



OMAVALVONTASUUNNITELMA

PERUSTERVEYDENHUOLLON AVOPALVELUT

Forssan seutu

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: 14.5.2024

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	1
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	1
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
4	Riskienhallinta	3
5	Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet	5
6	Palvelun sisältö	7
7	Henkilöstö	10
8	Toimitilat.....	12
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojatietosuojat	13
10	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	13

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo: Sibeliuksenkatu 2, 13100 Hämeenlinna omahame(at)omahame.fi 03 629629 (vaihde)</p>
<p>Palveluntuottajan Y-tunnus</p> <p>3221307–8</p>
<p>Tulosalue</p> <p>Perusterveydenhuollon avopalvelut</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Forssan pääterveysasema, Humppilan, Jokioisten, Tammelan ja Ypäjän terveysasemat. Forssan sairaalan kiirevastaanotto. Hoitotarvikejakelu, Muistipoliklinikka.</p>
<p>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä</p> <p>Perusterveydenhuollon avovastaanotto toiminta sisältäen kiireettömän vastaanoton ja kiirevastaanoton, hoitotarvikejakelun ja erityisvastaanotot, kuten diabetes- ja muistipoli, tähystykset.</p>
<p>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet</p> <p>Forssan pääterveysasema Urheilukentänkatu 2 30100 Forssa Humppilan terveysasema Humppilantie 24, 31640 Humppila Jokioisten terveysasema Keskuskatu 25, 31600 Jokioinen Tammelan terveysasema Einarintie 1 31300 Tammela Ypäjän terveysasema Perttulantie 18, 32100 Ypäjä</p> <p>Forssan sairaala kiirevastaanotto ja tähystykset Urheilukentänkatu 9, 30100 Forssa Korkeavahan terveysasema Hoitotarvikejakelu Linikkalankatu 2 30100 Forssa Korkeavahan terveysasema Muistipoliklinikka Linikkalankatu 2 30100 Forssa</p>
<p>Palveluyksikön vastuhenkilö</p> <p>Palvelualueylläkäri Satu Teikari 050 5960 031 satu.teikari@omahame.fi Palvelualueyllihoitaja Outi Uosukainen 050 4725 161 outi.uosukainen@omahame.fi</p>

<p>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</p> <p>Hattulan kokonaisulkoistus, palveluntuottajana Terveystalo Forssan kiirevastaanoton lääkäripalvelut; Terveystalo 31.5.2024 asti Mammografian seulonta Radiologikeskus ja Terveystalo Kohdunkaulasyövän seulonnan palveluntuottaja Fimlab Laboratoriopalvelut tuottavat Fimlab, myös suolistosyövän osalta</p>

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

<p>Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan vastuhenkilö tai -henkilöt</p>

<p>Tiina Merivuori, tulosaluejohtaja Auli Anttila, tulosalueyhtiöjohtaja</p>
<p>Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen <input type="checkbox"/> Asiakkaiden tai potilaiden ja läheisten osallisuus on huomioitu omavalvontasuunnitelman laatimisessa</p>
<p>Suunnitelman päivitys ja seuranta</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Omavalvonnan toteutumisesta laaditaan raportti neljän kuukauden välein.</p>
<p>Julkisuus</p> <p>Yksikön omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnan seurantaraportit ovat nähtävillä Oma Hämeen verkkosivuilla www.omahame.fi sekä yksikössä. Tarkenna, missä omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yksikössä.</p>

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

<p>Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus</p> <p>Perusterveydenhuollon avopalvelut -tulosalue vastaa perustason vastaanotto- ja ennaltaehkäisevien palvelujen sekä erityisvastaanottopalvelujen tuottamisesta hyvinvointialueella. Peruspalveluita tuotetaan koko väestölle sekä sähköisinä että lähipalveluina olemassa olevilla terveysasemilla.</p>
<p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Kanta-Hämeen hyvinvointialueen arvot ovat:</p> <p>Yhdenvertaisuus. Hyvinvointialueella järjestetään kaikille kantahämäläisille asukkaiden palvelutarpeen mukaan rakennetut palvelut siten, että asiakasryhmien väliset palveluerot minimoidaan.</p> <p>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.</p> <p>Vaikuttavuus. Hyvinvointialueella käytetään näyttöön perustuvia vaikuttavimpia toimintatapoja, jotka luovat lisäarvoa asiakkaalle. Vaikuttavuus on toiminnan tai palvelun aikaansaama muutos asiakkaan tilassa.</p> <p>Rohkeus. Hyvinvointialueella on kyky muutokseen sekä kyky kokeilla erilaisia toimintatapoja ja valita niistä toimivat. Se on myös kykyä päättää ja toimia.</p> <p>Hyvinvointialueen arvot käydään yksikössä läpi vähintään kerran vuodessa.</p> <p>Arvot näkyvät toiminnassamme seuraavasti:</p> <p>1.) Yhdenvertaisuus: Yhdenvertaiset periaatteet hoitoon pääsyssä ja hoidon tarpeen arvioissa. Jokainen asiakas saa tasalaatuisia ja tasa-arvoista palvelua. Henkilöstö saa oikeudenmukaista ja tasa-arvoista kohtelua.</p>

