



OMAVALVONTASUUNNITELMA

PERUSTERVEYDENHUOLLON AVOPALVELUT

Janakkalan palvelualue

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: 10.06.2024

Sisällysluettelo

Palveluntuottajaa koskevat tiedot	1
Omavalvontasuunnitelman laatiminen	1
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
Riskienhallinta	2
Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet	5
Palvelun sisältö	7
Henkilöstö	10
Toimitilat	12
Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	13
Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	14

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p>Palveluntuottaja Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo: Sibeliuksenkatu 2, 13100 Hämeenlinna omahame(at)omahame.fi 03 629629 (vaihde)</p>
<p>Palveluntuottajan Y-tunnus 3221307-8</p>
<p>Tulosalue Perusterveydenhuollon avopalvelut</p>
<p>Palveluyksikön nimi PTH avopalvelut Janakkala</p>
<p>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä Perusterveydenhuollon avovastaanotto toiminta sisältäen kiireettömän vastaanoton ja kiirevastaanoton, hoitotarvikejakelun ja erityisvastaanotot, kuten diabetes- ja muistipoliklinikan.</p>
<p>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet Turengin terveysasema, Tapailanpiha 13 B, 14200 Turenki Tervakosken terveysasema, Kivimiehentie 2, 12400 Tervakoski</p>
<p>Palveluyksikön vastuhenkilö Suvi Hämäläinen, palvelualueylilääkäri Puhelin 0505917162 Sähköposti suvi.hamalainen@omahame.fi</p>

<p>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Mammografian seulonta Radiologikeskus ja Terveystalo Kohdunkaulasyövän ja suolistosyövän seulonnan palveluntuottaja Fimlab Laboratoriopalvelut tuottavat Fimlab Hoidolliset mammografiat ja rintojen uä, Terveystalo Unipolygrafia, Remotest Holter, Sydänsairaala Silmänpohjankuvaukset, Digifundus</p>

Omaavontasuunnitelman laatiminen

<p>Omaavonnan suunnittelun ja seurannan vastuhenkilö tai -henkilöt Tiina Merivuori, tulosaluejohtaja Auli Anttila, tulosalueylihoitaja</p>
<p>Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet <input type="checkbox"/> Henkilöstö on osallistunut omaavontasuunnitelman laatimiseen <input type="checkbox"/> Asiakkaiden tai potilaiden ja läheisten osallisuus on huomioitu omaavontasuunnitelman laatimisessa</p>
<p>Suunnitelman päivitys ja seuranta Omaavontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuhenkilöitä vaihtuu. Omaavontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Omaavonnan toteutumisesta laaditaan raportti neljän kuukauden välein.</p>
<p>Julkisuus Yksikön omaavontasuunnitelma ja omaavonnan seurantaraportit ovat nähtävillä Oma Hämeen verkkosivuilla www.omahame.fi sekä yksikössä.</p>



Janakkalan terveysasemien teams-kanavalla

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus

Perusterveydenhuollon avopalvelut -tulosalue vastaa perustason vastaanotto- ja ennaltaehkäisevien palvelujen sekä eritysvastaanottopalvelujen tuottamisesta hyvinvointialueella. Peruspalveluita tuotetaan koko väestölle sekä sähköisinä että lähipalveluina olemassa olevilla terveysasemilla.

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: Yhdenvertaiset periaatteet hoitoon pääsyssä ja hoidon tarpeen arvioissa. Jokainen työntekijä on meille yhtä arvokas. Palvelumme on tasalaatuista.
- 2.) Asiakaslähtöisyys: Asiakasnäkökulma on keskeinen palveluja kehitettäessä. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omalääkäri ja –hoitaja ja hoidon jatkuvuudesta huolehtiminen on tärkeää.
- 3.) Vaikuttavuus: Palvelut järjestetään kustannustehokkaasti ja vaikuttavasti. Toimintaohjeet noudattavat kansallisesti hyväksyttäviä toimintamalleja. Toiminnan vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti.
- 4.) Rohkeus: Kehitämme toimintaa ketterästi kokeilemalla ja parantamalla toimintaamme. Kokeiluja voidaan tehdä matalalla kynnyksellä.

