



POTILAS- JA SOSIAALIASIAVASTAAVIEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: 31.5.2024

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	1
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	1
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
4	Riskienhallinta	2
5	Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet	5
6	Palvelun sisältö	6
7	Henkilöstö	8
8	Toimitilat.....	9
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	10
10	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	10

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo: PL 39, 13101 Hämeenlinna omahame(at)omahame.fi 03 629629 (vaihde)
Palveluntuottajan Y-tunnus 3221307-8
Tulosalue Laadunhallinta ja valvonta
Palveluyksikön nimi Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat
Palveluyksikössä tuotettavat palvelut Lakisääteiset (AsiaVastL 739/2023) potilas- ja sosiaaliasiavastaavan toiminnot
Toimipisteiden osoitteet KHKS Hämeenlinna: Parantolankatu 6, 13530 Hämeenlinna KHKS Riihimäki: Kontiontie 77, 11120 Riihimäki Sovitusti myös muut Kanta-Hämeen HVA:een yksiköt
Palveluyksikön vastuhenkilö Tiina Ketola-Mäcklin, potilasasiavastaava Puhelin 036295206 Sähköposti tiina.ketola-macklin(at)omahame.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat -
--

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan vastuhenkilö Tiina Ketola-Mäcklin, potilasasiavastaava, p. 036295206
Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet <input checked="" type="checkbox"/> Henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen <input checked="" type="checkbox"/> Asiakkaiden tai potilaiden ja läheisten osallisuus on huomioitu omavalvontasuunnitelman laatimisessa
Suunnitelman päivitys ja seuranta Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Omavalvonnan toteutumisesta laaditaan raportti neljän kuukauden välein.
Julkisuus Yksikön omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnan seurantaraportit ovat nähtävillä Oma Hämeen verkkosivuilla www.omahame.fi sekä yksikössä. Tallenne asiavastaavilla; tarvittaessa tulostettavissa

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus

Asiavastaavat neuvovat ja ohjaavat potilaan ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä sekä muutoinkin edistävät toiminnallaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden oikeuksia.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen arvot ovat:

Yhdenvertaisuus. Hyvinvointialueella järjestetään kaikille kantahämäläisille asukkaiden palvelutarpeen mukaan rakennetut palvelut siten, että asiakasryhmien väliset palveluerot minimoidaan.

Asiakaslähtöisyys. Asiakas on keskipiste ja palvelut ovat asiakasta varten. Asiakaslähtöisyys merkitsee asiakkaan voimavaroista lähtevää osallisuutta ja kumppanuutta. Asiakas otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun ja toimeenpanoon. Asiakkaan hyvinvointi tehdään yhdessä.

Vaikuttavuus. Hyvinvointialueella käytetään näyttöön perustuvia vaikuttavimpia toimintatapoja, jotka luovat lisäarvoa asiakkaalle. Vaikuttavuus on toiminnan tai palvelun aikaansaama muutos asiakkaan tilassa.

Rohkeus. Hyvinvointialueella on kyky muutokseen sekä kyky kokeilla erilaisia toimintatapoja ja valita niistä toimivat. Se on myös kykyä päättää ja toimia.

Hyvinvointialueen arvot käydään yksikössä läpi vähintään kerran vuodessa.

Arvot näkyvät toiminnassamme seuraavasti:

- 1.) Yhdenvertaisuus: Asiakkaat saavat asiavastaavien palveluja yhdenvertaisesti.
- 2.) Asiakaslähtöisyys: Asiakkaiden tarpeet tunnustetaan ja yksilöllisiin palvelutarpeisiin pyritään vastaamaan tarkoituksenmukaisella tavalla huomioiden käytettävissä olevat voimavarat, lainsäädännön asettamat reunaehdot sekä Kanta-Hämeen HVA:een arvoperusta.
- 3.) Vaikuttavuus: Asiavastaavat huolehtivat siitä, että asiakkaat saavat asiansa oikean viranomaisen käsittelyyn ilman tarpeetonta viivettä; asiavastaavatoiminnot perustuvat ajantasaiseen, asiantuntevaan ja oikea-aikaiseen ohjaukseen.
- 4.) Rohkeus: Asiavastaavat tiedottavat viiveettä reaktioita vaativista epäkohdista ja antavat kehittämissuhteita organisaation sisällä; asiavastaavat toimivat lainsäädännön ja eettisen ohjeistuksen asettamissa rajoissa ja käyttävät toimivaltaansa vain asiavastaavien työn toiminta-ajatuksen toteuttamiseen.

4 Riskienhallinta

Luettelo asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja suunnitelmista

- perehdytysuunnitelma
- koulutusuunnitelma
- tietoturva- ja tietosuojaohje
- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- infektioidenttorjunnan ohjeistus

Riskien, poikkeamien ja epäkohtien tunnistaminen ja ilmoittaminen

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella on käytössä kokonaisvaltainen toiminnan ja johtamisjärjestelmän riskienhallinta. Ohjeet riskienhallintaan löytyvät henkilöstölle [intranetistä](#).

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskien ja poikkeamien tunnistamisessa hyödynnetään useista eri tietolähteistä saatavaa tietoa. Näitä ovat:

- vaaratapahtumailmoitukset
- henkilöstön epäkohtailmoitukset
- asiakas- ja potilaspalautteet
- erilaiset selvitykset ja tutkinnat
- riskien arvioinnit
- muistutukset, kantelut ja korvatut potilasvahingot
- erilaiset seurantamittarit.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella vaara- ja haittatapahtumien ilmoittamiseen, käsittelyyn ja raportointiin hyödynnetään Awanic Oy:n HaiPro -järjestelmää. Henkilöstön tulee ilmoittaa järjestelmään havaitsemistaan vaaratapahtumista ja läheltä piti-tilanteista. Myös asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat ottaa esille turvallisuudessa havaitsemansa puutteet ja tehdä vaaratilanneilmoituksen Oma Hämeen verkkosivujen kautta tai halutessaan paperisella lomakkeella.

Jokaisen palveluyksikön henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä työskentelevän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveyspalveluiden valvonnasta (741/2023, §29). Työnantaja ei kohdista ilmoituksen tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Sosiaalihuollon palveluissa ilmoitus voidaan tehdä SPro-järjestelmään.

Asiavastaavilla on mahdollisuus säännölliseen ja systemaattiseen keskusteluun laadunhallinnasta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavien henkilöiden kanssa. Lisäksi asiavastaavilla on mahdollisuus matalan kynnyksen yhteydenpitoon eri yksiköiden esihenkilöihin sekä operatiiviseen johtoon. Asiavastaavilla on myös viikoittain kokoontuva yksikkökohtainen keskustelufoorumi, joka mahdollistaa asiavastaavien keskinäisen konsultaation.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro	
Vakava vaaratapahtuma	HaiPro, Asiakas- ja potilasturvallisuusyksikkö	Aluehallintovirasto/Valvira
Epäkohta asiakkaan / potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, § 29)	SPro, palveluyksikön vastuuhenkilö	Aluehallintovirasto
Ilmoitus tuentarpeessa olevasta henkilöstä	Oma Hämeen verkkosivut / Tuen tarpeen ilmoitukset	
Työturvallisuusilmoitus ja riskienhallinta	HaiPro / WPro	Fimea, Aluehallintovirasto
Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat	HaiPro, tietosuojavastaava	Tietosuojavaltuutettu
Terveyden- ja sosiaalihuollon hoitoilmoitukset	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset	Fimean haittavaikutusilmoitus	Fimea

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
Lääkkeiden tuotevirhe-epäily	Sairaala-apteekki, apteekki.khks(at)omahame.fi	
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro	Fimea
Asiakas- ja potilastietojärjestelmän vaaratilanteet	HaiPro	Fimea ja Valvira
Säteilyvaarapoikkeama	Intranet / Ilmoitus säteilyturvallisuuspoikkeamasta	STUK
Hoitoon liittyvät infektiot	SAI-järjestelmä, prevalenssitutkimukset	
Yleisvaaralliset ja valvottavat tartuntataudit	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi, tartuntatautirekisteri: lääkärin tartuntatauti-ilmoitus ja tartuntatautiepäily	THL
Ruoka- ja vesivälitteiset epidemiat	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi	Ruokavirasto ja THL
Ilmeinen palonvaara tai muu onnettomuusriski rakennuksessa tai asunnossa (Pelastuslaki 42 §)	Pelastustoimen lomake	
Henkilöstöön kohdistuva epäasiallinen käytös tai häirintä	HaiPro	Aluehallintovirasto
Vakava väärinkäytös tai korruptioepäily	Falcony väärinkäytösten ilmoituskanava	

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

HaiPro-vaaratapahtumailmoitukset

Vaaratapahtumailmoitukset otetaan käsittelyyn viimeistään kahden viikon kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella suoritetaan vakavien vaaratapahtumien tutkintaa asiakas- ja potilasturvallisuusyksikön koordinoimana. Tutkinnan käynnistämistä harkitaan aina, kun asiakkaalle tai potilaalle on tapahtunut hoidon aikana haattatapahtuma, josta on ollut asiakkaalle tai potilaalle vakavia seurauksia. Tutkinnan voi käynnistää myös tilanne, josta ei ole tullut asiakkaalle tai potilaalle vakavia seurauksia, mutta tilanne on muuten usein toistuva tai koskettaa useampaa yksikköä. Vaaratilanteet, joista oli tai olisi voinut olla vakava seuraus, otetaan heti käsittelyyn.

Henkilöstön epäkohtailmoitukset

Henkilöstön epäkohtailmoitukset otetaan yksikön johdon käsittelyyn viipymättä. Yksikön vastuhenkilö tiedottaa saapuneesta ilmoituksesta omaa lähijohtajaansa, ja he määrittelevät toimenpiteet, joilla epäkohta epäkohdan uhka tai lainvastaisuus korjataan.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä [Aluehallintovirastoon](#) tai [Valviraan](#), jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Asiavastaavatoimintaan liittyvät vaaratapahtumailmoitukset käsitellään yksikössä. Käsittelyn yhteydessä kirjataan, mihin korjaaviin toimenpiteisiin asian johdosta ryhdytään. Dokumentoitu käsittely annetaan tiedoksi lähijohtajalle sekä asiakas- ja potilasturvallisuuspäällikölle. Tapauskohtaisesti sovitaan lähijohtajan kanssa korjaavien toimenpiteiden toteutusaikataulusta ja tehtyjen toimenpiteiden raportoinnista.

5 Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

Asiakkaan ja potilaan palvelua koskeva suunnitelma

Palvelun suunnittelu tapahtuu yhteisymmärryksessä potilaan ja asiakkaan kanssa lainsäädännön sekä resurssien asettamissa puitteissa. Suunnitelman muutoksista sovitaan erikseen ja asiakassuhde päätetään hallitusti sekä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Potilaalla ja asiakkaalla on rajatuin edellytyksin mahdollisuus vaikuttaa asiavastaavan valintaan.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu

Asiakkaita kohdellaan ihmisarvoa kunnioittavalla tavalla ja asiavastaavien työn keskeisenä elementtinä on asiakkaan ja potilaan kuulluksi tuleminen varmistaminen.

Kohtelullisista tai muista palveluun liittyvistä epäkohdista on mahdollista tehdä kirjallinen muistutus tai viranomaiskantelu; myös asiakaspalautekanavat ovat asiakkaan käytössä.

Palveluun liittyen on laadittu potilasasiavastaavien laatuksiteerit ja laadunhallintaan liittyvää seuranta toteutetaan jatkuvasti.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista.

Asiavastaavien palvelussa potilaan ja asiakkaan itsemääräämisoikeus tulee huomioiduksi asiakassuhteen eri vaiheissa ja täysimääräisesti. Asiavastaavat eivät toimi potilaan tai asiakkaan valtuuttamana eivätkä ilman potilaan tai asiakkaan suostumusta.

Asiakkaan, potilaan ja läheisen osallisuus

Asiakkaan, potilaan ja läheisen mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaan ja potilaan oikeuksien toteutumiseen huomioidaan täysimääräisesti lainsäädännön asettamien reunaehtojen puitteissa.

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat ottaa esille turvallisuudessa havaitsemansa puutteet ja tehdä vaaratilanneilmoituksen Oma Hämeen verkkosivujen kautta tai halutessaan paperisella lomakkeella.

Asiavastaavat ohjaavat vaaratapahtumailmoituksen tekemisessä ja tapauskohtaisesti tekevät tarvittavan ilmoituksen saamansa yhteydenoton perusteella.

Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen.

Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Satu Loippo. Takaisinsoittopalvelu puh. 03 629 3210 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenottopyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinumeroon +358 457 397 6397.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on tiedottaa potilaan oikeuksista terveydenhuollon eri palveluissa sekä neuvoa potilaita ja terveydenhuollon henkilöä potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, esimerkiksi tiedonsaantia, itsemääräämisoikeutta ja hoidon saatavuutta koskevilla asioilla.

Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa. Takaisinsoittopalvelu puh. 036293204 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenotto pyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinnumeroon +358 457 396 5639.

Mahdollisissa ongelmatilanteissa asiakkaan tai potilaan on suositeltavaa olla yhteydessä suoraan palveluyksikön lähijohtajaan, jonka kanssa tilannetta voidaan lähteä selvittämään. Jos asia ei selviä keskustelemalla, on asiakkaalla ja potilaalla oikeus tehdä kirjallinen muistutus yksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan tai potilaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, pääsääntöisesti yhden kuukauden kuluessa. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai käyttää laadinnassa valmista [pohjaa](#).

Muistutus toimitetaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamoon:
Kanta-Hämeen hyvinvointialue Sibeliuksenkatu 2, 13100 HÄMEENLINNA
tai turvasähköpostilla osoitteeseen: <https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi>.

Jos tilanne ei selviä muistutuksen avulla, asiakas, potilas tai hänen edustajansa voi tehdä kantelun Aluehallintovirastolle, Valviralle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Asiavastaavat hyödyntävät jälkikäteisen oikeussuojan toteuttamiseen liittyvää tietoa raportoinnissaan ja toimiessaan muutoinkin asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi.

6 Palvelun sisältö

Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

Asiavastaaviin saa yhteyden puhelimitse, tekstiviestillä, sähköpostilla ja postitse. Yhteystiedot palveluaikoinen ovat saatavilla hoitolaitoksista sekä Oma Hämeen verkkosivuilta.

Asiavastaavat ovat sitoutuneet palvelulupaukseen, jonka mukaisesti yhteydenottoihin vastataan viimeistään kolmantena arkipäivänä mahdollisia poikkeusjärjestelyjä lukuun ottamatta.

Palvelulupauksen täyttymistä seurataan jatkuvana itsearviointina sekä palautteiden avulla.

Asiakkaiden ja potilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

-

Ravitsemus ja ruokahuolto

-

Infektioiden torjunta

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella toimii yhteinen infektioiden torjuntayksikkö, jonka lakisääteinen tehtävä on huolehtia hoitoon liittyvien infektioiden (HLI) torjunnan kehittämisestä alueen sote-yksiköissä. Henkilöstö löytää infektioiden torjuntayksikön yhteystiedot ja hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeet [Oma Hämeen intranetistä](#).



Jokaiseen hoitoa tai hoivaa toteuttavaan sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavaan yksikköön on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Hygieniayhdyshenkilö toimii oman yksikkönsä infektioiden torjunnan asiantuntijana yhteistyössä yksikkönsä lähijohtajan kanssa sekä yhteyshenkilönä yksikkönsä ja infektioidentorjuntayksikön välillä.

Yksikön hygieniayhdyshenkilö: -

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään infektioiden torjuntaan ja seurantaan. Lisäksi heille annetaan kirjallinen "[Tietoa infektioiden torjunnasta uudelle työntekijälle](#)" -ohje, jonka henkilöstö löytää Oma Hämeen intranetistä.

Epidemioista ja vakavista infektio tapauksista tiedotetaan ja konsultoidaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen infektioidentorjuntayksikköä.

Asiavastaavat noudattavat asiakastapaamisissa ajankohtaisia hygieniaohjeistuksia.

Lääkehuolto

Kaikissa yksiköissä, joissa toteutetaan lääkehoitoa, tulee olla ajantasainen [Turvalliseen lääkehoito-oppaaseen](#) (6/2021) perustuva lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina toiminnan muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

Yksikön lääkehoidon vastuhenkilö:

-

Etä- ja digipalvelut

Asiavastaavat palvelevat henkilökohtaisten tapaamisten ohella puhelimitse. Lisäksi asiakkaat voivat olla yhteydessä asiavastaaviin sähköpostin välityksellä sekä tekstiviestiyhteydellä. Asiakkaiden ja potilaiden mahdollisuudet etäyhteyden käyttöön pyritään turvaamaan yhdenvertaisesti ja mahdollisimman täysimääräisesti. Etäpalvelujen käytössä noudatetaan tietoturvaohjeistusta ja -säännöksiä.

Lääkinnälliset laitteet

Osaamisen varmistamisesta vastaa lähijohtaja yhdessä yksikön laitevastaavan kanssa. Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista tehdään HaiPro -ilmoitus. Lisäksi vakavista vaaratilanteista laitteisiin liittyen tehdään ilmoitus Fimeaan ja asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyvistä lisäksi Valviraan.

-

Palveluyksikköön nimetään ammattimaisesti käytettävien lääkinällisten laitteiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Yksikön laitevastaavan nimi ja yhteystiedot: -

Moniammatillinen yhteistyö ja hoitoketjut

Asiakas ja potilas voi tarvita useita palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan ja potilaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku.

Asiavastaavat voivat tapauskohtaisesti ja asiakkaan tai potilaan kanssa sovitusti olla yhteydessä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöön asiakkaan tai potilaan tilanteen joustavaksi ratkaisemiseksi.

Asiavastaavat voivat myös tiedottaa havaitsemistaan asiakkaan ja potilaan oikeussuojaan liittyvistä epäkohdista tarkoituksenmukaiselle organisaation edustajalle ilman viivettä.

Asiavastaavat pyrkivät aktiivisella tiedottamisella vaikuttamaan ennaltaehkäisevästi informaation puutteisiin liittyviin epäkohtiin.

Terveyden ja sairaanhoito sosiaalipalveluissa

Asiavastaavien palvelut ovat kaikkien yksiköiden asiakkaiden, potilaiden ja henkilökunnan saatavissa sekä saavutettavissa.

Alihankintana ostettujen palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

-

7 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne:

Nimike tai koulutus	Lukumäärä
Potilasasiavastaava, ylempi korkeakoulututkinto	2
Sosiaaliasiavastaava, ylempi korkeakoulututkinto	1

Asiavastaavat voivat tarvittaessa sijaistaa toisiaan, jolloin palvelujen keskeytyksetön saatavuus ja saavutettavuus voidaan varmistaa mahdollisia poikkeusjärjestelyjä lukuun ottamatta.

Rekrytointi

Henkilöstö löytää Kanta-Hämeen hyvinvointialueen rekrytointiohjeet [Rekrytoinnin käsikirjasta](#).

Lähijohtaja tarkistaa henkilön ammattipätevyyden Valviran ylläpitämästä keskusrekisteristä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki). Lähijohtaja vastaa myös henkilön muun soveltuvuuden varmistamisesta.

Alaikäisten, iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä henkilöiltä tarkastetaan rekrytoinnin yhteydessä rikosrekisteriote lainsäädännön edellyttämällä tavalla (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Perehdytys, osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyöPerehdytys

Uusien asiavastaavien perehdytys tapahtuu Oma Hämeen ohjeistuksen mukaisesti ja kollegiaalinen tuki on uuden työntekijän käytettävissä palvelussuhteen alusta alkaen.

Onnistumiskeskustelut

Onnistumiskeskustelut toteutetaan Oma Hämeen ohjeistuksen mukaisesti.

Täydennyskoulutukset

Täydennyskoulutuksiin hakeudutaan ajantasaisesti ja tarvetta arvioidaan vuosittain.

Turvallisuuskoulutukset

Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain Oppiportin Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa verkkokoulutuksen. Lähijohtajat ja muut johtotehtävissä työskentelevät suorittavat johdon ja esihenkilöiden tietoturvakoulutuksen ja tietoturvariskien hallinta terveydenhuollon organisaatioissa -kurssit.

Koulutuksiin osallistutaan Oma Hämeen ohjeistuksen mukaisesti.

Opiskelijoiden ohjaus harjoittelussa ja työsuhteessa

Ohjauksen muoto arvioidaan tapauskohtaisesti.

Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työntekijöiden turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi on Oma Hämeessä laadittu työsuojelun toimintaohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työsuojelun toimintaohjelmassa määritellään työsuojelun päämäärä ja tavoitteet, vastuut ja toimivalta. Työolojen seuranta ja kehittäminen ovat suunniteltua toimintaa, jolla ennakolta torjutaan ja ehkäistään tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden ilmenemistä sekä pyritään ylläpitämään hyvää työilmapiiriä ja työssä jaksamista. Toimintaohjelma tukee työyksikkökohtaisten toimintasuunnitelmien laatimista ja päivittämistä.

Oma Hämeen työhyvinvointiohjelmassa määritellään keinot ja prosessit, joilla edistetään työntekijän innostusta työhönsä ja työkykyä. Työhyvinvointiohjelma pitää sisällään mm. työhyvinvointia ja työkykyä tukevan ohjeistuksen, päihdeohjelman sekä työsuojeluun ja työturvallisuuteen liittyvän ohjeistuksen. Työntekijöiden työhyvinvointia seurataan mm. työhyvinvointikyselyillä ja erilaisilla HR-mittareilla, kuten sairauspoissaoloseurannalla.

Lähijohtajat laativat yhdessä henkilöstön kanssa työturvallisuuslain edellyttämän työn vaarojen kartoituksen ja riskinarvioinnin. Riskinarviointi tehdään toimipistekohtaisesti WPro-järjestelmässä kolmen vuoden välein ja päivitetään vuosittain. Riskinarviointi toimii yksikkökohtaisen työsuojelun toimintasuunnitelman pohjana.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen työterveyshuollosta vastaa Terveystalo. Ennaltaehkäiseviin työterveyshuoltopalveluihin kuuluvat työpaikkaselvitykset, jotka toteutetaan työpaikan, työsuojelun ja työterveyshuollon yhteistyönä. Muita työterveyshuollon lakisäätteisiä tehtäviä ovat neuvonta ja ohjaus, terveystarkastukset, työkykyä ylläpitävään toimintaan osallistuminen sekä osatyökykyisten työntekijöiden terveydentilan seuranta. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma sisältää työterveyshuollon yleiset tavoitteet, sen laajuuden sekä työpaikan olosuhteisiin perustuvat tarpeet sekä niistä johtuvat toimenpiteet.

Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä.

8 Toimitilat

Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet

Asiavastaavilla on käytettävissään kiinteät toimistotilat Hämeenlinnassa ja Riihimäellä. Lisäksi toimisto on käytettävissä tapauskohtaisesti Forssassa ja Janakkalassa. Vastaanottotilat ovat esteettömiä. Vastaanotolla tapahtuvia tapaamisia ei toteuteta virka-ajan ulkopuolella turvallisuussyistä.

Teknologiset ratkaisut

Asiavastaavien toimistotiloissa on käytössä irrotettava hälytyspainike.

Siivous ja puhtaanapito

Yksikössä on siivous- ja puhtaanapitosuunnitelma. Suunnitelmassa on määriteltynä eri tilojen siivoustaajuudet sekä määräaikaistöiden suorittamisen aikavälit. Kanta-Hämeen hyvinvointialueella epidemiatilanteiden siivouksesta konsultoidaan infektioidentorjuntayksikköä. [Oma Hämeen intranetissä](#) on henkilöstön saatavilla ohjeet mm. vatsatautiepidemiaan.

Toimistotilat siivotaan siivoussuunnitelman mukaisesti ja ammattihenkilöiden toimesta. Lisäksi asiavastaavat huolehtivat toimistotilojen siisteydestä ja huolehtivat omalta osaltaan ammattihenkilöiden siivouksen mahdollistamisesta. Mahdollisista ylimääräisistä ja akuuteista siivoustarpeista informoidaan viiveettä.

Jätehuolto

Asiavastaavien toimistotiloissa on jäteastia ja tietosuojajätteen varalle on käytössä käytävällä sijaitseva erillinen tietosuojajäteastia. Paperijätettä varten on myös erillinen jäteastia toimistotilojen läheisyydessä.

9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä ja opiskelijoilla on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoutumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Asiavastaavat ovat sitoutuneet noudattamaan tietosuoja- ja tietoturvasäännöksiä sekä tehneet salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta koskevan sopimuksen organisaation palvelukseen siirtyessään. Asiavastaan työssä kertyvästä asiakastiedosta tehdään kirjaukset lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Tietoturva ja tietosuoja

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Jaana Riikonen, tietosuojavastaava(at)omahame.fi.

Hyvinvointialueen tietoturvan ja tietosuojan periaatteet, käytännöt ja vastuut määritellään Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojapolitiikan asiakirjassa.

Etätyössä ja liikkuvassa työssä noudatetaan Oma Hämeen tietosuojaohjeistusta.

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa tai tekoa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niitä luovutetaan luvattomasti tai henkilötietoihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole henkilötietoihin oikeutta. Kaikista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista tehdään välittömästi HaiPro-ilmoitus.

10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakas- ja potilasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskienhallintaan liittyen

Asiavastaavien toimintaa kehitetään ja toimintojen laatua seurataan systemaattisesti yksikön omien kehittämispäivien ja yhteisten kehittämispäivien muodossa. Kehittämistyö on jatkuvaa ja ennakoivaa.

Oma- ja palvelusuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Allekirjoitus: