi](https://omavalvontaohjelma.pirha.fi)

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

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

Tasalaatuisen hoidon varmistamiseksi henkilöstöllä on käytössään selainpohjainen Hoituki työkalu, josta löytyy esimerkiksi ajantasaiset ohjeet sekä Pitkäaikaissairauksien seurantaohje. Asiakas- ja potilasturvallisuutta varmistetaan myös huolehtimalla palvelujen jatkuvuudesta kaikissa olosuhteissa (poikkeustilanneohjeistukset, varasuunnitelmat, pandemiaohjeet).

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

Omavalvonnan toteutumisen seurantaan varten laadittiin keväällä 2026 forms-kysely. Kysely toteutetaan kahdesti vuodessa ja sen tuloksia voidaan tarkastella Tabu-raportilla. Tuloksia hyödynnetään yksiköiden omavalvonnan käytäntöjen toteutumisen seurannassa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella palvelutuotannon valvonnasta ja ohjauksesta vastaa valvonta- ja asiavastaavatoiminta. 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: [Omavalvontaohjelma - pirha.fi](https://omavalvontaohjelma.pirha.fi)

Lisätietoa:

[Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto](#)

[Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma | Valvira](#)

Palvelujen laadun vastuunjako

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

Taulukko 1. Vastuunjakotaulukko palvelujen laadun seurannassa

Sisältö	Käytännössä	Vastuuhenkilö
Toiminnan systemaattinen arviointi turvallisuusnäkökulmasta	Granite HaiPro Turvallisuuskävely Tietoturva- ja tietosuojakierto	Vastaanottopalvelujen johtotiimi Lähiesihenkilöt Henkilökunta
Turvallisuuden huomioonottaminen resursseista päätettäessä, selkeät periaatteet niiden kohdentamisessa, varautuminen mahdollisiin poikkeus- ja muutostilanteisiin	Riittävä henkilöstöresurssi potilaiden hoidon turvaamiseksi. Tiedonkulun varmistaminen eri yhteistyötahojen välillä. Ennakoiva suunnitelma poikkeustilanteiden varalle.	Vastaanottopalvelujen johtotiimi Lähiesihenkilöt
Turvallisuusnäkökulman huomioon ottaminen prosessien kehittämisessä ja selkeät vastuut yksiköiden välisessä yhteistoiminnassa	Prosessikuvaukset Potilasturvallisuusriskien arviointi osana päätöksentekoa	Vastaanottopalvelujen johtotiimi Lähiesihenkilöt
Vaadittavan osaamisen arviointi ja varmistaminen, henkilöstön osaamisen kehittäminen potilasturvallisuuden näkökulmasta	Täydennyskoulutus Potilasturvallisuuskoulutus Toimipaikkakoulutus Perehdytys	Vastaanottopalvelujen johtotiimi Lähiesihenkilöt Henkilökunta

Henkilöstön tiedottamismenettelyt; organisaation sisäisen tiedon jakaminen, ulkoa tulevan tiedon jakaminen organisaation sisällä	Potilasturvallisuustiedotteet Esihenkilö- ja henkilöstöinfot Yhdyshenkilötapaamiset Yksikkövierailut	Vastaanottopalvelujen johtotiimi Lähiesihenkilöt Henkilökunta
Aktiivinen riskien arviointi ja hallinta; systemaattiset menettelyt vaarojen tunnistamiseksi	Palautteiden (potilaspalautteet, muistutukset, potilasvakuutuskeskuksen päätökset ym.) arviointi ja käsittely.	Vastaanottopalvelujen johtotiimi Lähiesihenkilöt Henkilökunta
Toiminnan yhdenmukaistamista ja näkyväksi tekemistä	Vuosikelloon kootaan yhdessä tärkeäksi koetut asiat ja tehtävät, jotka toistuvat vuositasolla.	Vastaanottopalvelujen johtotiimi Lähiesihenkilöt Henkilökunta

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. Pirkanmaan hyvinvointialueella palvelut järjestetään yhdenvertaisesti alueen asukkaille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 23 §:n 1 momentin perusteella palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Vastaanottopalveluissa toimitaan siten, että terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Toiminnassa huomioidaan palvelujen yhdenvertaisuus.

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

Vastaanottopalveluissa käytetään hyvin vähän rajoitustoimenpiteitä ja niitä on mahdollista käyttää vain niillä B-tason kiirevastaanotoilla, joissa on seurantapaikkoja (Sastamala, Nokia, Ylöjärvi, Virrat). Magneettivyytöä käytetään potilasturvallisuuden varmistamiseksi tilanteissa, joissa potilas aiheuttaa välittömän vaaran itselleen tai muille eikä lievemmat keinot ole riittäviä. Fyysinen rajoittaminen on aina viimeinen keino. Potilasta valvotaan jatkuvasti rajoittamisen aikana, ja rajoitus puretaan heti, kun sen perusteet eivät enää täyty. Käytettävät magneettivyytöt ovat lääkinnällisiä laitteita, joiden käyttö perustuu valmistajan ohjeisiin sekä potilaan asemaa ja oikeuksia koskevaan lainsäädäntöön.

Laatimalla hoitotahdon potilas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa.

[Lisätietoa: Asiakkaan ja potilaan oikeudet - pirha.fi](#)

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista | 785/1992 | Lainsäädäntö | Finlex](#)

Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi

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

Vastaanottopalveluissa edistetään hoidon jatkuvuutta. Pirkanmaan mallissa omalääkäri ja -hoitaja nimetään niille asiakkaille, jotka todennäköisimmin hyötyvät eniten hoidon jatkuvuudesta. Omatyöntekijöiden tukena on sosiaali- ja terveystieteiden tai lähihoitajan

eri alojen ammattilaisista koottu tiimi. Hoidon jatkuvuutta tuetaan digitaalisten palvelukanavien ja puhelinjärjestelmän avulla.

Hoitoon pääsy

Terveystieteidenhuoltolaissa säädetään hoitoon pääsystä (hoitotakuu) ja sille on määritetty enimmäisajat. Hoitotakuun tarkoituksena on varmistaa, ettei jonotusaika hoitoon pääsyyn veny kohtuuttoman pitkäksi. Hoitotakuu koskee ainoastaan kiireetöntä hoitoa. Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävää heti henkilön asuinpaikasta riippumatta. Hoitotakuu edellyttää lisäksi, että potilaiden yhteydenottoihin vastataan samana päivänä.

Kiireetöntä hoitoa tarjotaan sosiaali- ja terveysasemilla, lähiasemilla, lähipalvelupisteellä ja Digiklinikalla. Sosiaali- ja terveysasemat ovat avoinna arkipäivisin. Sosiaali- ja terveysasemien aukioloaikana asiakkaat voivat ottaa yhteyttä puhelimitse tai asioida henkilökohtaisesti paikan päällä. Kiireettömän hoidon aukioloajat ja yhteystiedot löytyvät [Lääkärin ja hoitajan vastaanotot - pirha.fi](https://pirha.fi/lakarin-ja-hoitajan-vastaanotot)

Potilas voi olla yhteydessä Päivystysapuun (116117) epäillessään tarvitsevänsä kiireellistä hoitoa. Päivystysapu on avoinna 24/7. Digiklinikka tarjoaa hoitoa joka päivä klo 7-22. Lisätietoa [Digiklinikka - pirha.fi](https://pirha.fi/digiklinikka)

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

Hyvinvointialueella hoitotakuun saavuttamista seurataan kuukausitasolla ja hoitoon pääsytiedot ilmoitetaan [hyvinvointialueen nettisivuilla](https://pirha.fi/hyvinvointialueen-nettisivuilla). Mikäli määräaikoja ei saavuteta, toimintaa kehitetään hoitotakuuseen pääsemiseksi. Seurannasta ovat vastuussa vastaanottopalvelujen johtotiimi sekä työyksiköiden esihenkilöt.

Vastaanottopalveluissa kerätään asiakaspalautetta, johon vastaamalla asiakkaat ja omaiset voivat osallistua toiminnan kehittämiseen.

Lisätietoa: Hoitoon pääsy | Valvira

Terveys- ja hoitosuunnitelma ja Kuntoutussuunnitelma

Terveydenhuoltolain §29: Terveydenhuoltolaki

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

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

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

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

Vammaispoliittisessa ohjelmassa on suuntaviitat vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja esteettömyyden toteutumisen edistämiseksi. Samat periaatteet kuuluvat kaikille. Saavutettavuuslainsäädäntö on huomioitu Pirhassa verkkosivujen, digitaalisten palvelujen ja Intranetin toteutuksessa. Konkreettisina keinoina yksiköissä huomioidaan mm. yhteinen kieli (tulkin käyttö), esteetön kulku sisällä ja ulkona (liukkauden torjunta, riittävät tilat apuvälineitä käyttäville, opasteet).

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.

Potilasasiavastaavat:

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

Potilasasiavastaavaan saa yhteyden:

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

Hatanpääntie 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

Sosiaaliasiavastaavaan saa yhteyden:

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

Hatanpääntie 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.

Toimintayksikön vastuhenkilö laatii muistutusvastauksen asianhallintajärjestelmässä (Pirre) viralliselle muistutusvastauspohjalle ja se allekirjoitetaan sähköisesti. Vastauksen laatimiseksi vastuhenkilö hankkii tarvittavat selvitykset niiltä henkilöiltä, joita muistutus koskee sekä myös muistutuksen kohteen esihenkilöltä. Selvitykset ovat usein tarkoituksenmukaista liittää muistutusvastaukseen. Palvelujen laadun ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi yksikkö korjaa virheellisen toiminnan ja tekee tarvittaessa kehittämissuunnitelman. Esihenkilö tiedottaa muutetuista toimintatavoista henkilökuntaa työyhteisön palaverissa ja huolehtii, että asia kirjataan palaverimuistioon sekä asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Lisätietoa henkilöstölle:

Muistutusvastauksen antaminen, toimintaohje / terveydenhuolto - intraohjeet - intra.pirha.fi

Hallinnolliset asiakirjaprosessit kpl 1. Muistutukset

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Lisätietoja: [Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Kantelut

Asiakkaalla, potilaalla tai hänen omaisellaan on oikeus tehdä kantelu, jos hän on tyytymätön sosiaali- tai terveydenhuollossa saamaansa palveluun tai hoitoon.

Valvontaviranomaiselle voi tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista tai lainvastaisesta menettelystä. Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta, mutta kannella voi myös toisen puolesta. Kantelun voi tehdä vain yhdelle viranomaiselle samaa asiaa koskien. Kanteluviranomaiset eivät pääsääntöisesti tutki kanteluita, jotka koskevat kahta vuotta vanhempia asioita.

Tarkempaa tietoa kantelun tekemisestä löytyy valvontaviranomaisten verkkosivuilta.

Sosiaaliasiavastaava tai potilasasiavastaava neuvoo potilaita/asiakkaita kantelun tekemisessä.

Lisätietoa henkilöstölle:

Hallinnolliset asiakirjaprosessit kpl 2. Kantelut

Potilasturvallisuusilmoitukset

Potilasturvallisuusilmoitusten käsittely aloitetaan mahdollisimman pian, mutta viimeistään seitsemän päivän kuluessa. Ilmoituksen käsittely tulee tapahtua kuukauden sisällä aloituksesta. Vaaratapahtumailmoitusten yhteinen käsittely henkilöstön kanssa työyksikössä esihenkilön johdolla toteutetaan 2–4 viikon välein. Ilmoitukset käsitellään yhteisesti vastaanottopalvelujen johtotiimissä 1–2 kuukauden välein. Ilmoitukset kootaan neljän kuukauden välein linjakohtaisen johtoryhmän tiedoksi ja sotejohtoryhmälle kerran vuodessa. Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoitusten käsittely täytyy aloittaa välittömästi tilanteen todentamisen jälkeen lähiesihenkilön ja tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa huomioiden myös asiakas ja hänen omaisensa. Lisäksi tulee huomioida mukana tilanteessa olleiden työntekijöiden psyykkinen tuki käsittelyn edetessä. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on Pirha-tasoinen prosessi. (Liite 2)

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

Jos palautetta käsiteltäessä ilmenee, että kyseessä voisi olla potilasvahinkoepäily, palaute sisältää vahingonkorvausvaateen tai asia olisi tarpeen käsitellä muistutuksena, potilasasiavastaava voi ohjata asiakasta näissä menettelyissä. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavina toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo.

Lisätietoa henkilöstölle: Vakavien vaaratapahtumien tutkinta [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta - 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. Asiakkaalle vastataan, jos hän on jättänyt yhteystietonsa. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään osana päätöksentekoa ja kehittämistä.

Mikäli asiakaspalaute sisältää asiakas- tai potilasturvallisuuteen liittyvän tapahtuman, tehdään [HaiPro ilmoitus](#).

Työntekijäkokemuksen mittaaminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella työntekijäkokemusta mitataan

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

Vastaanottopalveluissa suoraa palautetta voi antaa sähköisesti pirha.fi/palaute -sivuston kautta. Palautetta voi antaa myös kirjallisesti työyksiköissä saatavilla olevilla palautekortteilla tai palautteena suoraan ammattilaiselle.

Palautetta kerätään lisäksi NPS-asiakaskokemuskyselyllä, kohdennetuilla asiakaskokemuskyselyillä ja haastatteluilla, asiakasraadeista sekä kansallisilla asiakaskokemuskyselyillä esim. THL:n ”Kerro palvelustasi” – kysely.

3.6 Henkilöstö

Vastaanottopalvelujen henkilöstön määrä ja rakenne

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

	Sairaanhoitajat, Terveystyöntekijät, jalkaterapeutit	Lähihoitajat	Lääkärit	Sihteerit	Muu henkilöstö	Esihenkilöt /hallinto
Hatanpää	23	1	18			Yliääkärin ja hoitotyönsuunnittelijä
Hervanta	23	3	11			
Kaukajärvi	11	1	10			
Kämmenniemi	2	0	2			Hoitotyön lähiesihenkilöitä 23
Lielähti	10	2	9			
Linnainmaa	23	1	18			
Tammelakeskus	27	2	21			Yliääkäreitä / vastaavia lääkäreitä 11
Tipatie	20	1	16			
Pirkkala	22	0	13			
Orivesi	10	1	7			Apulaisyliääkärin 1
Keiturin sote	18	4	7	1		
Nokia	45	3	23	3		
Alueen yhteiset				5	1	
Yhteensä	234	19	155	9	1	
418						

Pirkanmaan hyvinvointialue

	Sairaanhoitajat, Terveystenhoitajat, jalkaterapeutit	Lähihoitajat	Lääkärit	Sihteerit	Muu henkilöstö	Esihenkilöt
Akaa	20	3	13	2		Ylilääkäri ja hoitotyöpäällikkö
Kangasala	35	6	21	3		
Kuhmoinen	3	0	2	1		
Lempäälä	31	1	18	1		
Pälkäne	5	2	5	0		Hoitotyön lähiesihenkilöitä 14
Urjala	3	1	4	0		
Valkeakoski	21	0	15	1		
Vesilahti	4	0	3	1		
Hämeenkyrö	14	2	9	1	1	Ylilääkäreitä/vasta avia lääkäreitä 7
Ikaalinen	12	1	5	1		
Sastamala ja Punkalaidun	45	7	21	8		
Ylöjärvi	39	6	24	4		
Alueen yhteiset						
Yhteensä 425	232	29	140	23	1	

Asiantuntija- ja konsultaatioyksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstö koostuu lääkäreistä, sairaanhoitajista, terveydenhoitajista ja lähihoitajista. Diabetesvastaanotolla työskentelee jalkaterapeutteja sekä hoitotarvikepalvelussa työskentelee varastonhoitaja ja välinehuoltaja. Aikuistenterveystarkastuksissa ja Diabetesvastaanotolla työskentelee sihteeri.

Asiantuntija- ja konsultaatioyksikkö	Sairaanhoitajat, Terveystenhoitajat	Lähihoitajat	Lääkärit	Sihteerit	Muu henkilöstö	Esihenkilöt /hallinto
Digiklikka (Pirha)	13	0	1			Apulaisylilääkäri ja palvelupäällikkö
Pirkanmaan Päivystysapu	28,5					
Diabetesvastaanotto	13		3	1	Jalkatera peutti 3, Asiantunt ijasairaan hoitaja 2	
Hoitotarvikepalvelu	4	6	0,1.		Varaston hoitaja ja välinehuo ltaja 4	
Aikuistenterveystarkastukset	10			1		Hoitotyön lähiesihenkilöitä 3 Vastaavat lääkärit 2 Vastaavat hoitajat/apulaisos astonhoitajat 3,2
Toimenpide- ja konsultaatioyksikkö	13	3	3			
Tartuntatautienvällytys	3,5	1				
Yhteensä 113	85	10	7	2	9	

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Yksikön esihenkilöt arvioivat jatkuvalla tarveharkinnalla sijaistarvetta. Lakisääteisiin vapaisiin sekä kesäsijaisuuksiin (vastaanottopalvelut) palkataan hoitajasijaisia ja lääketieteen opiskelijoita, joilla Valviran oikeus työskennellä terveysasemalla. Lyhyempiin sijaisuuksiin sekä kysynnän kasvusta johtuvaan tarpeeseen arvio tehdään taloustilanteen mukaisesti. Sijaishankinnan toteuttavat esihenkilöt tai rekrytointivastuussa olevat henkilöt. Lääkärivajetta voidaan korjata tarvittaessa määräaikailla ostopalvelulääkäreillä. Hankinnan toteuttavat ylilääkärit yhdessä Hankintapalvelujen kanssa.

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 tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

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

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](#)

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.

Perehdytyksen toteuttamisen työvälineenä käytetään Intro-perehdytysjärjestelmää, mutta varsinainen perehdyttäminen tapahtuu kuitenkin ihmiseltä ihmiselle. Introa käytetään kaikissa ammattiryhmissä.

Esihenkilö vastaa perehdytyksen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta.

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Ammattitaidon ylläpitäminen ja täydennyskoulutukset

Vastaanottopalvelujen henkilökunnalle suunnattuja 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.

Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa kartoitetaan työntekijän kehittämis- ja oppimistarpeet. Esihenkilö voi seurata työntekijöidensä koulutustietoja HR-työpöydälle tulevista suorituksista. Ajankohtaisista asioista esihenkilö tiedottaa toimipaikkakokouksissa. Kokouksissa seurataan myös uusien toimintatapojen juurtumista yksiköissä.

Opiskelijoiden osaamisen ja kelpoisuuden varmistaminen

Työnantajalla on velvollisuus arvioida opiskelijan valmiudet ja edellytykset tehtävään sekä määritellä yksityiskohtaisesti tehtävänkuva, vastuut, toiminnan rajat ja muut

velvoitteet. Työnantajan on varmistettava, että vaadittu määrä opinnoista on hyväksytysti suoritettu.

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

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

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

Opiskelijoiden ohjaus ja valvonta

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa monipuolisesti harjoittelumahdollisuuksia eri tutkintoasteille ja koulutusohjelmille ympäri vuoden. Sosiaali- ja terveystieteiden harjoittelujaksot ovat keskeinen osa koulutusta. Yksiköissä tarjotaan ohjausta ja opetusta työharjoittelu- ja työssäoppimisjaksoilla. Opiskelijoiden ohjaaminen koskee jokaista ammattilaista.

Pirhan strategiassa ([Pirha-strategia 2026-2029](#)) edistetään ja vahvistetaan yhteistyötä oppilaitosten ja korkeakoulujen kanssa. Harjoittelujaksojen ohjauskieli kaikille tutkinto-opiskelijoille on suomi. Tarvittaessa tukikielenä voidaan käyttää englantia, jos opiskelijan suomen kielen taitotaso sitä vaatii. Opiskelijoina on myös Suomessa vaihto-opiskelijoina olevia kansainvälisen oppilaitoksen tutkinto-opiskelijoita, joiden ohjauskieli on englanti.

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

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

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

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

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

Kiireettömän hoidon yksiköiden toimintaa kehitetään huomioimaan hoidon jatkuvuus. Arvio henkilöstömäärän tarpeesta perustuu yksikössä hoidettavien asiakkaiden määrään, ikään ja sairastavuuteen ja heille tehtyihin terveys- ja hoitosuunnitelmiin sekä lakisääteisten palveluiden järjestämistarpeeseen.

Vastuuhenkilöt varmistavat riittävän henkilöstön kiirettömässä toiminnassa

- Henkilöstötarpeen muutoksien huomiointi talousarviota tehdessä vakituisen henkilöstön osalta / vuosilomansijaisten tarpeen osalta
- Rekrytoinnit: vakituiset / sijaiset
- Varajärjestelmät äkillisten poissaolojen osalta esim. toimipisteiden välinen yhteistyö yhteydenottovelvoitteen toteutumiseksi.

Kiireellisen hoidon yksiköiden henkilöstöressurssin tarvetta arvioidaan yksikössä tehtyjen hoidon tarpeen arvointien, puheluiden ja vastaanottokäyntien määrän perusteella.

Vastuuhenkilöt varmistavat riittävän henkilöstön kiireellisellä vastaanotolla:

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

Yhteisissä viikkopalavereissa käsitellään työyksiköiden arkipäiviltä koostetut tiedot:

- tulleet puhelut
- takaisinsoittojonoon jääneet puhelut
- tulleet chatit

- hoitotakuun toteutuminen
- henkilöstön määrä
- vastaanottoaikojen saatavuus

Esihenkilöt varmistavat henkilöstön riittävyyden vuosilomien ja ennakoimattomien poissaolojen aikana työvuorosuunnitelman avulla.

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.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee tehdä monialaista yhteistyötä silloin, kun asiakkaan tuen ja hoidon tarpeet sitä edellyttävät ([Sosiaalihuoltolaki 41 §](#) ja [Terveystieteellisen hoidon laki 32 §](#)). Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena palvelujen integraation ja yhteen toimivuuden varmistaminen.

Terveystieteellisen hoidon laissa säädetään, että 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. Terveystieteellisen hoidon laki 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.

Tavanomaisimmin vastaanottopalveluissa monialaista yhteistyötä tehdään sosiaalityön, työvoimaviranomaisten, ikäihmisten palvelujen asiakasohjauksen ja kotihoidon kanssa. Tiedonkulku toteutetaan sähköisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmien ja Kanta-palvelun kautta sekä yhteistyöpalavereissa, joista laaditaan muistiot.

Potilastietojärjestelmä on pääkanava asiakkaan hoitoon liittyvässä tiedon jaossa.

Potilaan siirtyessä toisen palveluntuottajan potilaaksi varmistetaan hoidon jatkuvuus

siirtämällä tarvittavat tiedot asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla. Keskustelu potilaan hoidosta käydään tulevan palveluntuottajan kanssa asiakkaan luvalla.

Monialaisen työn toimintamallina käytössä on Minun tiimini -malli, STOP-työryhmäryhmä sekä KOPPA-toimintamalli. Minun tiimini -mallissa tehdään monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan.

STOP-työryhmä on tarkoitettu paljon päihde- ja mielenterveyspalveluita tarvitseville asiakkaille, jotka hyötyvät yhteisestä, laaja-alaisesta ja moniammatillisesta asiakassuunnitelmasta.

KOPPA-toimintamallissa tunnistetaan robotiikkaa hyödyntäen toistuvasti päivystyksessä asioivia potilaita, jotka hyötyisivät perusterveydenhuollon palveluiden tehostamisesta tai käynnistämisestä. Tunnistetuista potilaista tehdään potilaan suostumuksella yhteydenottopyyntö omalle sote-asemalle tai kotihoidon sairaanhoitajalle, mikäli potilas on kotihoidon asiakas.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Pirhan tukipalvelujen kiinteistöhallinta ja toimitilapalvelut tuottaa vuokrauksen, tilahallinnan, rakennuttamisen ja ylläpidon palveluja sekä turvallisuuspalveluja. Kiinteistöpalvelujen vastuualue huolehtii työyksiköiden tilojen ylläpidosta.

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

Toimitilojen hankinnan yhteydessä huolehditaan tilojen saavutettavuus, esteettömyys ja turvallisuus. Toimintayksikön palvelupisteillä on pyritty varmistamaan asiakkaan/potilaan yksityisyyden suojaa esim. sermeillä ja vuoronumerojärjestelmällä. Palvelupisteellä hoidetaan nopeat ja selkeät asiat. Osasta yksiköistä on poistettu avoimet

asiakaspalvelupisteet. Asiakas ohjataan vastaanottohuoneeseen, kun käsitellään hänen terveystietojansa.

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

Palvelupisteet on lueteltu kappaleessa 1.1.

Tilatarpeiden muuttuessa tehdään yhteistyötä Tilahallinnan vastualueen kanssa.

Tilojen terveydelliset olosuhteet

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä seurataan säännöllisesti käyttäen Granite riskienhallintaohjelmaa. Työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyötä ja työturvallisuussuunnitelmassa on kartoitettu tilojen terveydelliset olosuhteet.

Henkilökunnan tekemien ilmoitusten perusteella tehdään toimenpiteitä esihenkilöiden toimesta. Esihenkilöt käyvät näitä läpi myös talo- ja tiimikokouksissa.

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

Toimipisteissä tehdään työterveyshuollon toimesta työpaikkaselvitys toimintasuunnitelman mukaisin määräajoin 3–5 vuoden välein ja lisäksi

- työn tai työolosuhteiden olennaisesti muuttuessa
- tarvittaessa työterveyshuoltoon kertyneen tiedon perusteella

Työpaikkaselvitystä edeltävästi tehdään usein yhteistyössä työsuojelun kanssa riskien arviointi työpaikoilla.

Turvallisen sisäympäristön eri toimijoiden roolit:

Esihenkilö	• työyksikön omien toimenpiteiden toteutus • työntekijän ohjaaminen työterveyshuoltoon • henkilöstön tiedottaminen varhaisista toimenpiteistä • työntekijän sijoittaminen tarvittaessa toiseen tilaan, jos oireilee • tekee Paketti-palvelupyynnön, mikäli oireet jatkuvat • tilaa työterveyshuollolta työterveyslaitoksen sisäilmaoirekyselyn • tiedottaa asiasta myös yksiköissä työskentelevien muiden ammattiryhmien esimiehiä • huolehtii, että tilan tarkoituksen muuttuessa tila on teknisesti uuden käyttötarkoituksen mukainen
Työntekijä	• kertoo mahdollisesta oireilusta esihenkilölleen • on yhteydessä työterveyshuoltoon oireiluista
Toimitilat	• huolehtii Pirkanmaan hyvinvointialueen omistamien kiinteistöjen ylläpidosta,

	kunnossapidosta ja käytettävyydestä • vuokraohteissa tekee yhteistyötä kiinteistön omistajan kanssa • tekee vuokrasopimukset • tarkistaa ja nuohooa IV-koneet ja kanavistot viiden vuoden välein • puhdistaa jäähdytyspalkkien alapinnat kahden vuoden välein
Työterveyshuolto	• informoi työyksikön esihenkilöitä, mikäli tulee sisäilmaan liittyviä yhteydenottoja • toteuttavat tarvittavat henkilöstön terveydelliset selvitykset sekä tarvittaessa sisäilmastokyselyt • kirjaa sisäilmaoireilut ohjeistuksen mukaan työterveyshuollon järjestelmään • käyttäjäinfoissa kertoo, vastaavatko henkilökunnan oireilu ja tehdyt sisäilmaselvitykset
Työsuojelu	Opastaa ja informoi työntekijöitä ja esihenkilöitä

Välineiden käyttöön liittyviä riskejä ovat pisto- tai viiltotapaturmat. Tähän on vaikutettu turvaneuloilla ja toimintaohjeilla esim. hylsytyskielto. Pirhassa on ohjeistus neulanpisto ja veritapaturman varalle.

Soteasemilla on käytössä esim. laitteita ja toimenpidevälineitä, joiden käyttö opetellaan ammattiin valmistumisen yhteydessä sekä perehdytyksen jälkeen käytännön työssä. Toimintayksiköissä esihenkilöiden vastuulla on toimintaan soveltuvat ja asianmukaiset välineet. Esihenkilöt varmistavat, että välineiden säilytys, käsittely ja kuljetus eivät aiheuta tapahtuma- tai infektioriskiä.

Välinehuolto on järjestetty keskitetysti.

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

Lääkinnälliset laitteet

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

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

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto:

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

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

Lisätietoa henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Vaaratapahtumat-ja-epakohtailmoitukset)

Lisätietoa: [Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö – opas laiteosaamisen varmistamiseen](#)

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 maahantuoja/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

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

Lääkintätekniikan yksikön tehtävänä on vastata lääikinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääikintätekniikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääikintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. Lääikinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

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

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro- ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuoja/jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä.

Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

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

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta: [Vaaratilanteista ilmoittaminen - Fimea.fi - Fimea](#).

Lisätietoa: [Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö on osa asiakas- ja potilasturvallisuutta - Sosiaali- ja terveysministeriö](#)

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

Lisätietoa henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Vastaanottopalveluissa säteilyä käyttäviin tutkimuksiin lähettäviltä lääkäreiltä vaaditaan säteilysuojelun täydennyskoulutusta 8 tuntia viidessä vuodessa. Toimintayksiköissä ei käytetä säteilyä. Säteilysuojelukoulutus kirjataan HR-työpöydälle.

Lisätietoa 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.

Tietohallinnon projekti- ja kehittämisspalvelut vastaavat hyvinvointialueen tietojärjestelmien (ICMT) kehittämisestä ja projektoinnista. Yhteistyökumppanina toimii Istekki Oy.

Uuden potilastietojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä käyttäjille järjestetään koulutukset. Järjestelmäkoulutuksia on systemaattisesti useita samansisältöisiä eri ajankohtina, jotta osallistuminen on kaikille mahdollista. Potilastietojärjestelmän vaihtuessa yksiköihin koulutetaan vastuukäyttäjät, jotka huolehtivat ammattilaisten kouluttamisesta/perehdyttämisestä ja tuovat tietoa järjestelmän muutoksista. OMNI360 terveydenhuolto saavat käyttää itsenäisesti terveydenhuollon ja sosiaalitoimen ammattihenkilöt ja opiskelijat (ohjaajansa valvonnassa) sekä organisaation muut hallinto- ja taloustoimintoja tarvitsevat henkilöt. Käyttäjän on oltava koulutettu järjestelmän käyttöön ja käyttäjällä on oltava riittävät ja asianmukaiset tiedot siitä, miten potilastietoja tulee käsitellä.

Lisätietoa henkilöstölle: [OMNI360 Terveystietojen hallinta - Ekstranet - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/OMNI360_Terveystietojen_hallinta)

Henkilökunta on velvollinen ilmoittamaan havaitsemastaan tietojärjestelmään kohdistuvasta poikkeamasta tai tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista. Hyvinvointialueen omistaman työaseman tai muun laitteen käyttäjä on vastuussa vahingosta, joita tietosuojaja- ja tietoturvaohjeiden noudattamatta jättämisestä voi aiheutua.

Lisätietoa henkilöstölle [Tietohallinnon yhteystiedot - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Tietohallinnon_yhteystiedot)

Lisätietoa henkilöstölle [Häiriöistä, heikkouksista ja poikkeamista ilmoittaminen - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Haariotista_heikkouksista_ja_poikkeamista_ilmoittaminen)

Asiakkaan ja potilaan hoidossa toimitaan asiakas-/potilaslähtöisesti hyödyntäen hänen toiveensa mukaista palvelukanavaa. Hoidon tarpeen arviointi, hoidon suunnittelu ja jatkohoito on mahdollista toteuttaa tilanteen vaatimalla tavalla diginä, puhelimitse tai lähitapaamisella.

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://intra.pirha.fi/Potilasrekisteri) ja [Tietosuojaselosteet - pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Tietosuojaselosteet)

Lisätietoa henkilöstölle: [Tietosuojaja- ja tietoturvaohjeet - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Tietosuojaja_tietoturvaohjeet)

Kameravalvonta Pirkanmaan hyvinvointialueella

Tallentavaa kameravalvontajärjestelmää käytetään toimipisteiden häiriöiden, onnettomuuksien, vaaratapahtumien, väärinkäytösten ja rikosten ennaltaehkäisyyn sekä omaisuuden suojaamiseen sekä näiden selvittämiseen ja turvallisemman toiminnan edelleen kehittämiseen. Kameravalvontajärjestelmän tarkoituksena on suojata henkilökunnan työrauhaa sekä lisätä asiakas-, potilas-, lääke- ja työturvallisuutta. Kameravalvonnalle on oltava peruste ja sen käyttöä tarkastellaan suhteessa yksityisyyden suojaan.

Kameravalvonnasta ja sen tarkoituksesta, toteuttamistavasta ilmoitetaan näkyvästi niissä tiloissa, joissa kameravalvontaa toteutetaan.

Lisätietoa: [Kameravalvonnan henkilörekisteri](#)

Lisätietoa henkilöstölle: [Yksiköiden oma varautuminen - intra.pirha.fi](#)

Tietosuoja ja tietoturva

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

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan 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.

Asianmukaista tietosuojasta ja tietoturvasta huolehtimista edellytetään palvelusetelillä ostettujen tutkimuskäyntejä tai erikoislääkärivastaanottoja toteuttavilta yrityksiltä.

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.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

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. Vastaava johtajaylilääkäri vastaa potilasrekisteristä.

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

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

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 työntekijä käy tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. 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.

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. Uusia asioita käsitellään työyksikön kokouksessa sekä esihenkilö välittää tietoa henkilöstölle. Perehtyminen ohjeisiin on kunkin henkilön omalla vastuulla.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus saada tietoonsa, kuka on käyttänyt tai kenelle on luovutettu häntä koskevia tietoja sekä mikä on ollut käytön tai luovutuksen peruste.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakastietojen käsittelyn perusteena on asiakas- tai hoitosuhde, muu työtehtävä tai muu lakiin perustuva oikeus. Ammattihenkilöt ja muut asiakastietoja työssään käsittelevät henkilöt saavat käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

Potilastietoja luovutetaan

- hoitoon liittyen muille terveydenhuollon palvelunantajille lainsäädäntöön tai suostumukseen perustuen
- hoivaan liittyen hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon suostumukseen tai lainsäädäntöön perustuen
- lainsäädännön perusteella valtakunnallisiin rekistereihin tutkimus-, suunnittelu- ja tilastointitarkoituksiin
- lainsäädännön perusteella viranomaisille viranomais- ja valvontatehtäviin sekä vakuutusyhtiöille ja -laitoksille
- tarvittaessa laskutukseen liittyen viranomaisille, esimerkiksi maksuhäiriöiden yhteydessä ulosottotoimenpiteitä suorittaville
- tieteelliseen tutkimukseen tietoluvan perusteella
- potilaalle itselleen
- asianosaiselle ja potilaan lailliselle edustajalle lainsäädännön perusteella.

Viranomaisille ja yhteisöille, joilla on lakiin perustuva tiedonsaantioikeus, tietoja luovutetaan kirjallisen ja yksilöidyn pyynnön perusteella asian vaatimassa muodossa ja laajuudessa.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, luovutetaan luvattomasti tai henkilötietoihin pääsee käsiksi henkilö, jolla ei ole oikeutta käsitellä niitä.

Jokaisella Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstöstä on velvollisuus ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta yksikkönsä esihenkilölle ja tietosuojatiimille heti, kun on sen havainnut tai saanut tietoonsa.

Lisätietoa: [Potilasrekisteri](#)

Lisätietoa: [Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja lokitiedot - pirha.fi](#)

[Henkilötietojen tietoturvaloukkaus - pirha.fi](#)

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

Lisätietoa henkilöstölle: [Henkilötietojen tietoturvaloukkaus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Henkilötietojen_tietoturvaloukkaus)

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 palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät henkilöstölle lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

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

Avopalvelujen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain joulukuun loppuun mennessä. Tämän perusteella tehdään ns. mallipohja työyksikötasoisesta lääkehoitosuunnitelmaa varten. Mallipohjaa hyödyntäen työyksikön esihenkilöt päivittävät lääkehoitosuunnitelman kuluvan vuoden huhtikuun loppuun mennessä. Esihenkilöt huolehtivat, että uudet työntekijät perehtyvät lääkehoitosuunnitelmaan. Yksikön päivitetty lääkehoitosuunnitelma käsitellään yksikössä vuosittain.

Perehdytyksen ja päivityksen tueksi on tehty tukimateriaalia (perehdytysdiat ja perehdytyksen muistilista).

Lääkehoitoon liittyviä asioita käsitellään työyksikön kokouksissa.

Kantalääkityslistan käyttöönottoon vuonna 2027 varaudutaan esimerkiksi huolehtimalla potilastietojärjestelmässä olevien lääkityslistojen ajantasaisuudesta sekä edistämällä reseptien rakenteista kirjaamista.

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](#)

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

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

Esihenkilö huolehtii henkilöstön perusosaamisesta. Jokaisessa työyksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö ja hänelle varahenkilö. 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. Hygieniayhdyshenkilöitä velvoitetaan jakamaan tietoa hygienia-asioista yksikön työntekijöille. Esihenkilö varmistaa, että hoitohenkilökunta on suorittanut infektioiden torjunnan Moodle verkkokurssin viiden vuoden välein. Lääkärit suorittavat Oppiportin verkkokoulutuksen: Infektioiden torjunta. 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. Pirhan raportointiportaali Tabusta saadaan tietoa käsihuuhteen ja suojakäsineiden kulutuksesta tiedolla johtamisen tueksi.

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

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Yksikössä on ajantasainen siivous-/puhtaanapitosuunnitelma.

Terveystenhuollon ammattihenkilöt vastaavat yleisestä siisteydestä ja hygienian toteutumisesta työpäivän aikana asiakashuoneissa. Tämä sekä pyykkihuollon toteutus terveydenhuollon ammattihenkilöille perehdytetään jokaiselle taloon tulevalle. Vuosittain on hygieniahoitajan tietoisuutta puhtaanapidosta. Tutkimus- ja hoitovälineitä tulee käsitellä ja huoltaa ohjeiden mukaisesti. Yksikön huuhtelu-desinfektio-laitteet tarkastetaan ja huolletaan asianmukaisesti.

Työnantajan tarjoaman työasun tarve kussakin työtehtävässä arvioidaan riskiperusteisesti. Työnantajan tarjoamaa työasua käyttävät työntekijät, jotka hoitavat potilaita tai asiakkaita, sekä työntekijät, joiden vaatteet mahdollisesti likaantuvat tai kontaminoituvat työssä. Työasun on peitettävä sen alla olevat omat vaatteet.

Lisätietoa: [Työasu ja henkilökohtainen hygienia - pirha.fi](https://tyoasu.ja.henkilokohtainen.hygienia-pirha.fi)

Työasujen puhdistaminen

Työnantajan tarjoamien asujen osalta tavanomaisesta puhdistamisesta vastaa sopimuspesula. Jos pesulapalvelu on käytössä, työasua ei saa viedä kotiin pestäväksi.

Lisätietoa henkilöstölle: toimintaohjeet - intra.pirha.fi

Vaarallisten jätteiden käsittely toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Lisätietoa henkilöstölle [Jäteohjeet - intra.pirha.fi](https://jateohjeet-intra.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 vastuulla on varmistaa omavalvonnan asianmukainen ohjeistus ja organisointi sekä huolehtia siitä, että työntekijöillä on riittävät tiedot turvallisuusasioista. He vastaavat myös siitä, että toiminnan turvallisuuden ylläpitämiseen on osoitettu tarvittavat voimavarat.

Esihenkilöt vastaavat henkilöstön perehdyttämisestä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviin riskeihin sekä luovat myönteisen ja avoimen ilmapiirin turvallisuuskysymysten ja epäkohtien käsittelylle.

Riskienhallinta edellyttää aktiivisia toimia koko henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Heillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat.

Riskienhallinta on jatkuvaa yhteistyötä työyhteisössä, ja eri ammattiryhmien osaaminen hyödynnetään ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Työpaikan kaikki työturvallisuusriskit kartoitetaan säännöllisesti, ja havaitut vaara- ja haittatekijät poistetaan mahdollisuuksien mukaan. Mikäli vaaratekijää ei voida kokonaan poistaa, arvioidaan jäljelle jäävän riskin merkitys henkilöstön terveydelle ja turvallisuudelle. Esihenkilö vastaa työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta moniammatillisesti oman työyksikkönsä osalta. Riskien arviointi on keskeinen osa jatkuvaa turvallisuusjohtamista, ja sen toteuttaminen varmistetaan osana jokapäiväistä toimintaa.

Riskien arviointi päivitetään Granite-järjestelmään kaksi kertaa vuodessa sekä silloin, kun toiminnassa, työympäristössä tai työmenetelmissä tapahtuu muutoksia. Ohjeistus

riskien suuruuden arvioinnista sekä toimenpiteistä riskien pienentämiseksi löytyy riskienhallinnan käsikirjasta.

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

Työnantajalla on työturvallisuuslakiin perustuva velvollisuus huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Riskien arviointi on olennainen osa tätä velvoitetta sekä työpaikan työsuojelutoimintaa. Johto ja esihenkilöt vastaavat työturvallisuudesta omien toimivaltuuksiensa mukaisesti. Työntekijöiden velvollisuutena on noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista viipymättä esihenkilölle. Roolikohtaiset tehtävät ja vastuut on kuvattu tarkemmin työsuojelun Intrasivuilla.

Esihenkilöt vastaavat työyksikköjen työturvallisuusriskien vähentämisestä, mutta tehtäviä voidaan osoittaa myös muille työntekijöille heidän osaamisensa perusteella. Riskienarvioinnit tulee olla henkilöstön nähtävillä.

Työterveyshuollon työpaikkaselvitykset ovat osa kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Selvityksissä arvioidaan työn ja työympäristön terveellisyys ja turvallisuus sekä niiden vaikutus työntekijöiden terveyteen ja työkykyyn.

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskien arviointi alkaa riskien tunnistamisesta, jonka tavoitteena on löytää epävarmuudet, jotka voivat estää tai vaikeuttaa tavoitteiden saavuttamista.

Tunnistamiseen käytetään menetelmiä kuten tarkistuslistat, aivoriidet ja juurisyyanalyysi, ja työ kannattaa tehdä yhteistyössä eri osapuolten kanssa, jotta näkökulmat monipuolistuvat. Prosessi perustuu toimintaympäristön ja tavoitteiden katselmointiin, historiatietojen ja tilastojen analysointiin sekä asiantuntijamielipiteisiin. Kaikki havaitut riskit tulee huomioida, sillä tunnistamattomia riskejä ei voi hallita, ja

koska kaikkia riskejä ei voida ennakoida, riskien arviointi ja turvallisuuden kehittäminen ovat jatkuvia ja kriittisiä osia organisaation toimintaa.

Vastaanottopalveluissa on tunnistettu mm. seuraavia riskejä

- Lääkehoitoon liittyvät ongelmat, joiden seurauksena voi olla potilasturvallisuuden vaarantuminen esim. virhe lääkemääräyksessä tai potilaan lääkeneuvonnassa. Riskejä voidaan poistaa tai vähentää mm. jatkuvalla koulutuksella, perehdytyksellä ja yhteistyöllä apteekin kanssa.
- Hoidon saatavuuteen tai järjestelyihin liittyvät voivat viivästyttää hoitoon pääsyä ja täten vaikuttaa potilasturvallisuuteen. Tähän pyritään vaikuttamaan uudella puhelinjärjestelmällä sekä panostamalla hoidon jatkuvuuteen.
- Tiedon kulkuun liittyvät ongelmat (esim. puutteelliset jatkohoito-ohjeet) aiheuttavat häiriökysyntää, ja tämä kuormittaa potilaita ja ammattilaisia sekä ne voivat vaarantaa potilasturvallisuutta. Riskejä voidaan vähentää yhteisillä toimintatavoilla, perehdytyksellä ja koulutuksella.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikkien yksiköiden yhteiset suuren riskin lääkkeet ovat veren hyytymistä estävät lääkkeet, opioidit ja insuliinit (suuren riskin lääkkeet-ohje) ja lisäksi vastaanottopalveluissa on kirjattu toimintaan liittyviksi suuren riskin lääkeaineiksi bentsodiatsepiinit, klotsapiini sekä metronidatsoli. Lääkehoitoon liittyvään koulutukseen panostetaan.

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.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Työyksikössä kehitetään jatkuvasti

moniammatillisesti hoitopolkuja ja toimintamalleja, noudatetaan sovittuja toimintatapoja ja sitoudutaan niihin.

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 HaiPro-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.

Esihenkilöllä on tärkeä rooli siinä, että asiakas saa välittömän avun heti tapahtuneen jälkeen sekä tiedon vakavan vaaratapahtuman selvityksen etenemisestä ja lopputuloksesta. Asiakasta voidaan tarvittaessa ohjata korvausten hakemisessa (potilasasiavastaava).

Potilasturvallisuusilmoitusten käsittely

Potilasturvallisuusilmoitusten käsittely aloitetaan mahdollisimman pian, mutta viimeistään seitsemän päivän kuluessa. Ilmoituksen käsittely tulee tapahtua kuukauden sisällä aloituksesta. Vaaratapahtumailmoitusten yhteinen käsittely henkilöstön kanssa työyksikössä esihenkilön johdolla toteutetaan 2–4 viikon välein. Ilmoitukset käsitellään yhteisesti vastaanottopalvelujen johtotiimissä 1–2 kuukauden välein. Ilmoitukset kootaan kolmen kuukauden välein linjakohtaisen johtoryhmän tiedoksi ja sotejohtoryhmälle kerran vuodessa. Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoitusten käsittely täytyy aloittaa välittömästi tilanteen todentamisen jälkeen lähiesihenkilön ja tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa huomioiden myös asiakas ja hänen omaisensa.

Lisäksi tulee huomioida mukana tilanteessa olleiden työntekijöiden psyykkinen tuki käsittelyn edetessä. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on Pirha-tasoinen prosessi.

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

Alla olevan linkin takaa löytyy prosessikuvaukset vakavan vaaratapahtuman tutkinnasta sekä vaaratapahtuman perusteellisesta tarkastelusta.

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

Mikäli seurauksena on ollut tai olisi voinut olla kohtalainen tai vakava haitta, ilmoituksen vastaanottaja ilmoittaa tapahtumasta toiminnasta vastaavalle vastuualuejohtajalle tai vastuuyksikön päällikölle (palveluntuottajan vastuuhenkilölle) ja hyvinvointialueen valvontayksikölle (palvelunjärjestäjän vastuuhenkilö). Ilmoituksen vastaanottaja valitsee HaiPro-järjestelmässä asianomaisen kohdan (Ilmoitus palveluntuottajan ja palvelunjärjestäjän vastuuhenkilölle), jolloin HaiPro-järjestelmä lähettää ennalta määritellyille henkilöille asiasta sähköpostiviestin.

Mikäli kyseessä on vakava tai usein toistuva ongelma, asian käsittelyyn tarvitaan tukea tai kyseessä on muuten poikkeava tilanne, ilmoituksen vastaanottaja voi välittää HaiPro-järjestelmän avulla tapahtumasta tiedon ylemmän tason esihenkilölle. Tapahtuman käsittely tapahtuu tämän jälkeen yhteistyössä.

Ilmoituksen vastaanottajan tehtävänä on selvittää tapahtuman kulku ja juurisyyt, suunnitella ja toteuttaa korjaavat ja ehkäisevät toimet, sekä kirjata toimenpiteet, niiden aikataulu ja vastuuhenkilöt (Ehdotus toimenpiteiksi, joilla tapahtuman toistuminen estetään).

Toiminnasta vastaava vastuualuejohtaja tai vastuuyksikön päällikkö arvioi suunniteltujen ja toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden riittävyyttä sekä tarvittaessa ohjaa tapahtumayksikön esihenkilöä. Vastuualuejohtaja tai vastuuyksikön päällikkö kirjaa arvion ja antamansa ohjauksen HaiPro-järjestelmään.

Laki velvoittaa ilmoituksen vastaanottajan ilmoittamaan Lupa- ja valvontavirastolle, jos epäkohtaa, ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Hallintoylilääkäri ilmoittaa Lupa- ja valvontavirastolle välittömästi tapahtumista, myös ulkoisen palveluntuottajan ilmoittamista tapahtumista, joiden seuraus asiakkaalle tai potilaalle on ollut tai olisi voinut olla vakava haitta. Lisäksi Lupa- ja valvontavirastolle ilmoitetaan puutteet, joita ei ole korjattu annetusta ohjauksesta huolimatta.

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukseen (Fimea) on ilmoitettava lääkinnälliseen laitteeseen tai sen käyttöön liittyvästä vaaratilanteesta sekä lääkkeiden haittavaikutuksista. Säteilyturvallisuuspoikkeamista on ilmoitettava Säteilyturvakeskukselle.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Vaaratapahtumista oppiminen edellyttää sekä pienemmän riskin tapahtumien jatkuvaa seurantaan että vaikutuksiltaan vakavampien tapahtumien tarkempaa tutkintaa.

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

Vakavaan vaaratapahtumaan osallistuneiden ammattilaisten tukemiseen löytyy ohjeet Intrasta (Jälkipuinti ja Second Victim -toimintamalli ohje).

Lisätietoa henkilöstölle:

[Jälkipuinti - intra.pirha.fi](#)

[Second Victim -toimintamalli \(AKUUTTIHOITO\) - Ohjehakemistot - intra.pirha.fi](#)

Työturvallisuusilmoitus

Työturvallisuusilmoitusten käsittely aloitetaan mahdollisimman pian, viimeistään seitsemän vuorokauden sisällä ilmoituksen tekemisestä. Ilmoitusten yhteinen käsittely henkilöstön kanssa työyksikössä esihenkilön johdolla toteutetaan 2–4 viikon välein.

Ilmoituksen käsitellään yhteisesti vastaanottopalvelujen johtotiimissä 1–2 kuukauden välein. Ilmoitukset kootaan neljän kuukauden välein linjakohtaisen johtoryhmän tiedoksi ja sotejohtoryhmälle kerran vuodessa. Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoitusten käsittely täytyy aloittaa välittömästi tilanteen todentamisen jälkeen lähiesihenkilön ja tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa huomioiden myös muut tilanteessa olleet.

Lisäksi tulee huomioida mukana tilanteessa olleiden työntekijöiden psyykinen tuki

käsittelyn edetessä ja otetaan tarvittaessa yhteys työterveyteen ja työsuojeluun. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Lisätietoa henkilöstölle: [Työturvallisuus ja työsuojelu - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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 vähintään kolmen kuukauden välein. 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 palvelulinjajohtajalle kolmen kuukauden välein.

Palvelulinjajohtaja informoi viipymättä sosiaali- ja terveysjohtajaa sekä vastaavaa johtajaylilääkärinä, vastaavaa sosiaalihuollon johtajaa ja hoitotyön johtajaa sovitun työjaon mukaisesti merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömyydestä.

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.

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

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 Intra-sivujen alaosassa on pikalinkit, joista löytyy HaiPro Ilmoita vaaratapahtumasta -lomake. Suora linkki lomakkeelle [HaiPro \(awanic.fi\)](https://awanic.fi/HaiPro)

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

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

Hyvinvointialueen ja sen tytäryhtiöiden sekä muiden palveluntuottajien vaaratapahtumat ja epäkohdat ilmoitetaan HaiPro- järjestelmään. Riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa (Granite). Lisätietoa henkilöstölle: [Riskienhallintaohjelmisto Granite](#)

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

Osaamisen varmistaminen

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 \(pirha.fi\)](#)

Yksiköissä esihenkilö huolehtii uuden työntekijän perehdytyksen järjestelystä sekä työyhteisössä käydään vuosittain läpi omavalvontasuunnitelma ja sen tueksi laaditut perehdytysdiat.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilastyötä tekevä henkilöstö ja esihenkilöt suorittava Pirha Moodle verkkokoulutuksen Vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen.

Sote-esihenkilöt suorittavat lisäksi Vaaratapahtuman ja epäkohdan käsittelyn verkkokurssin Pirhan Moodlessa sekä THL:n Potilasturvaportti palvelussa: Asiakas- ja potilasturvallisuusriskien hallinta.

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 turvallisuusperehdytys, johon kaikkien työntekijöiden tulee osallistua. Esihenkilöt vastaavat turvallisuusperehdytyksestä.

Lisätietoa henkilöstölle:

[Turvallisuuskävely - intra.pirha.fi](#)

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.

Ulkoisella palveluntuottajalla on vastuu toimintaansa liittyvän vaaratapahtuman ja epäkohdan käsittelystä sekä korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta.

Ulkoisen palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti palvelusta vastaavalle sote-keskusjohtajalle, vastuualuejohtajalle, vastuuyksikön päällikölle tai muulle nimetylle vastuuhenkilölle toiminnassaan ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita ulkoinen palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

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.

Hyvinvointialuejohtaja vastaa aluehallituksen alaisuudessa valmiussuunnittelun kokonaisuuden johtamisesta ja antaa tarvittaessa yleiset ohjeet valmiussuunnitelmien laatimisesta. Konsernipalvelujohtaja, sosiaali- ja terveysjohtaja, pelastusjohtaja ja tukipalvelujohtaja vastaavat valmiussuunnittelun johtamisesta alaisensa tehtäväalueen ja palvelutuotannon osalta. Häiriötilanteiden aikana ja poikkeusoloissa hyvinvointialuejohtaja, pelastusjohtaja, hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava johtajaylilääkäri sekä palvelutuotannon linjajohtaja voivat käyttää normaaliolojen hallintosäännön määrittelemästä toimivallasta poiketen päätösvaltaa hyvinvointialueen palvelujen turvaamiseksi ja tilanteen normalisoimiseksi. Päätösvalta voi koskea esimerkiksi toimenpiteiden yhteensovittamista eri tehtäväalueiden ja palvelulinjojen välillä, taloudellisten resurssien tai henkilöstöresurssien suuntaamista, tiedottamista tai muuta häiriötilanteen hoitamiseksi välttämätöntä päätöstä. Tämä

päätösvalta koskee kertaluontoisia päätöksiä ja toistaiseksi voimassa olevia päätöksiä, jotka on tehtävä poikkeusoloissa kiireellisesti. Toistaiseksi voimassa olevat päätökset viedään hallintosäännön mukaisessa järjestyksessä toimivaltaisen viranomaisen arvioitavaksi ja päätettäväksi. Muutoin voimassa olevia hallinto- ja toimintasääntöjä noudatetaan myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa, ellei valmiuslaista muuta johdu. Häiriötilanteiden aikana ja poikkeusoloissa hyvinvointialueen toimintaa johtaa hyvinvointialuejohtaja ja hänen johtamansa häiriötilannejohtoryhmä.

Häiriötilannejohtoryhmän jäsenistöä voidaan päivittää vastaamaan häiriötilanteen tai poikkeusolojen vaatimia tarpeita.

Tilannekuvaa häiriötilannejohtoryhmälle tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskus yhteistyössä pelastuslaitoksen tilanne- ja johtokeskuksen, ensihoidon tilannekeskuksen ja monivalvomon kanssa. Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa hyvinvointialuejohtaja ja häiriötilannejohtoryhmä vastaavat tilanteen edellyttämistä toimenpiteistä ja ohjaavat voimavaroja eri tehtäväalueille häiriötilanteen ja poikkeusolojen vaatimusten mukaisesti.

Tehtäväalueilla (strateginen ohjaus, tukipalvelut) ja palvelutuotannossa (sosiaali- ja terveyspalvelut, pelastuspalvelut) toimivat häiriötilanteisiin sovitut johtoryhmä Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](#)

Avopalveluiden valmiussuunnitelma sekä psykososiaalisentuen valmiussuunnitelma ovat valmistuneet 2/2025. Yksiköiden valmiussuunnittelua tukemaan ollaan muodostamassa turvallisuus- ja valmiuskansiokonseptia (2026). Kansion sisältönä tulee olemaan mm. pelastussuunnitelma, turvallisuusjärjestelyt, toimintakortit erilaisiin häiriötilanteisiin sekä evakuointiohjeet.

Vastaanottopalveluissa ydintehtävänä poikkeustilanteessa on kiireellinen hoito. Tämän varmistamiseksi kiireettömästä toiminnasta resurssit kohdennetaan kiireelliseen hoitoon. Valmiustason säätely on hyvinvointialueen valmiussuunnitelman mukainen keino varautua häiriötilanteisiin ja johtaa niitä.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä säädetyn lain (612/2021, 50§) edellyttämä valmiussuunnitelma ja hyvinvointialueella on varauduttu ennakoon häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Palveluyksiköillä on lisäksi omat yksityiskohtaisemmat varautumissuunnitelmansa, joilla turvataan palvelujen jatkuvuus häiriötilanteissa. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti alkusammutusharjoituksiin ja ensiapukoulutuksiin. Palotarkastus toteutetaan vähintään kahden vuoden välein ja turvallisuuskävely sekä tietoturva- ja tietosuojakierto vähintään vuosittain. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuuteen liittyviin suunnitelmiin ja välineisiin palvelussuhteen alussa esihenkilön/turvallisuusyhdys henkilön toimesta. Henkilöturvallisuus testataan kuukausittain.

Sote- tilannekeskus

Sote-tilannekeskus (SoteTike) yhteensovittaa erilaisten yksiköiden ja ammattilaisten toimintaa muuttuvissa tilanteissa. Sote-tilannekeskukseen voi soittaa hyvinvointialueen ammattilainen akuutissa tilanteessa, jossa tarvitaan asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi tukea hoidon tarpeen arvioon tai apua oikeaan palveluun ohjaamiseen. Tilannekeskuksen päivystäjä pyrkii löytämään tilanteeseen parhaan ja asiakaslähtöisimmän ratkaisun hyödyntäen mahdollisimman laajasti erilaisia hyvinvointialueen palveluita. SoteTikessä toimii myös ensihoidon kenttäjohto, kotisairaalan koordinaattori sekä kiireettömien potilaskuljetusten ajojärjestely.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Vastaanottopalvelujen omavalvontasuunnitelma on vastuualuetasoinen.

Omavalvontasuunnitelman hyväksynnän jälkeen suunnitelma jalkautetaan vastaanottopalvelujen johdolle ja he välittävät tiedon esihenkilöille.

Omavalvontasuunnitelma käsitellään esihenkilöiden johdolla työyksikön moniammatillisessa osastokokouksessa. Koko henkilökunta sitoutetaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Apuna tässä on omavalvontasuunnitelman perehdytyksen muistilista sekä perehdytysdiat.

Vastaanottopalvelujen omavalvontasuunnitelman seuranta ja riskien arviointi sekä ohjeiden mukaisesti puutteiden korjaus on johtotiimin vastuulla. Vastaanottopalvelujen esihenkilöillä ja henkilökunnalla on tärkeä rooli riskien havainnoinnissa ja ilmoittamisessa.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Vastuualueen johto sekä yksiköiden esihenkilöt 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. Raportoivat indikaattorit saadaan Haipro- ilmoitusjärjestelmästä. Raportoitavia indikaattoreita ovat mm. asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten kokonaismäärät sekä vakavat haittatapahtumat. Lisäksi mitataan hoidon jatkuvuuden toteutumista. Raportille kirjataan myös haittatapahtumien johdosta tehdyt korjaustoimenpiteet. Raportit julkaistaan vastuualueetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi)).

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Tampere 12.8.2026

Vastuualueen vastuhenkilö

Risto Mustalahti

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Risto Mustalahti, vastuualuejohtaja

7 Liitteet

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

Liite 1. Avopalvelujen omavalvontasuunnitelman perehdytyksen tarkastuslista

Omavalvontasuunnitelman perehdytyksen tarkistuslista

Perehdytettävä asia:	Suoritettu: (perehtyjän ja perehdyttäjän allekirjoitukset sekä päivämäärä)
Vastuualueen omavalvontasuunnitelma Omavalvontasuunnitelman sijainti (Pirha.fi, intra, Teams-kanava)	
Työyksikön perustiedot - Palvelut - Toiminta-ajatus- ja toimintaperiaatteet - Työyksikön ammattilaisiin ja heidän työnsä tutustuminen - Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia - Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma	
Asiakas- ja potilasturvallisuus - Omavalvonnan merkitys ja tavoite - Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	
Osaamisen varmistaminen - Potilastietojärjestelmä (HR-työpöytä: koulutuskalenteri) - Välttämättömät koulutukset (Intra) - Ammattitaidon ylläpitäminen ja täydennyskoulutukset - Toimipaikkakoulutukset - Lääkehoitosuunnitelma - Infektioiden torjunnan osaaminen ja infektioiden torjunta - Poikkeustilanneohjeet (esim. Potilastietojärjestelmän häiriöt, sähkökatko, suuronnettomuus, varajärjestelmät) - Opiskelijoiden ohjaus ja kelpoisuuden mukaiset tehtävät	
Perehdytys Hoituki	

• Teams-kanavat • Intra, Pirha.fi • Työyksiköön perehdytys • Intro-perehdytysohjelma	
Potilaan asema ja oikeudet • Potilaslähtöinen hoidon tarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu • Hoitotakuu • Kiireetön ja kiireellinen hoito • Erilaiset palvelukanavat (puhelin, palveluneuvonta, 116117, digitaaliset palvelut, vastaanottopisteet, kiirevastaanotto, päivystys) • Asiakaspalaute • Terveys- ja hoitosuunnitelma, kuntoutussuunnitelma • Potilasasiavastaava	
Muistutukset • Asiakkaan ohjaus muistutuksen tekemisestä • Muistutuksen käsittely ja siihen vastaaminen määräajassa • Muistutuksen yhteinen käsittely työyhteisössä sekä tarvittaessa toimintakäytäntöjen kehittäminen	
Ammattilaisten vastuut omavalvonnassa • Esihenkilön vastuut • Työntekijän vastuut • Työyhteisön vastuu	
Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät • Työyksikön lääikinnälliset laitteet ja niiden ohjeenmukainen käyttö • Lääkinnällisten laitteiden huolto (EQU-järjestelmä)	
Asiakas- ja potilastietojen käsittely sekä tietosuoja • Potilastietojen kirjaaminen • Asiakas- ja potilashallinnollisten asiakirjojen käsittelyprosessit • Potilasrekisteri • Tietosuoja- ja tietoturvakurssi (2 v välein)	

• Työyksikön tietosuoja- ja tietoturvakierro ja turvallisuuskävely • Tietosuoja- ja tietoturvavastaavat	
Omavalvonnan riskien hallinta • Riskienhallinnan käsikirja • Vaaratilanneilmoitus HaiPro ○ ilmoituksen tekeminen ○ ilmoituksen käsittely (esihenkilöt) ○ tarvittavat jatkotoimenpiteet • Työturvallisuusilmoitukset	

Omavalvontasuunnitelman perehdytys suoritettu (pvm):

Perehtyjä:

Perehtyjän esihenkilö:

Liite 2. Kooste erilaisten ilmoitusten, muistutusten ja palautteiden käsittelyajoista

Ilmoitusten, muistutusten ja palautteiden käsittelyajat

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

1. 1. Potilasturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset

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

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

Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on Pirha-tasoinen prosessi.

2. Työturvallisuusilmoitukset

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

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

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

3. Laiteturvallisuus

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

4. Muistutukset

- Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa yleensä yhdessä kuukaudessa.
- Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa.

5. Asiakaspalautteet

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



Seuraa meitä somessa.