2.) Asiakslähtöisyys: Asiakasnäkökulma on keskeinen palveluja kehitettäessä. Jokainen asiakas on meille yhtä tärkeä. Yhteistyö asiakkaiden kanssa on laadukasta ja palvelujen kehittämiseen pohjautuvaa. Asiakkaiden toimintakykyä osallisuutta tuetaan.

3.) Vaikuttavuus: Palvelut järjestetään kustannustehokkaasti ja vaikuttavasti. Toimintaohjeet noudattavat kansallisesti hyväksyttäviä toimintamalleja. Toiminnan vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti.

4.) Rohkeus: Kehitämme palveluja ketterästi. Rohkeus perustuu luottamukseen ja avoimuuteen, sekä oikea-aikaiseen päätöksentekoon. Toimintamalleja kehitetään ja otamme rohkeasti kokeiluun uusia toimintatapoja.

4 Riskienhallinta

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

- perehdytysuunnitelma
- koulutusuunnitelma
- tietoturvasuunnitelma
- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- infektioidentorjunnan ohjeistus
- riskienhallintasuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- työhyvinvointiohjelma

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 terveystalouden valvonnasta (741/2023, §29). Työnantaja ei kohdistu ilmoituksen

tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Sosiaalihuollon palveluissa ilmoitus voidaan tehdä SPro-järjestelmään.

Kaikissa yksiköissä käsitellään HaiProt osastopalavereissa säännöllisesti. HaiPro ilmoituksia kannustetaan tekemään ja niitä käsitellään ketään syyllistämättä. HaiProsta opitaan ja sen pohjalta kehitetään toimintoja.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro	
Vakava vaaratapahtuma	HaiPro, Asiakas- ja potilasturvallisuusyksikkö	
Epäkohta asiakkaan / potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, § 29)	SPro, palveluyksikön vastuhenkilö	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
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	Ruokavirasto ja THL

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
	lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi	
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.

Osastonhoitaja käsittelee vaaratapahtumailmoituksen ja käsittelee sen henkilöstön kanssa osastopalaverissa.

Sovitut asiat käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa osastopalaverissa ja palaverista tehdään muistio. Yhteistyötahoille ilmoitetaan muutoksista kirjallisella tiedotteella.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella suoritetaan vakavien vaaratapahtumien tutkintaa asiakas- ja potilasturvallisuusyksikön koordinoimana. Tutkinnan käynnistämistä harkitaan aina, kun asiakkaalle tai potilaalle on tapahtunut hoidon aikana haittatapahtuma, 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.

5 Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

Asiakkaan ja potilaan palvelua koskeva suunnitelma

Hoidontarpeenarviointi tehdään jokaiselle asiakkaalle/potilaalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma (lähete) tehdään niille asiakkaille/potilaille, jotka siirtyvät jatkohoitoon toiseen laitokseen tai siirtyvät jatkohoitoon osastolle. Hoidontarpeenarvioinnin tekee hoitaja ja palvelu- ja hoitosuunnitelman (lähetteen) tekee lääkäri.

Asiakkaan/potilaan ja/tai läheisen kanssa yhteistyössä ja -ymmärryksessä tehdään jatkosuunnitelma hoitoon liittyen. Palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittäminen jatkuu hoitavassa yksikössä.

Yksiköissä käytetään asiakkaan/potilaan toimintakyvyn ja tilanteen arvioinnissa Tupakointi, BMI, RR, audit, (FRAT/FROP) MMSE testejä/mittareita.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu

Puututaan havaittuihin epäkohtiin. Saadut palautteet käsitellään toimintayksikössä lähijohtajan ja tapahtumaan osallisten kesken.

Keskustellaan asiakkaan/potilaan ja hänen omaisensa kanssa tapahtumasta yhdessä yksikön lähijohtajan kanssa.

Muistutukset ja kantelut käsitellään hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Noudatetaan lakia Potilaan asemasta ja oikeuksista.

Hoitoratkaisuista keskustellaan potilaan kanssa.

Tilaratkaisuissa huomioidaan yksityisyyden suoja.

Kaikki yhteisesti sovitut asiat kirjataan potilastietoihin.

Rajoitustoimenpiteitä käytetään rajoitetusti. Lääkäri tekee kirjallisen päätöksen rajoitustoimenpiteistä.

Lääkäri tekee määräyksen jatkuvasta seurannasta.

Vartijapalveluita käytetään tarvittaessa ennaltaehkäisemään mahdollisia väkivaltatilanteita.

Asiakkaan, potilaan ja läheisen osallisuus

Palvelupolkutyöskentelyssä asiakkaat ovat osallistuneet kehittämiseen ja arviointiin henkilökohtaisten haastatteluiden kautta.

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

Perusterveydenhuollossa kerätään vastaanottokäynneistä tekstiviestikyselyn avulla NPS suositteluindeksiä. Tuloksia seurataan kuukausittain yksiköissä ja tulosaluetasoisesti.

Avointen tekstiviestivastausten palautteet käsitellään yksiköissä ja niiden pohjalta tehdään kehittämissuunnitelmia.

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 puhelinnumeroon +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 vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, pääsääntöisesti yhden kuukauden kuluessa. Jos tilanne ei tällä selviä, on mahdollista tehdä kantelu Aluehallintovirastolle tai tietyissä tilanteissa Valviralle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Muistutukset käsitellään palvelualueilla.

Kantelut käsitellään kootusti vuosittain avopalvelujen johtotiimissä (määrä ja laatu). Kanteluista menee tieto asianomaisille jatkotoimenpiteitä varten.

6 Palvelun sisältö

Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

Asiakkaat/potilaat pääsevät palveluiden piiriin olemalla yhteydessä omaan terveysasemaan, kiirevastaanottoon, soittamalla 116117 tai 112.

Hoitotakuu on 1.9.2023 alkaen perusterveydenhuollossa 14 vuorokautta. 14 vrk hoitotakuu koskee hoitoa, jossa on kysymys

- sairastumisesta
- vammasta
- pitkäaikaissairauden vaikeutumisesta
- uusista oireista
- toimintakyvyn alenemasta
- Hoitotakuu koskee sekä fyysisiä että psyykkisiä terveysongelmia.

Määräajat koskevat ensimmäisen hoitotapahtuman järjestämistä.

Hoidon tarpeen arvio tehdään asiakkaalle yhteydenotto päivänä. Potilaan yhteydenottoihin on vastattava saman päivän aikana. .

Asiakkaan/potilaan yhteydenottoon takaisinsoittojärjestelmän kautta vastataan saman päivän aikana.

Hoidon saatavuutta seurataan THL:n tilastoista kuukausittain avopalvelujen johtotiimissä.

Asiakkaiden ja potilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Palveluissa toteutetaan lakisääteinen toiminta, kuten työttömien, maahanmuuttajien, omaishoitajien ja perhehoitajien terveystarkastukset.

Hyte-kertoimen mukaisesti seurataan työttömien terveystarkastusten, alkoholin mini-intervention ja 2 tyypin diabetesriskissä olevien elintapaneuvonnan toteutumista.

Vastaanotoilla tehdään mm. Kaatumisen ehkäisyn arviointia ... FINGER ja MNA?

Terveys- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään käyntien/kontaktien yhteydessä.

Ravitsemus ja ruokahuolto

Ei koske tulos- tai palvelualueita.

Infektioiden torjunta

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella toimii yhteinen infektioidentorjuntayksikkö, jonka lakisääteinen tehtävä on huolehtia hoitoon liittyvien infektioiden (HLI) torjunnan kehittämisestä alueen sote-yksiköissä.

Henkilöstö löytää infektioiden torjuntayksikön yhteystiedot ja hyvinvointialueen infektioidentorjuntaohjeet [Oma Hämeen intranetistä](#).

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

Yksikön hygieniayhdyshenkilö: Kaisa Lempinen

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.

Yksikön hygieniasiat käsitellään uuden työntekijän kanssa perehdytysvaiheessa. Hygienias- ja tartuntatautihoitaja pitävät koulutuksia säännöllisesti yksiköissä.

Epidemioista ja vakavista infektiotapauksista tiedotetaan ja konsultoidaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen infektioidentorjuntayksikköä.

Käsidesin kulutusta ei ole tilastollisesti seurattu. E-DESI käsihuuhteen kulutuksen seurantarjestelmä on tulossa loppuvuodesta 2024.

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:

Hoitohenkilöstön lääkeluvat antaa palvelualueen ylilääkäri/ apulaisyli-lääkäri.

Lähijohtaja seuraa henkilöstönsä lääkelupien suorituksia ja voimassaoloa.

Hyvinvointialueen yhteinen lääkehoitosuunnitelma on tekeillä Turvallinen lääkehoito -työryhmässä.

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelman lukeminen merkitään lukukuittauksella. Uuden työntekijän perehdytyksessä käsitellään lääkehoitosuunnitelmaa.

Lääkehoitolupia ja niiden voimassaoloa seuraa lähijohtaja.

Etä- ja digipalvelut

Digitaalinen sotekeskus tarjoaa keskitettyä lääkäri- ja sairaanhoitajan chat-palveluja ja etävastaanottoja hyvinvointialueen asukkaille asioissa, jotka eivät vaadi fyysistä tutkimista. Terveysasemilla hoidetaan monia asioita puhelimitse.

Henkilökohtainen asiointi hoitajan ja lääkärin kanssa edellyttää asiakkaalta vahvaa tunnistautumista. Yleinen neuvonta ja ohjaus ei vaadi tunnistautumista. Chat-palveluun pääsee kirjautumaan Oma Hämeen mobiilisovelluksen ja verkkosivujen kautta.

Chat-palvelun käyttö on yksinkertaista ja etenee vaiheittain ohjaten asiakasta palvelun käytössä. Oma Hämeen verkkosivuilla opastetaan palvelun käytössä.

Digitaalisessa sotekeskuksessa kerätään systemaattisesti asiakaspalautetta, jota hyödynnetään palvelun kehittämisessä.

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.

Yksikössä on nimettyä laitteista vastaavat henkilöt, jotka huolehtivat mm. Laitteiden kalibroinnista ja säännöllisestä huollosta.

Apuvälinepalvelu ohjaa asiakkaita ja seuraa yksilöllisesti luovutettavia välineitä. Hoitotarvikejakelussa seuranta on kehitteillä diabeteksen hoitoa tukeville laitteille.

Yksikön nimetyt laitevastaavat tekevät huoltopyynnön Effectoriin.

Laitteet huolletaan välinehuollon toimesta.

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

Laittevastaavat:

Kiirevastaanotto: Niina Sederholm

Terveysasemat: Vuokko Jaakonaho (Ypäjä), Jaana Kankaanpää (Humppila), Jenni Tuusa (Jokioinen), Katja Ahonen (Tammela), Satu Heinonen (Forssa), Mari Aarnio, Meri Erkkilä ja Tiia-Mari Koskivuori (Hoitotarvikejakelu),

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.

Tulosalueen yhteistyötahot ja sidosryhmät: laboratorio- ja kuvantamispalvelut, kuntoutus ja fysioterapia, mielenterveys- ja päihdepalvelut, erikoissairaanhoito

Tulosalueiden kesken yhteistyötä tehdään terveydenhuollon toimialajohtoryhmässä ja erikseen sovitussa yhteistyökokouksissa.

Yksikkötasolla ammattilaisten konsultoinnit tapahtuvat reaaliaikaisesti, puhelimitse tai eri viestintävälineitä käyttäen (LC). Yhteistyötä tehdään moniammatillisesti eri tulos- ja palvelualueiden kesken.

Yksikön tulee huomioida erityisen tuen palveluita tarvitsevat asiakkaat/potilaat.

Alihankintana ostettujen palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Hattulan terveystalot, tuotantoa seurataan ohjausryhmän kokouksissa. Muistutukset ja reklamaatiot raportoidaan hallintoylilääkärille.

Forssan kiirevastaanoton lääkäripalvelut toteuttaa Terveystalo. 1.6.2024 alkaen SoloHealth. Muita palveluntuottajia Digifundus ja Coronaria

Hattulan ja Forssan palveluntuottajat laativat omavalvontasuunnitelman.

7 Henkilöstö.

Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne:

Nimike tai koulutus	Lukumäärä
Lääkärit	11
Sairaanhoitajat (terveydenhoitajat)	47 (6)
Lähihoitajat, terveyskeskusavustajat, kipsimestari	12

Tiimit tietävät heti aamulla hoitaja määrän ja sen mukaan työt jaetaan. Ensin oman tiimin kesken ja tämän jälkeen jakaudutaan muihin tiimeihin auttamaan. Periaatteena on, että aina toista tiimiä autetaan. Asiat priorisoidaan kiireellisyyssjärjestykseen.

Sijaisia rekrytoidaan, jos saadaan.

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 oppilaitosyhteistyö

Perehdytys

Lääkäreiden perehdytys sopimuksen mukaan.
Sairaanhoitajalle suunnitellaan kahden viikon perehdytysjakso.
Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä.

Uusi työntekijä perehdytetään perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytykseen varataan riittävä aika.

Onnistumiskeskustelut

Pyritään käymään kaksi kertaa vuodessa.

Täydennyskoulutukset

Hva:lla järjestetään maksuttomia koulutuksia. LOVE-koulutukset viiden vuoden välein. Lakisääteiset koulutukset lääkäreille. Koulutusseuranta lähijohtajalla.

Yksiköissä on käytössä LOVE-verkkokurssi lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi

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.

Koulutuksista pidetään tarkkaa kirjanpitoa. Paloharjoitukseen osallistutaan kolmen vuoden välein. Ensiapu koulutuksia järjestetään talon sisällä kerran vuodessa. Oma Anne-nukke defibrillaattorilla ja omat kouluttajat.

Palo- ja pelastusharjoituksiin osallistutaan säännöllisesti.

Lähijohtaja seuraa turvallisuuskoulutusten voimassaoloa

Opiskelijoiden ohjaus harjoittelussa ja työsuhteessa

Opiskelijaohjaajat nimetään erikseen ja ohjaukseen varataan työaikaa.

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 lakisääteisiä 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.

Henkilöstön rokotussuoja on sekä asiakkaiden, potilaiden että henkilöstön turvallisuutta. Lähijohtaja vastaa henkilöstön lakisääteisen rokotussuojan varmistamisesta.

8 Toimitilat

Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet

Terveysasemien ja kiirevastaanoton tilat soveltuvat terveysasemakäyttöön vastaanottotiloiksi. Sisäilmaongelmia on todettu Humppilan ja Ypäjän terveysasemilla. Terveysasemilla ja kiirevastaanotolla on vastaanottohuoneita, toimenpidehuoneita, potilastoimisto ja taukotila.

Yksiköiden tilojen terveellisyys ja turvallisuus varmistetaan tarvittaessa kosteus- ja ilmamittauksilla.

Teknologiset ratkaisut

Kaikissa yksiköissä on kulunvalvonta. Kaikissa yksiköissä on murtosuojaus. Alkusammustusvälineet on jokaisessa yksikössä.

Securitas hälytinjaestelmä (turva- ja kutsulaitteet) on tulossa henkilökunnan käyttöön vuoden 2024 aikana.

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. vatsatauti-epidemiaan.

Siivoustasoa seurataan silmämääräisesti. Vastaanotto- ja toimenpidehuoneet siivotaan päivittäin.

Ostopalveluna Loimi-Hämeen kuntapalveluista (Loiku) Vastaanotto- ja toimenpidehuoneet siivotaan päivittäin.

Pyykkihuolto järjestetty Lindströmin toimesta. Lindströmin vaatevuokraus toimittaa ja huoltaa suojavaatetuksen.

Jätehuolto

Tietoturvajätteille on erillinen lukittu jäteastia. Palvelun tuottaa Suomen tietoturva. Tartunta- ja pistovaarallisille jätteille oma jäteastia Sanicast.

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.

Jokainen hyvinvointialueen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen.

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.

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

Tulosalueen tasolla asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyen seurataan HaiPro raporttia, kanteluita ja asiakastytytyväisyyttä. Rakennetaan prosessia omavalvontaan liittyen. Riskien hallinnan työkaluna Granite.

Omavalvonnan toteutumisesta tehdään raportointi neljän kuukauden välein.

Oma- ja palvelusuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Forssa 14.5.2024

Allekirjoitus:

