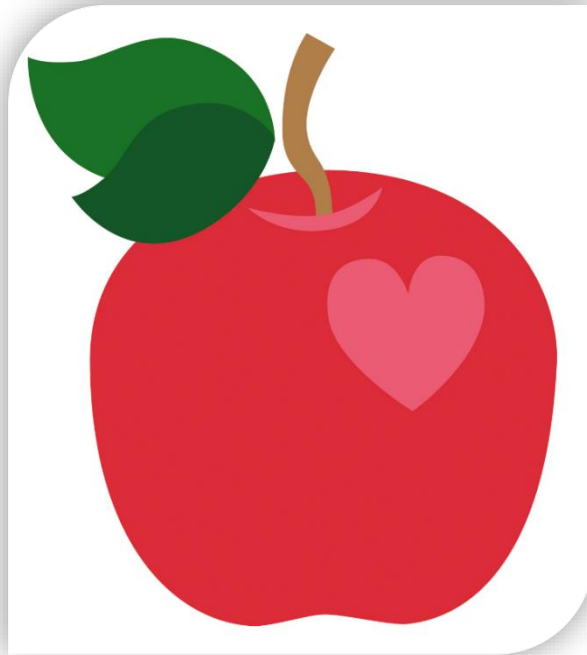


Kliiniset tukipalvelut

Omaavontasuunnitelma



Sisällysluettelo

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Palveluntuottajaa koskevat tiedot | 3 |
| 2 | Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta | 6 |
| 3 | Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet..... | 8 |
| 4 | Riskienhallinta | 9 |
| 4.1 | Riskien ja epäkohtien tunnistaminen..... | 9 |
| 4.2 | Riskienhallinnan vastuut..... | 11 |
| 4.3 | Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien dokumentointi | 11 |
| 4.4 | Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet..... | 13 |
| 4.5 | Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen | 14 |
| 5 | Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet..... | 14 |
| 5.1 | Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi | 14 |
| 5.2 | Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat..... | 15 |
| 5.3 | Palvelun/hoidon suunnittelu | 16 |
| 5.4 | Asiakkaan itsemääräämisoikeus..... | 16 |
| 5.5 | Asiakkaan kohtelu..... | 19 |
| 5.6 | Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute..... | 20 |
| 5.7 | Asiakkaan ja potilaan oikeusturva | 21 |
| 6 | Palvelujen sisällön omavalvonta..... | 23 |
| 6.1 | Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta..... | 23 |
| 6.2 | Ravitsemus..... | 23 |
| 6.3 | Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt..... | 24 |
| 6.4 | Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen | 24 |
| 6.5 | Lääkehoito..... | 25 |
| 6.6 | Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus | 25 |
| 6.7 | Monialainen yhteistyö..... | 26 |
| 7 | Asiakas- ja potilasturvallisuus | 26 |
| 7.1 | Henkilöstö..... | 27 |
| 7.2 | Henkilöstön rekrytointi | 29 |
| 7.3 | Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus | 29 |
| 7.4 | Toimitilat..... | 30 |
| 7.5 | Teknologiset ratkaisut..... | 30 |
| 7.6 | Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet..... | 31 |
| 8 | Asiakas- ja potilastietojen käsittely | 32 |
| 9 | Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta..... | 33 |
| 10 | Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä | 33 |

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

| |
|---|
| <p>Palveluntuottaja</p> <p>Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46, (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää kirjaamo.hva@keusote.fi</p> |
| <p>Y-tunnus</p> <p>3221340-6</p> |
| <p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Kliiniset tukipalvelut</p> |
| <p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Hoitotarvikejakelu ja valmiusvarasto: Etelä-Tuusulan sosiaali- ja terveysasema, Hyryläntie 13 A 04300 Tuusula</p> <p>Farmasian asiantuntijapalvelut: Etelä-Tuusulan sosiaali- ja terveysasema, Hyryläntie 13 04300 Tuusula, farmasianasiantuntijapalvelut@keusote.fi</p> <p>Infektio- ja tartuntatautiyksikkö: Järvenpään uusi sosiaali- ja terveyskeskus JUST, Lääkärikuja 1 04410 Järvenpää, p 050 497 1240 (viranomaisnumero), infektiot.tartuntataudit@keusote.fi</p> <p>Massa- ja matkailurokotukset: Keusoten palvelupisteet. p 050 497 1240 (viranomaisnumero, rokotusten koordinointi)</p> <p>Jalkaterveysalan palvelut: Hyvinkään terveysasema, Sairaalankatu 1 05850 Hyvinkää</p> <p>Välinehuolto:</p> <p>Etelä-Tuusulan sosiaali- ja terveysasema, Hyryläntie 13 04300 Tuusula, valinehuolto.tuusula@keusote.fi</p> <p>Järvenpään uusi sosiaali- ja terveyskeskus JUST, Lääkärikuja 1 04410 Järvenpää, jarvenpaa.valinehuolto@keusote.fi</p> |
| <p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Kliiniset tukipalvelut sisältävät infektio- ja tartuntatautiyksikön, farmasian asiantuntijapalvelut, hoitotarvikejakelun, välinehuollon, seulontapalvelut, lääkinnällisten laitteiden koordinoinnin, valmiusvarastoinnin, jalkaterveysalan palvelut sekä ostopalveluiden sopimusseurantaa- ja</p> |

hallintaa mm. HUS apteekki-, logistiikka-, ravitsemusterapia- ja diagnostiikkapalvelut. Palveluyksikön toiminta ja palvelut ovat hyvinvointialueella poikkileikkaavia.

Vastuuhenkilön/-henkilöiden nimi/nimet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet

Asiakkuuspäällikkö Miia Seistilä-Kyle, 050 497 2477, miia.seistila-kyle@keusote.fi

Tartuntataudeista vastaava lääkäri, infektio- ja tartuntatautiyksikkö, Paula Hiljanen, 050 497 0989, paula.hiljanen@keusote.fi

Esihenkilö, kausi- ja matkailurokotukset, koordinoiva tartuntatauti- ja hygieniahoitaja Hanna Hyytiäinen, hanna.hyytiainen@keusote.fi, 050 497 0735

Lääkitysturvallisuusasiantuntija, esihenkilö, farmasian asiantuntijapalvelut, Kirsi Kaunisvesi-Pietarila kirsi.kaunisvesi-pietarila@keusote.fi 050 497 2036

Esihenkilö, hoitotarvikejakelu, Eija Tuuri, eija.tuuri@keusote.fi 050 497 1130

Esihenkilö, välinehuolto, Leena Karhu, leena.karhu@keusote.fi 050 497 1429, 28.2.2025 alkaen
Tiina Mononen, tiina.mononen@keusote.fi 050 497 1142

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Kohdunkaulan syövän seulonta: HUS Diagnostiikkakeskus

Rintasyövän seulonta: ArvoTerveys Oy

Suolistosyöpien seulonta:

- seulontapalvelu: HUS Diagnostiikkakeskus,
- seulontojen jatkotutkimuksina suoritettavat tähystystutkimukset (kolonoskopia): Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy

Kuljetuspalvelut: hoitotarvikejakelu: Posti Oy

Lääkkeet: HUS Apteekki

Laboratorio ja kuvantamispalvelut: HUS Diagnostiikkakeskus

Välinehuolto (Mäntsälä, Hyvinkää ja Nurmijärvi): HUS Välinehuolto, Hyvinkää

Lääkintälaitahuolto (H-sairaala): HUS Runkopalvelut, Lääkintäteknikka

Ravitsemusterapia: HUS Hyvinkään sairaalan ravitsemusterapiayksikkö

Tarvikkeet ja tavarat: HUS Runkopalvelut, Logistiikka, jolla alihankkijoita, jotka toimittavat tarvikkeita palveluyksiköihin tai suoraan asiakkaalle.

Jalkaterveysalanpalvelut: Fysios Oy Mäntsälä, FysioTuki Oy, Hyvinkään jalkaterapia ja kehonhuolto, Keravan Lääkintävoimistelu Oy, Nurmijärven Fysioterapia Oy, Tmi Hanna Seitsonen (Klaukkalan jalkaterapia), Tmi Uusi Askel.

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimusten varmistaminen

Tilaja varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilajalla 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.

Kohdunkaulan syövän seulonnoista HUS Diagnostiikkakeskus tuottaa keväällä raportin edellisen vuoden toteumasta, jossa raportoidaan seulontoihin osallistuneiden määrä ja löydökset. Raportit ovat nähtävillä Keusoten perustietopankissa.

Rintasyövän seulonnoista palveluntuottaja tuottaa keväällä raportin edellisen vuoden toteumasta, jossa raportoidaan seulontoihin osallistuneiden määrät ja löydökset. Raportit ovat nähtävillä Keusoten perustietopankissa. Palveluntuottajan kanssa pidetään seurantakokoukset 1–2 kertaa vuodessa, joissa käsitellään mm. asiakaspalautteet, seulontaraportit ja sopimusasiat.

Suolistosyöpien seulonnoista HUS Diagnostiikkakeskus tuottaa reaaliaikaista raporttia seulapro.hus.fi, jossa raportoidaan seulontoihin osallistuneiden määrää, positiivisen seulontatuloksen jatkotutkimuspäätökset, kolonoskopialöydökset ja patologisten näyttöiden diagnoosit. Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n kanssa pidetään seurantakokoukset kaksi kertaa vuodessa, joissa käsitellään mm. asiakaspalautteet, seulontaraportit ja sopimusasiat.

Laboratorio ja kuvantamispalvelut: HUS Diagnostiikkakeskus tuottaa laskutukseen perustuvaa raporttia kuukausittain, josta voidaan seurata palveluyksikkö tasoisesti tutkimusten määrää, sisältöä ja kustannuksia. HUS Diagnostiikkakeskuksen kanssa pidetään operatiiviset yhteistyötapaamiset kaksi kertaa vuodessa ja strategisen tason tapaamiset kerran vuodessa.

Välinehuolto (Mäntsälä, Hyvinkää ja Nurmijärvi): HUS välinehuollon ja Keusoten kehittämis-/laatutyöryhmä kokoontuu kaksi kertaa vuodessa, jossa keskeisinä tavoitteina on välineistön huoltoprosessin laadun seuranta ja jatkuva laadun parantaminen, välineiden käytön seuranta ja ohjaus ja välineistön huoltosuunnitelman tarkastaminen ja päivittäminen. Tämän lisäksi kokoontuu Keusote-HUS välinehuollon seurantaryhmä, joka seuraa ja linjaa välinehuoltoon liittyviä asioita.

HUS Runkopalvelujen (logistiikka ja lääkitäiläitehuolto), HUS hankintojen ja Keusoten ohjausryhmä kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa, jossa seurataan palvelun toteutumista ja sovitaan palvelun toteuttamiseen liittyvistä asioista.

Ravitsemusterapia: HUS Hyvinkään sairaalan ravitsemusterapiayksikön ja Keusoten yhteinen alueravitsemustyöryhmä kokoontuu kaksi kertaa vuodessa, jossa seurataan palvelun toteutumista ja sovitaan palvelun toteuttamisesta.

Jalkaterveysalanpalvelut: Keusoten jalkaterapeutti ja diabeteshoitajat seuraavat palveluntuottajien lähettämiä loppupalautteita. Palautteista seurataan hoitosuunnitelmien toteutumista. Keusoten jalkaterapeutti toimii palveluntuottajien yhteyshenkilönä, vastaanottaa puolivuositain palveluun liittyvät raportit ja käy tapaamassa palveluntuottajia 1-2 kertaa vuodessa. Tapaamisissa keskustellaan palvelun toteuttamiseen liittyvistä asioista ja kehittämistarpeista.

HUS Apteekki: HUS Apteekin ja Keusoten lääkehuollon yhteistyöryhmän kokous pidetään 2–3 kertaa vuodessa. Kokouksissa seurataan palvelun toteutumista ja keskustellaan kehittämistarpeista.

Posti: Yhteistyöpalaverit pidetään 1–2 kertaa vuodessa ja tarvittaessa. Posti tuottaa kerran kuukaudessa raporttia lähetettyjen ja palautuneiden pakettien määrästä. Sähköisen Omaposti pron kautta pystytään itse myös saamaan raporttia erilaisten lähetysten määrästä ja palautuksista sekä seuraamaan asiakastytyvääsiyyttä postin palveluun

2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Omavalvontasuunnitelman laadintaan/päivittämiseen osallistuneet

Asiakkuuspäällikkö Miia Seistilä-Kyle

Tartuntataudeista vastaava lääkäri, infektio- ja tartuntatautiyksikkö, Paula Hiljanen

Esihenkilö, massarokotukset, koordinoiva tartuntatauti- ja hygieniahoitaja Hanna Hyytiäinen

Lääkitysturvallisuusasiantuntija, esihenkilö, farmasian asiantuntijapalvelut, Kirsi Kaunisvesi-Pietarila

Esihenkilö, hoitotarvikejakelu, Eija Tuuri

Esihenkilö, välinehuolto, Leena Karhu, Tiina Mononen 28.2.2025 alkaen

Jalkaterapeutti Mari Laurinen

Jokaisessa palveluyksikössä henkilökunta on lukenut ja kommentoinut työstövaiheessa tekstin sisältöä vastaamaan omaa toimintaa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Miia Seistilä-Kyle, 050 497 2477, miia.seistila-kyle@keusote.fi

Paula Hiljanen, 050 497 0989, paula.hiljanen@keusote.fi

Hanna Hyytiäinen 050 497 0735, hanna.hyytiainen@keusote.fi

Kirsi Kaunisvesi-Pietarila 050 497 2036, kirsi.kaunisvesi-pietarila@keusote.fi

Leena Karhu, leena.karhu@keusote.fi 050 497 1429, 28.2.2025 alkaen Tiina Mononen,
tiina.mononen@keusote.fi 050 497 1142

Eija Tuuri 050 497 1130, eija.tuuri@keusote.fi

Mari Laurinen 050 497 1176, mari.laurinen@keusote.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Laatu- ja valvontapalvelut päivittävät Keusoten omavalvontasuunnitelman lomakepohjan, jos hyvinvointialuetasoisissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Laatu- ja valvontapalvelut tarkistavat lomakepohjan vuosittain joulukuussa. Laatu- ja valvontapalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan palveluyksiköille keskitetysti.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Palveluyksikkö päivittää omavalvontasuunnitelmansa aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää myös aina, jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Palveluyksikkö tarkistaa ja päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla olevan omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla www.keusote.fi ja

Hoitotarvikejakelu ja valmiusvarasto: Etelä-Tuusulan sosiaali- ja terveysasema, Hyryläntie 13 A
04300 Tuusula

Farmasian asiantuntijapalvelut: Etelä-Tuusulan sosiaali- ja terveysasema, Hyryläntie 13 04300
Tuusula

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö: Järvenpään uusi sosiaali- ja terveyskeskus JUST, Lääkärikuja 1
04410 Järvenpää

Kausirokotukset: Keusoten palvelupisteissä missä rokotuksia järjestetään

Jalkaterveysalan palvelut: Hyvinkään terveysasema, Sairaalankatu 1 05850 Hyvinkää

Välinehuolto:

Etelä-Tuusulan sosiaali- ja terveysasema, Hyryläntie 13 04300 Tuusula

Järvenpään uusi sosiaali- ja terveyskeskus JUST, Lääkärikuja 1 04410 Järvenpää

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön vastuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Palveluyksikkö laatii omavalvontasuunnitelman seurannasta ja korjaavista toimenpiteistä raportin neljän kuukauden välein. Raportti on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla www.keusote.fi ja palveluyksikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Hoitotarvikejakelu: hoitotarvikejakelulla tarkoitetaan asiakkaan kotiin jaettavia hoitotarvikkeita, joilla tuetaan omahoitoa ja edistetään kotona asumista. Hoitotarvikkeita saavat maksutta pitkäaikaissairaat, joilla on ainakin 3 kk kestävä hoitotarvikkeiden tarve. Asiakkaalle jaettavia hoitotarvikkeita ovat mm. avanne-, haavanhoito-, diabetes-, urologiset, uniapneatarvikkeet sekä inkontinenssisuojat. Hoitotarvikkeiden tarpeen määrittää asiakkaan hoidon toteutuksesta ja seurannasta vastaava terveydenhuollon ammattilainen ja jakelu perustuu ammattilaisen laatimaan yksilölliseen hoito- ja jakelusuunnitelmaan.

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö: perustehtävän määrittelee tartuntatautilaki, joka edellyttää tartuntatautien ehkäisyyn, tautien varhaiseen toteamiseen ja seurantaan, epidemian selvittämiseen tai torjumiseen kohdentuvia toimenpiteitä sekä tartuntatautiin sairastuneen tai sairastuneeksi epäillyn tutkimuksen, hoidon sekä hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan hoitamista. Lisäksi edistetään sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelman 2022–2026 tavoitetta vähentää hoitoon liittyvien infektioiden ilmaantuvuutta vuoteen 2026 mennessä. **Kausi- ja matkailurokotukset:** Influenssa- ja koronarokotukset eli ns. kausirokotukset koordinoidaan ja toteutetaan THL:n suositusten ja määrittelyiden, tartuntatautilain ja rokotusasetuksen mukaisesti hyvinvointialueen väestölle. Väestölle tarjotaan matkailurokotuspalveluita.

Farmasian asiantuntijapalvelujen keskeisenä tehtävänä on edistää ja kehittää lääkitysturvallisuutta tukevia alueellisia toimia kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian tavoitteiden mukaisesti. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus julkaisee toimintavuoden 2024 alkupuolella kuvauksen lääketurvallisuutta edistävästä toimintamalleista, joiden käyttöönottoa farmasian asiantuntijapalvelut koordinoivat ja edistävät Keusotessa. Kliinisen farmasian palveluita tuotetaan akuuttiosastoille, vastaanottopalveluihin ja kotona asumista tukeviin palveluihin.

Välinehuoltopalveluiden omaa palveluntuotantoa on Keusotessa Hyrylän ja Järvenpään terveysasemilla. Muuten palvelu ostetaan Nurmijärven, Mäntsälän ja Hyvinkään osalta HUS Atekilta. Valtaosa (85 %) välinehuollon palveluista kohdennetaan suun terveydenhuoltoon.

Jalkaterveysalanpalveluita tuotetaan Keusoten jalkaterapeutin toimesta. Palvelu on Keusoten kaikkien palveluyksiköiden käytössä. Palvelu on tarkoitettu potilaille, joilla on diabetes, reuma, vaikea alaraajojen verenkiertohäiriö, neuropatia tai vaikea asentovirhe ja suurentunut riski alaraajan haavojen syntymiselle. Palvelun tavoitteena on ehkäistä haavojen syntymistä ja amputaatioita sekä edistää haavojen paranemista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

Kliinisten tukipalveluiden toiminnan lähtökohta on ihmislähtöisyys. Tämä tarkoittaa sitä, että kaiken toiminnan lähtökohtana ovat Keusoten asukkaat, joille ja joiden hyväksi palvelua tuotetaan. Toiminnassa, sen suunnittelussa ja kehittämisessä pyritään huomioimaan aina asiakasnäkökulma silloin, kun se on mahdollista. Asiakaspalautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Hoitotarvikejakelussa käytössä oleva yksilöllinen hoitosuunnitelma laaditaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden pohjalta.

Kliinisten tukipalveluiden toiminnassa yhteistyö ja verkostoituminen ulkoisten ja sisäisten palveluyksiköiden kanssa on keskeistä. Tuotettava palvelu on poikkileikkaavaa, jolloin palvelua tuotetaan kaikkien palveluyksiköiden käyttöön sekä työskennellään rajapinnoissa. Toiminnassa keskeistä on asiantuntijapalveluiden tuottaminen sekä tulosalueen vastuulle kuuluvien asioiden ohjaaminen ja koordinointi. Keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat esim. Keusoten palveluyksiköt, HUS, muut hyvinvointialueet, kunnat, apteekit ja ostopalvelutuottajat.

Kliinisissä tukipalveluissa pyritään tuottamaan vaikuttavaa, mutta kustannustehokasta palvelua. Toiminnassa seurataan erilaisia mittareita esim. rokotuskattavuutta ja toimet pyritään kohdistamaan niihin toimenpiteisiin missä vaikuttavuus on suurinta.

4 Riskienhallinta

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien

tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen, lääkehoidon toimintatavat, kirjaamisen toimintatavat). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa/läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Keusoten omavalvontaohjelma
- Keusoten turvallisuus- ja riskienhallintapolitiikka
- Keusoten turvallisuusohjeet
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Keusoten tietoturvasuunnitelma
- Keusoten osallisuusohjelma
- Keusoten vastuullisuusohjelma
- Keusoten eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/-tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Keusoten lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys
- Kirjaamisen käsikirja
- Infektioiden ja tartuntatautien torjunnan ohjeet ammattilaisille
- Rajoitustoimenpideohjeistus; ohjeeseen tullaan integroimaan tartuntatautilain mukainen eristäminen ja karanteeni
- RAI arviointijärjestelmä (infektionäkökulma, haavat)

4.2 Riskienhallinnan vastuut

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

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

4.3 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien dokumentointi

HaiPro/Wpro-järjestelmä

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle lähiesihenkilölleen ripeästi. Turvallisuutta vaarantavan tapahtuman havainnut henkilö ilmoittaa asiasta välittömästi suullisesti ja dokumentoi tapahtuman HaiPro-/WPro-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, vaaratapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. HaiPro/WPro-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle
- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

HaiPro/WPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan vaaratapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esihenkilön ja ilmoittajan kanssa käy läpi,

tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esihenkilöä.

HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksiin tulee reagoida kahden viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta ja ilmoitukset tulee käsitellä valmiiksi kahden kuukauden kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että ilmoitusten kokonaismäärä nousee 3 % edelliseen vuoteen verrattuna ja läheltä piti-tilanteiden määrä kaikista ilmoituksista on yli 50 %. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että vakavien vaaratapahtumien osuus kaikista vaaratapahtumista on alle 1 %.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso kohta Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.)

Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantaneesta tapahtumasta anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta.

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen tällä [sähköisellä lomakkeella \(asiakkaat täyttää\)](#).

Yksikön riskien arviointi

Palveluyksiköt/palvelupisteet tekevät WPro-järjestelmässä yksikön/palvelupisteen vaarojen tunnistamisen ja riskien arvioinnin säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/palvelupisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkolisesti keinoja näiden vähentämiseen. Yksikkö/palvelupiste laatii arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta toimenpideohjelman riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulun. Yksikkö/palvelupiste tekee yhteistyötä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palvelunjärjestäjän ja 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.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallista kohtaamista, asiakas-/potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan/potilaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu), asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa olevia vakavia puutteita, asiakkaan/potilaan perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita, toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle/potilaalle vahingollisia toimia, henkilöstön määrä ei täytä lain edellyttämää määrää tai se ei vastaa asiakkaiden palvelutarpeeseen.

Tarkempi toimintaohje ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyvät hyvinvointialueen sisäisestä intranetistä (Keunet). Esihenkilöt vastaavat siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus ohjautuu hyvinvointialueella tiedoksi suoraan yksikön vastuuhenkilölle, päällikölle/palvelujohtajalle sekä valvonnasta vastaaville henkilöille. Yksikön vastuuhenkilön/päällikön/palvelujohtajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä, on ilmoituksen vastaanottaneen henkilön ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa valvontaviranomaiselle (AVI:iin).

4.4 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Yksikön esihenkilö tai muu yksikössä sovittu ilmoitusten käsittelijä käsittelee laatueroamat, vaaratapahtumailmoitukset ja epäkohtailmoitukset tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa.

Ilmoituksen käsittelijä kirjaa HaiPro/WPro-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Henkilökunnan epäkohtailmoituksiin yksikön esihenkilö antaa kirjallisen vastineen korjaavista toimenpiteistä. Yksikön esihenkilö vie asioita tarvittaessa eteenpäin ylemmille esihenkilöille, johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille.

Asiakkaalle/potilaalle tapahtuneissa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyssä tärkeä osa on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakas- tai potilaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, yksikön esihenkilö huolehtii, että asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että korvattavien potilasvahinkoilmoitusten määrä laskee.

Yksikkö seuraa asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten kehitystä ja toistuvia aiheita/ilmiöitä. Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omaavontasuunnitelman seurantaraportissa.

HaiPro/WPro-järjestelmästä saatavia koonteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation turvallisuuden ja laadun kehittämistyössä.

4.5 Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Palveluyksikön esihenkilö tiedottaa sovituista muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä työyhteisön palaverissa ja asia kirjataan palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Vastuuhenkilö huolehtii, että muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa vastuuhenkilö tiedottaa henkilökuntaa asiasta sähköpostitse. Yksikkö tiedottaa yhteistyötahoja muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

5 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi

Hoitotarvikejakelu: hoitotarvikkeiden tarpeen määrittää asiakkaan hoidon toteutuksesta ja seurannasta vastaava terveydenhuollon ammattilainen yhteistyössä asiakkaan kanssa ja jakelu perustuu ammattilaisen laatimaan yksilölliseen hoito- ja jakelusuunnitelmaan.

Farmasian asiantuntijapalvelut: LHA-asiantuntijat tai LHKA-erityispätevyys suorittaneet farmaseutit ja proviisorit tekevät eritasoisia lääkeshoidonarviointeja moniammatillisena yhteistyönä erikseen määriteltyjen kriteereiden mukaan.

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö: Yksikkö saa tiedon yleisvaarallisesta tai valvottavasta tartuntatauditapauksesta Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen alueella Haavi-ohjelmistosta, THLn tartuntatautirekisteristä tai sote-ammattilaisten yhteydenottojen kautta. Tartunnan saaneeseen otetaan yhteyttä ja selvitetään, onko tarvetta jatkotoimille tartuntojen leviämisen estämiseksi. Jatkotoimia voivat olla mm. hygienianeuvonta, seulontatutkimukset, altistuneiden tai tartunnanlähteen jäljittäminen ja seuranta. Tautikohtaisia THL:n ja HUS:n toimintaohjeita noudatetaan. Tartuntatautilain mukaiset viranomaispäätökset työstä tai varhaiskasvatuksesta poissaolosta, eristämisestä ja altistuneen karanteenista tekee tarvittaessa tartuntataudeista vastaava lääkäri. Viranomaispäätökset ovat valituskelpoisia, päätöksistä voi valittaa hallinto-oikeuteen. Virka-ajan ulkopuolisen toiminnan osalta HUS-Yhtymällä on virka-ajan ulkopuolella infektiopäivystäjälääkäri, infektiohälytysohjeistus, 24/7 toimiva yhteispäivystys Hyvinkään sairaalassa ja 24/7 toimiva päivystysapu. Hyvinvointialueella toimii Keusoten Akuutti myös arki-iltaisina 16–20 ja viikonloppuisin 8-20. Keusoten Akuutin lääkäri konsultoi tarvittaessa HUS infektiopäivystäjää. Tarvittaessa julkisessa terveydenhuollossa toimiva laillistettu lääkäri voi päättää henkilön eristämisestä, karanteenista ja välttämättömän sairaanhoidon toteuttamisesta enintään kolmeksi päiväksi.

Massarokotukset: Maksuttomat influenssa- ja koronarokotukset annetaan THL:n määrittelemille riskiryhmille. Vielä ennen rokotteen antamista rokottaja tekee arvion riskiryhmään kuulumisesta. Arvioinnin tukena käytetään tarvittaessa PegasosOmni 360-potilastietojärjestelmää, Kanta-hakua tai hoitavan lääkärin arviota rokotustarpeesta. Rokotusajanvaraus on mahdollista OmaKeusote -digiasioinnin ja rokotuspalveluiden puhelinasioinnin kautta. Digiasioinnissa puolesta-asiointi alle 12-vuotiaan puolesta on mahdollista, puolesta-asiointi yli 18-vuotiaiden puolesta on suunnitteilla

vuoden 2024 aikana. Digiasiointi edellyttää vahvaa tunnistautumista ja esimerkiksi mobiilivarmenteen ikäraja on 13-vuotta ja vahvat verkkopankkitunnukset edellyttävät 15-vuoden ikää.

Matkailijan rokotukset: Asiakas täyttää verkkosivuilla sähköisen matkustussuunnitelman, jonka perusteella sairaanhoitaja tekee asiakkaalle rokotussuunnitelman THL:n matkailijan terveysoppaan ajantasaisia suosituksia hyödyntäen. Matkustussuunnitelmaan voi huoltaja liittää myös alle 12-vuotiaita huollettavia sekä henkilöitä, joiden osalta lomakkeen täyttäjällä on puolesta-asiointisopimus. Sähköisen matkustussuunnitelman käyttö edellyttää vahvaa tunnistautumista. Omakustanteisia rokotteita ja malarialääkkeitä varten konsultoidaan lääkäriä, joka tekee mm. reseptit. Hoitaja sopii rokotusajan asiakkaalle rokotuspisteelle. Rokotuspalveluilla on myös puhelinasiointi.

Asiakkaan/potilaan omaisen tai laillisen edustajan ottaessa yhteyttä puhelinpalvelun kautta tarkastetaan potilastietojärjestelmästä soittajan oikeus edustaa potilasta. Terveystieteiden ammattilainen arvioi ja kirjaa tiedon alaikäisen päätöksyvyydestä ja tietojen luovuttamisesta jokaisen palvelutapahtuman yhteydessä.

Jalkaterveysalan palvelut: Esityksen palvelun tarpeesta voi tehdä kuka tahansa terveydenhuollon ammattilainen. Potilaan on täytettävä jalkaterveysalan palveluihin lähettämisen kriteerit. Esitystä varten on määriteltävä jalkojen riskiluokka (tunto, verenkierto, asentovirheet, haava/amputaatio) ja haavariski sekä arvio hoidon tarpeesta ja käyntikertojen määrästä. Esitys annetaan tiedoksi diabeteshoitajilla tai jalkaterapeuteille ja he tekevät lopullisen päätöksen asiasta. Potilaalle voidaan myöntää maksusitoumus jalkaterveysalan palveluihin tai vastaanottoaika Keusoten jalkaterapeuteille. Yksityiselle jalkaterveysalan palveluntuottajalle potilas varaa ajan itse. Keusoten jalkaterapeutti ilmoittaa potilaalle vastaanottoajan.

5.2 Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat

Hoitotarvikejakelun palvelulupauksena on, että tilaukset käsitellään 6 arkipäivän sisällä.

Massarokotuksissa noudatetaan THL suosituksia. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus rokotuksista; 2§ mukaan influenssarokote annetaan vuosittain ennen epidemiakauden alkua. Valtioneuvoston asetus vapaaehtoisista covid-19-rokotuksista, 5§ mukaan julkisen terveydenhuollon toimintayksikön ja sosiaalihuollon toimintayksikön on järjestettävä rokotukset, kun rokotteet ovat käytettävissä rokottamiseen.

OmaKeusoten digiasioinnin rokotusajanvarauksia ja peruutuksia seurataan Omakeusote asiointi-raportin avulla. Rokotuspalveluiden puhelinasioinnissa palvelulupauksena on takaisinsoiton toteutuminen viikon kuluessa. Yhteydenottojen määriä ja takaisinsoiton vasteaikoja seurataan LeadDesk-raportilta. Massarokotusten edistymistä ja rokotuskattavuutta seurataan Keusoten Power BI-rokotusraporteilta ja THL:n rokotusraporteilta. Keusoten Power BI-rokotusraportointia kehitetään vuonna 2024 ajanvarausten raportointiominaisuuksien osalta.

Matkailurokotustoiminnassa palvelulupauksena on vastata asiakkaan yhteydenottoon viikon kuluessa, jonka jälkeen reseptien toimittaminen tapahtuu viikon kuluessa. Puhelinyhteydenottojen

määriä ja takaisinsoiton vasteaikoja seurataan LeadDesk-raportilta. Sähköisten matkustussuunnitelmien, rokotussuunnitelmien ja rokotusten toteutumisien seurantaa kehitetään vuonna 2024.

Tartuntatautilain 6§ mukaan hyvinvointialueen ja HUS-Yhtymän on ryhdyttävä välittömiin toimiin saatuaan tiedon torjuntatoimia edellyttävän tartuntataudin esiintymisestä tai sellaisen vaarasta toimialueellaan. Palveluja, joita ei koske hoitotakuu, kuten terveysneuvonta ja terveystarkastukset tulee järjestää kohtuullisessa ajassa, enintään kolmessa kuukaudessa.

Yksikkö raportoi ja julkaisee lakisäateisten määräaikojen toteutumisen poikkeamat ja tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

5.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta

Hoitotarvikejakelu: perustuu hoitotarvikejakelusuunnitelmaan, joka on osa asiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelmaa. Sen laatii hoidosta vastaava terveydenhuollon ammattilainen yhteistyössä asiakkaan kanssa. Hoitotarvikejakelu perustuu yksilölliseen tarpeeseen, jonka määrittää hoidosta vastaava terveydenhuollon ammattilainen, tarvittaessa yhdessä hoitavan lääkärin kanssa. Hoitotarvikejakelusuunnitelma päivitetään aina, kun asiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelma muuttuu. Päivitystä tarvikkeiden osalta tekevät myös hoitotarvikejakelun asiantuntijat.

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö: Kausirokotukset annetaan THL:n suosituksen mukaan.

Matkailijan rokotukset: perustuu THL:n matkailijan terveysoppaan suositukseen ja kohdemaan vaatimukseen.

Jalkaterveysalan palvelut: Hoitosuunnitelman laatii terveydenhuollon ammattilainen ja/tai palveluntuottaja yhteistyössä asiakkaan kanssa. Hoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään aina jalkaterveysalan palveluiden hoitokäynnin yhteydessä ja uutta hoitojaksoa suunniteltaessa. Toteutumista seuraa diabeteshoitajat ja jalkaterapeutti.

5.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja

vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Alaikäistä potilasta hoidettaessa hänen mielipiteensä on otettava huomioon silloin, kun se hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden on mahdollista. Laissa ei ole määritelty kiinteitä ikärajoja, vaan ratkaisu on aina tehtävä tapauskohtaisesti. Lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattihenkilö ratkaisee sen, onko alaikäisellä ikä ja kehitystaso huomioiden kyky päättää kyseessä olevasta hoidostaan itse. Tähän ratkaisuun ei voi valittamalla hakea muutosta. Käytännössä 12-vuotiaasta pitää kuulla ja hänen mielipiteensä tulee ottaa huomioon, oikeuden itsenäiseen päätöksentekoon määrittelee terveydenhuollon ammattilainen (Potilaslaki, Mielen- ja mielenterveyslaki 24§).

Itse hoidostaan päättämään kykenevä alaikäinen hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja hänellä on oikeus myös kieltäytyä hoidosta. Itsemääräävä alaikäinen päättää itse kyseessä olevien potilastietojensa luovutuksesta ja hän voi myös kieltää tietojen antamisen huoltajilleen, mutta ei voi kieltää lastensuojeluilmoituksen tekemistä.

Jos alaikäinen ei ole ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenevä päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen vanhempiensa tai huoltajansa kanssa. Tällöin vanhemmillä on oikeus saada tieto lastensa potilastiedot.

Vanhemmilla tai huoltajalla ei ole oikeutta kieltää hoitoa, jota tarvitaan alaikäisen potilaan henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi (Potilaslaki 9 §).

Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden/potilaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkaan/potilaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaali- ja terveydenhuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Perusoikeuksia rajoitettaessa on myös huolehdittava riittävästä oikeusturvajärjestelystä.

Tartuntatautilain (21.12.2016/1227) perusteella rajoittaminen

Päätös sairastuneen tai sairastuneeksi perustellusti epäillyn henkilön työstä, varhaiskasvatuksesta tai oppilaitoksesta poissaolosta

57§: Jos yleisvaarallisen tartuntataudin leviämistä ei voida estää muilla toimenpiteillä, virkasuhteinen hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaava lääkäri voi tehdä päätöksen tautiin sairastuneen tai sairastuneeksi perustellusti epäillyn henkilön työstä, varhaiskasvatuksesta tai oppilaitoksesta poissaolosta yhtäjaksoisesti yhteensä enintään kahden kuukauden ajaksi. Päätös on välittömästi kumottava, kun asianomainen ei ole enää tartuntavaarallinen.

Virkasuhteinen hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaava lääkäri voi päättää 1 momentissa säädettyä aikaa jatkettavaksi enintään kuudella kuukaudella kerrallaan, jos edellytykset ovat edelleen olemassa.

Jos lain 55 §:n 2 momentissa ja 56 §:n 2 momentissa tarkoitettussa työssä tai tehtävässä olevan henkilön on todettu tai voidaan perustellusti epäillä aiheuttavan muun kuin yleisvaarallisen tartuntataudin leviämistä, hänen työstä poissaolostaan voidaan tehdä päätös tämän pykälän 1 ja 2 momentin mukaisesti:

- työskentely tai tehtävät sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä
- alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä
- elintarvikelaissa tarkoitettussa elintarvikehuoneistossa tehtävässä, jossa hän käsittelee pakkaamattomia kuumentamattomia tarjoiltavia elintarvikkeita
- maidon tuotantotilalla muissa maidonkäsittelytehtävissä kuin lypsytyössä, jos tila toimittaa maitoa meijeriin, jossa maitoa ei pastöroida

Päätös sairastuneen tai sairastuneeksi perustellusti epäillyn henkilön eristämisestä

Virkasuhteinen hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaava lääkäri voi päättää tartuntatautilain 63 §:n perusteella yleisvaaralliseen tai yleisvaaralliseksi perustellusti epäiltyyn tartuntatautiin sairastuneen tai sairastuneeksi perustellusti epäillyn henkilön eristämisestä enintään kahden kuukauden ajaksi, jos taudin leviämisen vaara on ilmeinen ja jos taudin leviämistä ei voida estää muilla toimenpiteillä. Eristämisen jatkamisesta voi päättää enintään kuudella kuukaudella kerrallaan. Eristäminen on lopetettava heti kun edellytyksiä ei enää ole. Päätöksen tehneen lääkärin on annettava eristettävälle henkilölle ja häntä hoitaville työntekijöille tartunnan leviämisen ehkäisemiseksi välttämättömät ohjeet.

Päätös altistuneen karanteenista

Jos yleisvaarallisen tartuntataudin tai yleisvaaralliseksi perustellusti epäillyn tartuntataudin leviämisen vaara on ilmeinen eikä taudin leviämistä voida muulla tavoin estää, virkasuhteinen hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaava lääkäri voi tartuntatautilain 60 §:n perusteella päättää henkilön karanteenista enintään yhden kuukauden ajaksi. Päätös karanteenista voidaan tehdä henkilölle, jonka on todettu tai perustellusti epäilty altistuneen yleisvaaralliselle tartuntataudille. Virkasuhteinen hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaava lääkäri voi tehdä päätöksen karanteenista myös henkilön tahdosta riippumatta.

Käytänteistä

Keusoten infektioiden ja tartuntatautien yksikkö seuraa toimialueen yleisvaarallisia ja valvottavia tartuntatautitapauksia Haavi-ohjelmiston, THL:n tartuntatautirekisterin ja ammattilaisten ilmoitusten perusteella. Tapauskohtaisesti ja THL:n ja HUS:n tautikohtaisia ohjeita hyödyntäen arvioidaan tartuttavuusaika, riski tartuntojen leviämiseksi, tarve tartunnan jäljitykseen, altistamistilanteet ja altistuneet henkilöt. Rajoituspäätökset tekee Keusoten tartuntataudeista vastaava lääkäri pois lukien HUS-yhtymässä sairaalahoidossa olevat potilaat, joiden kohdalla

päätökset tekee HUS-Yhtymän tartuntataudeista vastaava lääkäri. Päätökset ovat hallintopäätöksiä. Infektio- ja tartuntatautiyksiköstä ollaan aina ensisijaisesti puhelinyhteydessä päätöksen kohteeseen, mutta hoito- tai hoivayksikössä hoidossa olevan tai asuvan henkilön kohdalla sekä esitietojen välittäjänä, että päätöksestä tiedottavana tahona voi toimia kohteessa työskentelevä hoitotahon ammattilainen. Päätös kirjataan infektio- ja tartuntatautiyksikössä sekä potilastietojärjestelmään, että CaseM-asianhallintajärjestelmään. Asianhallintajärjestelmässä luotu viranhaltijapäätöksen ote postitetaan asiakkaalle kotiosoitteeseen ja se sisältää ohjeet päätöksestä valittamiseen. Hoito- tai hoivayksikössä olevalle päätöksen kohteelle päätösote toimitetaan hoitopaikkaan, jossa se luovutetaan päätöksen kohteelle tai hänen lailliselle edustajalleen. Päätökseen saa hakea muutosta se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa ja se, jonka valitusoikeudesta laissa erikseen säädetään. Valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaamisesta Helsingin hallinto-oikeuteen.

Pandemiatilanteessa hyvinvointialueelle nimitetään useita tartuntataudeista vastaavia lääkäreitä rajoituspäätösten suuremman tarpeen vuoksi.

5.5 Asiakkaan kohtelu

Kuvaus siitä, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkailamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet.

Jos työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä tapahtuneesta. Esihenkilö keskustelee asiasta asianomaisten kanssa ja selvittää, mitä on tapahtunut. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Jos toinen asiakas/omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen.

Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne

Asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen havainnut työntekijä kirjaa käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään tapahtuneen ja ilmoittaa asiasta asianomaisille. Esihenkilö tai hänen määrittelemä työntekijä keskustelee asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen jälkeen tapahtuneesta. Keskustelussa kerrotaan jo tehdyistä korjaavista toimenpiteistä ja mahdollisista tulevista jatkotoimenpiteistä.

5.6 Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalautte

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palveluyksikön toiminnasta voi tehdä ilmoituksen asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoituslomakkeella. Jatkuvaa asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti farmasian asiantuntijapalveluista, influenssa- ja koronarokotuksista ja hoitotarvikejakelusta. Lisäksi kaksi kertaa vuodessa toteutetaan hoitotarvikejakelussa kuukauden asiakaspalautteotonta puhelinpalvelussa. Asiakkaiden hoitotarvikkeiden mukana laitetaan esite, jossa markkinoidaan palautekanavan yhteystietoa.

Hyvinvointialueella voi antaa asiakaspalautetta muun muassa seuraavilla tavoilla:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa:
<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/palaute-ja-asiakaskokemus/>
- Käyttämällä palautelaitetta Keusoten toimipisteissä
- Paperisella palautelomakkeella Keusoten toimipisteissä
- Tekstiviestipalautteella yleisimmissä puhelinpalveluissa

Yksikkö käsittelee asiakaspalautteet viiden arkipäivän kuluessa. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä. Tietosuojan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta nettosuosittelemisindeksillä eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suosittelisi Keusoten palvelua. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja 100 väliltä. Mitä korkeampi lukema on, sitä useampi asiakas kertoo suosittlevansa Keusoten palvelua. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että NPS olisi yli 80.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään vähintään kerran kuukaudessa palvelupisteen henkilöstökokouksessa, jossa palautteet käydään läpi. Jos todetaan niiden johdosta tarvetta toiminnan muutokselle, sovitaan toimenpiteet, vastuuhenkilöt, aikataulu ja etenemisen seuranta sekä kirjataan suunnitelma muistioon.

Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakaspalautteissa toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

5.7 Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hoitoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut ja hoito on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen ja hoidon vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta ja potilasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun ja hoidon laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesihenkilön kanssa.

Muistutus

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa potilas- tai sosiaaliasiavastaava.

Muistutus käsitellään siinä palveluyksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johto (palvelujohtaja/integraatiojohtaja, tulosalueen päällikkö, koordinoiva esimies tai ylilääkäri) selvittää muistutuksessa kerrotun asian työntekijöidensä ja muiden asianosaisten kanssa pyytää tarvittaessa kirjallisen selvityksen. Yksikön johto antaa muistutukseen kirjallisen vastineen, jossa kuvataan, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu. Kirjallinen vastine annetaan asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Muistutuksen laadinta

Muistutuksen voi laatia sähköisellä lomakkeella tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen Keusoten verkkosivujen kautta:

<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/>

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue / kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Yksikön johto (palvelujohtaja/integraatiojohtaja, tulosalueen päällikkö, koordinoiva esimies tai ylilääkäri) käsittelee muistutukset, kantelut ja epäkohtailmoitukset palveluyksikön esihenkilön ja työntekijöiden kanssa viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen asiaa käsitellään joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Yksikön johto pyytää tarvittavat kirjalliset selvitykset asianosaisilta ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Yksikön johto antaa vastineen hyvinvointialueen muistutus- ja kanteluprosessin mukaisesti.

Yksikön esihenkilö käy valvontaviranomaisen antamat valvontapäätökset henkilöstön kanssa läpi. Yksikkö korjaa virheellisen toiminnan ja tekee tarvittaessa kehittämissuunnitelman, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Esihenkilö tiedottaa muutetuista toimintatavoista henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, huolehtii, että asia kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Hyvinvointialueen tavoitteena on, että muistutusten ja kanteluiden lukumäärä ei kasva suhteessa edelliseen vuoteen.

Asiakkuuspäällikkö, tartuntataudeista vastaava lääkäri ja esihenkilöt seuraavat muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten sisältöjä ja määriä. Tarvittaessa niistä keskustellaan tulosaluekokouksessa ja viedään käsiteltäväksi palvelupisteen henkilöstökokoukseen.

Yksikkö raportoi ja julkaisee toistuvien aiheiden/ilmiöiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

- Susanna Honkala p. 040 807 4756 ja Anne Mikkonen p. 040 807 4755
- Puhelinajat: ma klo 12.30-15, ti-ke klo 8.30-12.00, to klo 9-15
- Sosiaali- ja potilasasiavastaaville voi lähettää sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi/> . Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunniste numerokenttään. Lisää vastaanottajakenttään sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi , kirjoita haluamasi viesti, lisää mahdolliset liitteet ja lähetä.
- Postiosoite: Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Sosiaali- ja potilasasiavastaavat, PL 46, 05801 Hyvinkää
- Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella hyvinvointialueen järjestämissä tiloissa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ovat:

- Neuvoa ja tiedottaa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laissa liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja avustaa asiakasta ja potilasta sekä heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.

- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus, tai muut asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistäjänä ja toteuttajana.
- Seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa selvitykset vuosittain aluehallitukselle ja kunnille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden ja potilaiden edun turvaajana. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi toimia myös sovittelyssä asiakkaan/potilaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakaskohtaisen fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Hoitotarvikejakelussa arvioidaan tarvikkeiden tarpeellisuus, asianmukaisuus ja taloudellisuus sekä ohjataan asiakasta niiden käytössä.

Liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilumahdollisuuksien toteuttaminen

Ei koske palveluyksikön toimintaa.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Ei koske palveluyksikön toimintaa.

6.2 Ravitsemus

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Ei koske palveluyksikön toimintaa

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Alueellisessa painehaavapilotissa edistetään MNA-mittarin käyttöönottoa.

Asiakkaiden erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioon ottaminen

Ei koske palveluyksikön toimintaa

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Ei koske palveluyksikön toimintaa

6.3 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Hyvinvointialueella toimii oma infektio- ja tartuntatautiyksikkö, joka vastaa hygieniakäytänteiden sekä -ohjeistusten ajantasaisuudesta ja niiden tiedottamisesta. Palveluyksiköissä toimitaan voimassa olevien ohjeistusten mukaan.

Rokottajat saavat perehdytyksessä koulutusta rokotustoimintaan, käsihygieniaan ja henkilöstön maskisuositukseen. Rokotustoiminnan asiakaspalautteen perusteella puututaan tarvittaessa rokottajan toimintaan keskusteluin ja tarkentamalla tarvittaessa ohjeistusta.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Toimitilat siivotaan tilakohtaisten vaatimusten ja sopimusten mukaisesti. Hyvinvointialue on tehnyt sopimuksen siivouspalveluista.

Suojavaatteet: Henkilöstö käyttää pääsääntöisesti omia vaatteitaan silloin kun ei ole potilastyössä. Suojautuminen tarpeen ja ohjeiden mukaisesti. Asiakas/potilastyössä ja välinehuollossa käytetään Keusoten tarjoamia suojavaatteita. Puro Tekstiilihuoltopalvelut Oy hoitaa henkilökunnan työvaatteiden pesun ja kuljetuksen.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta

Henkilöstö noudattaa Keusoten antamia ohjeita. Noudatetaan tavanomaista käsihygieniaa, varotoimia ja suojautumisen ohjeita. Työntekijöiden työskennellessä Keusoten eri toimipisteissä, noudattaa myös yksikön antamia ohjeita.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Tarvittaessa konsultoidaan infektio- ja tartuntatautiyksikön koordinoivia hygieni- ja tartuntatautihoitajia.

6.4 Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen

Asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen

Ei koske palveluyksikön toimintaa

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Ei koske palveluyksikön toimintaa

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Ei koske palveluyksikön toimintaa

Äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Ei koske palveluyksikön toimintaa

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Ei koske palveluyksikön toimintaa

6.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (THL 2021) mukaisesti. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu organisaatiotasoinen lääkehoitosuunnitelma, jonka päivityksestä vastaa farmasian asiantuntijapalvelut. Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, laaditaan ns. toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä laaditaan työyksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma Keusoten lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Jos samoin periaattein toimivia yksiköitä ei ole useita, laaditaan suoraan työyksikkötasoinen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoidon turvallisuus varmistetaan yksiköissä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Yksikön lääkehoitosuunnitelman toteutumisen seuranta ja päivitys

Palveluyksikössä lääkehoitosuunnitelma on laadittu massarokotuksiin ja hoitotarvikejakeluun (vain lääkkeiden varastointia).

Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään vuoden välein tai kun toiminnassa tai ohjeissa tapahtuu muutoksia, joilla on vaikutusta lääkehoitoon tai varastointiin.

Esihenkilöt johtavat ja valvovat lääkehoidon toteutumista ja varastotoimintaa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa työntekijöiden osaaminen ja perehdyttäminen lääkehoidon ja -huollon työtehtäviin.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava henkilö

Massarokotukset: tartuntataudeista vastaava lääkäri Paula Hiljanen

Hoitotarvikejakelu: esihenkilö Eija Tuuri

6.6 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus

Keusotella on hyvinvointialuetasoinen toimintaohje asiakkaiden ja potilaiden omaisuuden käsittelyyn ja säilyttämiseen.

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Ei koske palveluyksikön toimintaa

Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen yksikössä

Ei koske palveluyksikön toimintaa

6.7 Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelu- tai hoitokokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja hallinnonalojen kanssa

Tiedonkulku toteutetaan: sähköisesti potilastietojärjestelmän, Uoman tai Haavi-ohjelman kautta, salatulla sähköpostilla, puhelimitse tai paperisella läheteellä.

7 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen perustuu kansalliseen Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelmaan 2022–2026. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen laadun, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman mukaisesti. Yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat ovat osa henkilöstön perehdytystä.

Turvallisuuden vastuut

Lääkinnällisten laitteiden koordinointi ja ammattimaisen käytön vastuuhenkilö: Miia Seistilä-Kyle

Tartuntataudeista vastaava lääkäri: Paula Hiljanen

Lääkitysturvallisuusasiantuntija: Kirsi Kaunisvesi-Pietarila

Valmiusvarasto: Eija Tuuri, Nina Gauriloff, Hanna Saarikoski

Jokaiseen palveluyksikköön on nimetty työsuojelupari, jotka toimivat yhdessä esihenkilön kanssa.

Jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta. Viime kädessä esihenkilö vastaa palvelupisteen turvallisuudesta.

Yhteistyö muiden asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palveluyksikkö osallistuu asiakas- ja potilasturvallisuutta parantavien työryhmien toimintaan:

Asiakas- ja potilasturvallisuustyöryhmä: Miia Seistilä-Kyle, Kirsi Kaunisvesi-Pietarila, Paula Hiljanen

Tilaturvallisuustyöryhmä: Eija Tuuri

Valmiustyöryhmä: Paula Hiljanen

Henkilöstöturvallisuustyöryhmä: Hanna Hyytiäinen

Sote-valvonnan yhteistyöryhmä: Miia Seistilä-Kyle, Kirsi Kaunisvesi-Pietarila, Anne Juvonen

Osallistutaan talokokouksiin, jossa mukana turvallisuusasiantuntijat.

Osallistutaan alkusammutuskouluksiin kolmen vuoden välein.

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö tekee yhteistyötä kuntien terveydensuojeluviranomaisten kanssa väestön ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden torjunnassa.

Palo- ja pelastuslaitoksen kanssa yhteistyössä järjestetään määräajoin pelastus- ja poistumisharjoituksia sekä alkusammutusharjoituksia. Lisäksi paloviranomainen tekee määräaikaiset palotarkastukset rakennuksiin säännöllisesti.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi

Hyvinvointialueella on käytössä Potilasturvaportti-verkkopalvelu, jossa on asiakas- ja potilasturvallisuutta koskeva pakollinen koulutuskokonaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöille. Koulutus tulee suorittaa viiden vuoden välein. Lisäksi Potilasturvaportissa on mahdollisuus suorittaa erilaisia lisäkoulutuksia asiakas- ja potilasturvallisuuteen. Esihenkilö seuraa asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutusten suorittamista ja puuttuu asiaan, jos koulutusta ei ole suoritettu. Kliinisten tukipalveluiden palvelupisteiden vakituiset työntekijät suorittavat sen vuonna 2024.

Riskien arviointi tehdään vähintään kerran vuodessa tai palveluyksikön tilanteen muuttuessa.

Työsuojelupari tekee turvallisuuskävelyn kerran vuodessa henkilökunnan kanssa ja aina uuden työntekijän kanssa tämän aloittaessa työt.

Uudet työntekijät perehdytetään palvelupisteen käytäntöihin ja ohjeisiin. Massarokottajat kiertävät eri kiinteistöissä, ratkaisematta on vielä, miten turvallisuuskävely integroidaan perehdytyspakettiin useissa toimipisteissä kiertävillä työntekijöillä. Farmaseutit perehdytetään sen yksikön/yksiköiden käytänteisiin jossa/joissa työskentelevät.

Palo- ja pelastussuunnitelmat saatetaan ajan tasalle vuonna 2024.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Kliiniset tukipalvelut: asiakkuuspäällikkö 1, jalkaterapeutti 1, koordinoiva haavahoitaja 1 kpl, koordinaattori 1. Päivätyö arkipäivisin.

Hoitotarvikejakelu: esihenkilö 0.5, lähihoitaja 5, sairaanhoitaja 3. Päivätyö arkipäivisin.

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö: tartuntataudeista vastaava lääkäri, koordinoiva hygienia- ja tartuntatautihoitaja 2, hygieniahoitaja 1, terveydenhoitaja (vastuualueena matkailijan rokotukset) 1. Massarokotukset: määräaikaista työntekijöitä tarpeellinen määrä. Päivätyö arkipäivisin. Massarokotuksissa satunnaisesti ilta- ja viikonlopputyötä.

Välinehuolto: esihenkilö 0.3, välinehuoltaja 8. Kaksivuorotyö arkipäivisin.

Farmasian asiantuntijapalvelut: lääkitysturvallisuusasiantuntija ja esihenkilö 1, farmaseutti 3, määräaikainen farmaseutti 1. Päivätyö arkipäivisin.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta

Työvoiman riittävyyttä ennakoidaan henkilöstösuunnittelussa, jossa huomioidaan ennakkoon tiedetyt pidemmät poissaolot ja eläköitymiset. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa. Arki-päivisin hoitotarvikejakelun aamupystypalaverissa tarkastetaan henkilökunnan riittävyys ja tehdään työnjakoa.

Tartuntatautilain 9§ mukaan hyvinvointialueilla on oltava riittävä määrä hyvinvointialueeseen virkasuhteessa olevia tartuntataudeista vastaavia lääkäreitä. Hyvinvointialueella ja HUS-yhtymällä on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius vastata tartuntatautien torjuntatyöstä ja siihen liittyvistä tehtävistä kaikissa järjestämistä vastaavien kuuluvissa palveluissa. Hyvinvointialueella on oltava virkasuhteinen tartuntataudeista vastaava lääkäri, jonka tehtävänä on yhteensovittaa tartuntatautien torjuntatyö hyvinvointialueella. Keusotessa tehtävää hoitaa Paula Hiljanen.

Äkillisessä alueellisessa epidemiassa infektio- ja tartuntatautiyksikkö tekee yhteistyötä vastaanottopalveluiden ja etäterveysaseman kanssa.

Pandemiasuunnitelmassa kuvataan mahdollisuudet Keusoten eri henkilöstöryhmien käytöstä poikkeuksellisessa epidemiassa tai pandemiassa. Päätökset tekee Keusoten johtoryhmä. Tarvittaessa nimetään lisää olemassa olevista lääkäreistä tartuntataudeista vastaavia lääkäreitä.

Yksikkö raportoi ja julkaisee henkilöstön riittävyyden poikkeamat ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Sijaisten tarve arvioidaan aina erikseen. Pidemmät poissaolot sijaistetaan. Lyhytaikaisissa poissaoloissa asiakkaan jonotusaika pitenee tai muut työyhteisön jäsenet sijaistavat. Esihenkilö hankkii sijaiset.

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi niin, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa

Esihenkilöillä on käytössä liukuva työaika, joka mahdollistaa työajan kohdentamista hetkiin, kun työkuormaa on enemmän. Esihenkilöillä on viikoittain asiakkuuspäällikön kanssa tulosaluekokous ja palveluyksiköissä tiimikokoukset, joissa käsitellään ajankohtaisia asioita. Säännölliset kokousrakenteet auttavat asioiden edistämässä. Itse- ja yhteisöohjautuvuuden keinoin tiimien

toimintaa suunnataan itsenäiseksi, jolloin mahdollistuu lähiesimiestyöhön aikaa kehittämislle, osaamisen varmistamiselle ja laadun valvonnalle.

7.2 Henkilöstön rekrytointi

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö aloittaa rekrytoinnin rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaosuudet ja vakinaiset tehtävät). Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Esihenkilö arvioi työntekijöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden työtehtäviin rekrytointivaiheessa. Esihenkilö tarkistaa alkuperäiset opinto- ja työtodistukset haastattelun yhteydessä. Esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki/Terhikki). Tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautiin vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk. Esihenkilön tehtäviin kuuluu palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toiminnan valvonta koko työsuhteen ajan.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

Esihenkilö varmistaa alussa haastattelemalla ja tarkastamalla todistukset sekä seuraamalla potilastietojärjestelmästä kirjausten sisältöä ja oikeellisuutta.

Lasten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

Ei koske palveluyksikköä.

7.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilöstön perehdytys

Henkilöstö perehdytetään Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen yleisen ja palveluyksikön oman perehdytysuunnitelman mukaisesti.

Perehdytykseen osallistuvat esihenkilö ja palvelupisteestä nimetty vastuullinen perehdyttäjä. Perehdytyksen kesto suunnitellaan yksilöllisesti työkokemuksen ja osaamisen perusteella.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstö- ja koulutus suunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja

edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveystalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (LoVe), tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

7.4 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Massarokotukset ja matkailijoiden rokotukset: Kliinisten tukipalveluiden tuottamista palveluista ainoastaan rokotustoiminnassa tarvitaan asiakastiloja, jotka ovat pääosin palvelupisteiden vastaanottotiloja tai asiakkaan kodissa esim. asumispalveluyksikössä sijaitsevia tiloja.

Tilojen terveydelliset olosuhteet

Massarokotukset ja matkailijan rokotukset: rokotusten asianmukainen säilytys varmistetaan seuraamalla jääkaappilämpötiloja ja asianmukaisilla kylmäkuljetuksilla.

Hyvinvointialueen tiloista ja niihin liittyvistä tukipalveluiden koordinoinnista ja hallinnoinnista vastaa tila- ja tukipalvelut. Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa toimialan tilapalvelu.

Asuin ympäristön riskit

Ei koske palveluyksikön toimintaa

7.5 Teknologiset ratkaisut

Yksikön käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Ei koske palveluyksikön toimintaa

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat teknologiset ratkaisut (yksikön järjestämät)

Ei koske palveluyksikön toimintaa

Asiakkaiden käytössä olevien teknologisten ratkaisujen (yksikön järjestämien) toimivuuden ja hälytyksiin vastaamisen varmistaminen

Ei koske palveluyksikön toimintaa

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Ei koske palveluyksikön toimintaa

7.6 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisesta käytöstä sekä vastuista ja velvoitteista on säädetty laissa lääkinällisistä laitteista (719/2021). Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Hoitotarvikejakelu: asian selvittely on kesken. Valmistuu vuonna 2024.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Terveysthuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä HaiPro-ilmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava Fimealle 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

Laitte tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

Palveluyksikön vastuulle kuuluu lääkinällisten laitteiden koordinointi ja näin ollen myös niihin liittyvien HaiPro asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten sisällön seuraaminen. Sisällöstä raportoidaan kuukausittain sote-valvonnan yhteistyöryhmään ja keskeisiä asioita nostetaan myös laitevastuuhenkilöverkoston käsiteltäväksi.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ammattimaisen käytön vastuuhenkilö Miia Seistilä-Kyle, miia.seistila-kyle@keusote.fi, puh. 050 497 2477

Hoitotarvikejakelu: Nina Gauriloff, Hanna Saarikoski

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä asiakas- ja potilastietojärjestelmäkokonaisuus: Pegasos-OMNI360, ProConsona-OMNi360, WinHIT. Hyvinvointialueella on valmisteilla kirjaamisen käsikirja, jossa on yhdenmukaisen kirjaamisen ohjeistus THL:n kansallisten määritysten mukaisesti. Käsikirja valmistuu osio kerrallaan. Valmiina on ohjeet vastaanottopalveluiden lääkäreille ja hoitajille. Myös potilaskertomuksen käytöstä kertova osio on valmis ja henkilöstön käytettävissä.

Massarokotukset: yhteistyökumppaneille ja uusille työntekijöille järjestetään infektio- ja tartuntatautiyksikön toimesta kirjaamiskoulutusta ennen massarokotusten alkamista.

Hoitotarvikejakelu: yhteistyökumppaneille järjestetään säännöllisesti koulutusta hoitotarvikejakelusuunnitelman laatimisesta.

Uusille työntekijöille nimetään perehdyttäjä, joka perehdyttää kirjaamiseen, kirjaamisen käsikirjaan ja kirjaamiskäytäntöihin.

Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain henkilöstön tietoturva- ja tietosujoosaamisen peruskurssin ja GDPR-osion verkkokoulutuksena Navisec-järjestelmässä. Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluissa työskenteleville on lisäksi omat tietoturva- ja tietosujoasiat, jotka henkilöstö suorittaa vuosittain. Esihenkilöt ja johto suorittavat lisäksi tiedonhallinnan vastuuosion vuosittain. Osaaminen varmistetaan jokaisessa osiossa Navisec Flex -tentillä. Esihenkilö seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla.

Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvallisuussitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä salassapito- ja tietosujoasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä.

Henkilötietojen käsittelyn sekä tietosuojaan ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosuojavastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

Hyvinvointialueella on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonne tehdään tietosuojaja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esihenkilön kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa palveluyksikön tietosuojaja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa yksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteiden nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuojasetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuojaja/henkilotietoihin-liittyvat-oikeudet-ja-niiden-toteuttaminen/> verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivulla <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuojaja/tietosuojaselosteet/>

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava Satu Jokinen,
tietosuojavastaava@keusote.fi

9 Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

Yksikön kehittämistarpeet ja suunnitellut toimenpiteet palvelun laatuun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyen

Omavalvontasuunnitelman jalkautus kliinisten tukipalveluiden henkilöstölle.

Kausirokottajat kiertävät eri kiinteistöissä, ratkaisematta on vielä miten turvallisuuskävelyt integroidaan perehdytyspakettiin useissa toimipisteissä kiertävillä työntekijöillä.

Palo- ja pelastussuunnitelmat saatetaan ajan tasalle.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy tulosalueen päällikkö sähköisesti IMS-järjestelmässä (hyväksyntätiedot näkyvät ylätunnisteessa).

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

6.2.2025

Palveluyksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Miia Seistilä-Kyle