Riskienhallinta

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

- perehdytysuunnitelma
- koulutussuunnitelma
- tietoturvasuunnitelma
- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- infektioidentorjunnan ohjeistus
- riskienhallintasuunnitelma

- lääkehoitosuunnitelma

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

HaiPro ilmoituksia käsitellään asemapalavereissa ja keskustellaan anonyymisti, miten tilanne olisi ollut vältettävissä. Näistä pyritään oppimaan vastaisuuden varalle. Tarvittaessa tehdään uusia ohjeistuksia ja muutetaan toimintatapoja vaara- ja haittatapahtumien estämiseksi.

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 vastuuhenkilö	Aluehallintovirasto
Ilmoitus tuentarupeessa olevasta henkilöstä	Oma Hämeen verkkosivut / Tuen tarpeen ilmoitukset	
Työturvallisuusilmoitus ja riskienhallinta	HaiPro / WPro	Fimea, Aluehallintovirasto

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
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 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.

Lähijohto käsittelee HaiPro ilmoituksia asemapalaverissa ja keskustellaan anonyymisti, miten tilanne olisi ollut vältettävissä. Näistä pyritään oppimaan vastaisuuden varalle. Tarvittaessa tehdään uusia ohjeistuksia ja muutetaan toimintatapoja vaara- ja haittatapahtumien estämiseksi.

Vakavat haittatapahtumat menevät ylemmän johdon käsiteltäviksi.

Tarvittaessa informoidaan sähköpostitse ja asiaa käsitellään myös henkilöstökokouksissa.

Kerran kuukaudessa on asemapalaveri koko palvelualueen henkilöstön kanssa. Nopeasti käsiteltävät asiat nostetaan esille jo joka aamuissa lyhyessä palaverissa. Käsittely määritellään haittatapahtuman vaikeusasteen ja laajuuden mukaan.

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 epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Henkilöstölle on ohjeistus epäasiallisesta kohtelusta työsuojelutoimintaohjelmassa 2023–2025.

Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

Asiakkaan ja potilaan palvelua koskeva suunnitelma

Hoitohenkilöstö päivittää terveys- ja hoitosuunnitelmaa yksilöllisen arvion mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Sovittujen seurantakontrollien yhteydessä käydään läpi hoidon onnistumista ja tarvetta uusiin toimenpiteisiin. Potilaan toimintakykyä ja hygieniaa arvioidaan käyntien yhteydessä sovitujen mittareiden ja havainnoin avulla. Yhteisesti sovitut mittarit ovat tupakointi, BMI, RR, audit, (FRAT/FROP) MMSE, BDI, PHQ-9.

Vastaanottokäyntien yhteydessä päivitetään hoitosuunnitelmaa. Päivittäminen on kaikkien ammattilaisten vastuulla.

Asiakas osallistuu hoitosuunnitelman tekoon yhdessä ammattilaisten kanssa. Läheiset otetaan mukaan asiakkaan suostumuksen mukaisesti.

Vastuu hoitosuunnitelman päivittäisestä toteutumisesta on asiakkaalla ja ammattilaiset seuraavat toteutumista kontaktien yhteydessä.

Kontaktien yhteydessä kyetään ottamaan puheeksi laadittujen ohjeiden ja tavoitteiden noudattaminen.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu

Puututaan havaittuihin epäkohtiin. Saadut palautteet käsitellään toimintayksikössä lähijohtajan ja tapahtumaan osallisten kesken.
Asia käsitellään/selvitetään ensin ammattilaisten kanssa, jonka jälkeen ollaan yhteydessä asiakkaaseen. Muistutukset ja kantelut käsitellään HVA:n prosessin 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.

Rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytössä vain rajoitetusta.

Kiirevastaanotolla arvioidaan potilaita mielenterveysasioissa ja tahdosta riippumattomaan hoitoon ohjaamisessa noudatetaan mielenterveyslain ohjeistuksia.

Vaaratilanteissa potilaan sängynlaidat nostetaan potilaan sängystä tippumisen ehkäisemiseksi.

Vartijaa käytetään ennaltaehkäisevästi aggressiivisen tilanteen välttämiseksi.

Asiakkaan, potilaan ja läheisen osallisuus

Palvelupolkutyöskentelyssä asiakkaat ovat osallistuneet kehittämiseen ja arviointiin henkilökohtaisten haastatteluiden kautta.

Vastaanotoilla omaisen läsnäolo on mahdollista potilaan näin toivoessa.

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 suosittelemiseksi. Tuloksia seurataan kuukausittain yksiköissä ja tulosaluetasoisesti.

Avointen tekstiviestivastausten palautteet käsitellään yksiköissä ja niiden pohjalta tehdään kehittämissuhteita.

Tekstiviestivastauksia ei olla saatu juurikaan vuonna 2023.

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 koskevista asioista.

Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa. Takaisinsoittopalvelu puh. 036293204 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenottopyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinumeroon +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. Anonymisti muistutukset käsitellään henkilöstön yhteisissä kokouksissa, jotta voimme kehittää palveluita. Kantelut käsitellään kootusti vuosittain avopalvelujen johtotiimissä (määrä ja laatu). Kanteluista menee tieto asianomaisille jatkotoimenpiteitä varten.

Palvelun sisältö

Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

Palvelun piiriin pääsee ottamalla yhteyttä omahoitajaan. Tarvittaessa asiakas voi myös asioida paikan päällä terveysasemilla, joissa voidaan aloittaa hoitoprosessi. Palvelujen piiriin pääsee myös asioidalla digitaalisen sote-keskuksen palveluissa.

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

- sairastumisesta
- vammasta
- pitkäaikaisairauden 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.

Yksikössä on tavoitteena hoitotakuun toteutuminen lain mukaisesti.

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 tyyppin diabetesriskissä olevien elintapaneuvonnan toteutumista.

Potilaita ohjataan Omahämeen etähyvinvointiryhmiin ja liikuntapalveluiden liikuntaryhmiin. Myös mielenterveyden palvelut käytössä ja asiakkaita ohjataan näihin. Aikuisten rokotukset hoidetaan yksikössä. Terveys- ja hoitosuunnitelman yhteydessä ennaltaehkäisevä työote on oleellinen osa työskentelyä, ja kuuluu myös omalääkäreiden ja hoitajien työskentelytapaan keskeisesti.

Terveys- ja hoitosuunnitelmaan kirjattuja tietoa päivitetään kontaktien yhteydessä.

Ravitseminen 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 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: tartuntatautihoitaja Reetta Raatikka ja aluehygieniahoitaja Mirja Kylmänen

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 infektiotapauksista tiedotetaan ja konsultoidaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen infektioidentorjuntayksikköä.

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 vastuuhenkilö:

Hoitohenkilöstön lääkeluvat antaa palvelualueen ylilääkäri.

Lähijohtaja seuraa henkilöstönsä lääkelupien suorituksia ja voimassaoloaikaa.

Hyvinvointialueen yhteinen lääkehoitosuunnitelma on tekeillä Turvallinen lääkehoito -työryhmässä.

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 ja suurin osa asiakkaiden ensikontakteista hoidetaan puhelimitse.

Puhelinta hyödynnetään osana potilaan seurantaa ja hoitopolkua kaikkien ammattilaisten toimesta.

Omahoitajat ja -lääkärit vastaanotoilla hoitavat Omaolon ja Kansalaisen terveyspalvelun kautta tulleet viestit.

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.

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

Kuvaus yksikössä käytettävien hoito- ja tutkimusvälineiden huolto- ja huoltoprosessista:
Laitevastaavat tekevät huoltopyynnön Effectoriin.

Miten yksikössä sijaitsevien puhdistavien ja desinfiiovien koneiden (esim. Deko) huolto toteutuu?
Välinehuolto vastaa puhdistavista ja desinfiiovista koneista.

Päivittäin välinehuolto huolehtii dekojen pintapyyhinnän ulkopuolelta, jokaisen pesun jälkeen katsotaan, ettei pesussa ole pohjalle jäänyt mitään.

- Kerran viikossa jokaisesta Dekosta irrotetaan lavat+pohjasihdit ja huuhdellaan pois niihin kertynyt nukka ja muu roska. Samalla käydään koneen vedentuloaukot läpi, ja poistetaan sinne kertyneet nukat ja roskat.
- 3kk välein Dekoille tehdään kalkinpoistot.
- 3kk välein Tosi-testit.
- Kerran vuodessa vuosihuolto.

Huoltomiehet tekevät heille kuuluvat huollot, esim. letkujen huuhtelut heidän huolto-ohjelmansa mukaan.

Kuvaus laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

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:

Turengin terveysasemalla Kati Pohjala, kati.pohjala@omahame.fi

Tervakosken terveysasemalla Karita Markio-Salmi ja Katariina Salo, karita.markio-salmi@omahame.fi ja katarina.salo@omahame.fi

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, erikoissairaanhoido

Tulosalueiden kesken yhteistyötä tehdään terveydenhuollon toimialajohtoryhmässä ja erikseen sovitussa yhteistyökokouksissa.

Yksikkötasolla:

Ammattilaiset konsultoivat toisiaan reaaliaikaisesti, puhelimitse tai Lifecare-viesteillä. Yhteistyötä tehdään kiinteästi fysioterapian, MPY:n henkilöstön, sosiaaliohjaajan ja ravitsemusterapeutin kanssa.

Erikoissairaanhoidon tehdään läheteitä tai konsultaatioläheteitä. Konsultaatiota tehdään myös puhelimitse. Turengin terveysasemalle jalkautuu sydänsairaalan kardiologi.

Yhteistyötä tehdään myös ensihoidon, vuodeosastojen, potilaskoordinaattoreiden, kotisairaalan ja kotihoidon kanssa. Apteekkiyhteistyöpalavereita hyvinvointialueella järjestetään kahdesti vuodessa.

PESOVA toimialueelle ohjataan asiakkaita ja ammattilaisten yhteistyö sujuu aiemmin kuvatulla tavalla.

Samoissa fyysisissä tiloissa työskentely edesauttaa yhteistyötä ja saumattomia hoitoketjuja.

Alihankintana ostettujen palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Digifundukselta ostetaan silmänpohjakuvaukset.
Holterlausunnot ostetaan Sydänsairaалalta ja unipolygrafialausunnot tulevat Remotestiltä.
Hoidolliset mammografiat ja rintojen uä ostetaan Terveystalosta.

Digifunduksella on omavalvontasuunnitelma.

Henkilöstö.

Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne:

Nimike tai koulutus	Lukumäärä
Laillistetut lääkärit	10–11
Terveydenhoitajat	3
Lähihoitajat	3
Sairaanhoitajat	15
Yliääkäri, ylihoitaja, osastonhoitaja	3

Joka aamuissa pystypalaverissa priorisoidaan kiireellisiin ja lakisääteisiin asioihin, mikäli on ilmaantunut ennakoimattomia poissaoloja.

Pidempiin sairauspoissaoloihin yritetään rekrytoida sijaisia. Lääkäreiden vuosilomasijaisia on saatavissa pääasiassa kesäaikaan.

Rekrytointi

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

Lähihoitaja tarkistaa henkilön ammattipätevyyden Valviran ylläpitämästä keskusrekisteristä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki). Lähihoitaja 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

Sairaanhoitajilla on 2 viikon perehdytysjakso.

Lääkäreille suunnitellaan perehdytys yksilöllisen tarpeen mukaan. Vastavalmistuneilla lääkäreillä on oma ohjaaja koko koulutusjakson ajan.
Lääkätieteenopiskelijoille nimetään oma ohjaaja.

Omavalvontasuunnitelma otetaan jatkossa osaksi perehdytystä.

Onnistumiskeskustelut

Henkilöstön onnistumiskeskustelut järjestetään kerran vuodessa ja tarvittaessa yksilöllisen arvion mukaan useammin.

Täydennyskoulutukset

Maksuttomat hyvinvointialueen järjestämät koulutukset ovat kaikille ensisijaisia koulutustapahtumia. Hoitajille on varattu työaika kaksi kertaa kuussa 2 h ajan koulutukseen. LOVE-koulutuksen laajuus määritellään tehtävänkuvan vaatimuksia vastaavaksi. Esihenkilö seuraa LOVE-koulutuksien ajantasaisuutta. LOVE-verkkokurssi on käytössä lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi. Hoitajille mahdollistetaan muita koulutuksia koulutussuunnitelman mukaisesti määrärahojen puitteissa.

Täysiaikaista työtä tekeville lääkärille pyritään mahdollistamaan Lääkäriliiton suosituksen mukaisesti 10 koulutuspäivää vuodessa ja osa-aikaiselle työntekijälle työaikaprosentin mukaisesti. Lääkäreiden työkirjat suunnitellaan siten, että kaikki pääsevät osallistumaan lääkäreiden alueellisiin koulutuksiin kaksi kertaa kuukaudessa 1,5 h ajan. Yleislääkätieteen erityiskoulutuksessa tai erikoislääkäri koulutuksessa oleville järjestetään opintoihin vaadittavat ohjaustapaamiset osin ryhmäohjauksena ja osin henkilökohtaisina ohjaustapaamisina.

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.

Alkusammutuskoulutuksia järjestetään säännöllisesti ja henkilöstölle mahdollistetaan osallistuminen. Alkusammutuskoulutuksiin osallistumista ei ole systemaattisesti seurattu tai velvoitettu. Lääkäreiden ja hoitohenkilöstön koulutusohjelmassa on potilasturvallisuuskoulutuksen suorittaminen. Elvytyskoulutuksia järjestetään kerran vuodessa koko henkilöstölle ja sinne osallistuminen on pakollista. Vuosittain järjestetään poistumisharjoitukset.

Opiskelijoiden ohjaus harjoittelussa ja työsuhteessa

Kaikille opiskelijoille nimetään ohjaaja ja varataan työaika ohjauksien järjestämiseen. Työyhteisö kokonaisuudessaan osallistuu opiskelijoiden ohjaukseen.

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.

Toimitilat

Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet

Tervakoskella on käyttötarkoitukseen soveltuvat terveysaseman tilat, jotka ovat terveellisiä ja turvallisia. Rakennuksessa on koneellinen ilmanvaihto ja viilennys, mikä pitää tilat optimaalisessa lämpötilassa ympäri vuoden työskentelyyn ja asiointiin.

Tervakosken terveysasemalta löytyy vastaanottohuoneita, toimenpidehuone, potilastoimisto. Sosiaali- ja taukotilat sekä kokoushuone ovat yhteisiä kaikkien terveysasemalla työskentelevien kanssa.

Vastaanottohuoneissa on huomioitu poistumisovi ja huonekalut on aseteltu siten, että ne tukevat turvallista työskentelyä.

Turengin terveysasemalla on henkilöstö raportoinut sisäilmaongelmista ja asiaa on viety eteenpäin, mutta terveysaseman johdolle ei ole tullut tietoa raportin sisällöstä. Turengissa huonelämpötila aiheuttaa hankaluuksia työskentelyssä: talvisin tiloissa on kylmä ja kesällä kuuma.

Turengin terveysasemalta löytyy vastaanottohuoneita, toimenpidehuoneita, potilastoimisto, hallinnon tilat.

Turengissa on lisäksi kiirevastaanoton tilat, joissa on erillinen toimenpidehuone, tarkkailutilat, lääkärin vastaanottohuone ja hoitajien kanslia. Sosiaali- ja taukotilat sekä kokoushuone ovat yhteisiä kaikkien terveysasemalla työskentelevien kanssa. Vastaanottohuoneissa on huomioitu poistumisovi.

Teknologiset ratkaisut

Sähköinen lukko ja siihen liittyvä kulunvalvonta löytyy terveysasemilta lääkehuoneesta ja postihuoneesta. Käytössä on huonekohtaisesti Securitaksen hälytysjärjestelmä, jonka avulla voidaan kutsua vartija paikalle tai tehdä sisäinen hälytys. Kiirevastaanotolta löytyy ns. ryöstöpainike, jolla saadaan suoraan hälytys hätäkeskukseen. Kiinteistöhuolto testaa kuukausittain palosuojauksia. Kiirevastaanotolta löytyy Tunstallin hoitajakutsupainike tarkkailussa, toimenpidehuoneessa ja wc:ssä. Hoitaja ovat saaneet käyttökoulutuksen hoitajakutsupainikkeen käyttöön.

Yksiköissä on sovittu toimintatapa, että kutsuihin vastataan ja ajoittain tehdään testihälytyksiä.

Yksiköiden esihenkilöt ja palveluvastaavat vastaavat henkilöhälyttimien toiminnasta ja ohjaamisesta. Kulunvalvontalaitteet, murto- ja palosuojauksesta vastaaminen kuuluvat kiinteistöhuollolle.

Siivous ja puhtaanapito

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

Työntekijöiden suojavaatteiden prosessista vastaa Lindström ja Päijät-Hämeen pesulapalvelut vastaavat potilasvaatteiden puhtaanapidosta.

Jätehuolto

Riskijätteet lajitellaan erillisiin kannellisiin astioihin ja laitoshuolto huolehtii niiden jatkokäsittelystä. Tietoturvajäteastiat löytyvät lukollisista tiloista, joihin ammattilaisten tulee itse viedä työhuoneistaan tietoturvajätteet. Tartuntatauti-jätteiden osalta toimitaan sen hetkisten prosessien mukaan.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä ja opiskelijoilla on vaitiolovelvollisuus. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin. Kirjaamiset tehdään henkilökohtaisesti omilla tunnuksilla. Potilastyössä käsitellään vain työn tekemiseen välttämättömiä asiakirjoja. Tietokoneet lukitaan, kun työpisteeltä poistutaan. Henkilötunnisteiset asiakirjat skannataan potilastietojärjestelmään viipymättä eikä niitä jätetä avoimiin tiloihin. Tietoturvaroskat on jokainen työntekijä itse velvoitettu viemään lukittuun tietoturvajäteastiaan viipymättä. Etätyössä tulee huomioida samat seikat tietoturvan toteutumiseksi.

Sähköinen salassapitosopimus on käytössä koko henkilöstöllä, sen toteutusta valvoo ICT-palvelupäällikkö Sanna Ristolainen.

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.

Mikäli työntekijä tekee etätyötä, hänen tulee huolehtia tietoturvallinen työpiste. Vaihtoehtona on tulla yksikköön tekemään lähityötä.

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

Kaikki perustuu työntekijöihin luottamiseen.

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 asiakastytyväisyyttä. Rakennetaan prosessia omavalvontaan liittyen. Riskien hallinnan työkaluna Granite.

Palvelualueena seuraamme HaiPro-ilmoitusten määrää ja asiakastytyväisyyttä. Meidän tulee kehittää työntekijöille ja tulosaluejohdolle raportoitavaa materiaalia ja toimintaa systemaattisemmaksi.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Allekirjoitus: