



---

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

---

## Perusterveydenhuollon avopalvelut Riihimäen seudun palvelualue

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY: 10.6.2024

## 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 .....	8
7	Henkilöstö .....	12
8	Toimitilat.....	15
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuojatietosuojat .....	16
10	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	16

## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b> Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo: Sibeliuksenkatu 2, 13100 Hämeenlinna omahame(at)omahame.fi 03 629629 (vaihde)</p>
<p><b>Palveluntuottajan Y-tunnus</b> 3221307-8</p>
<p><b>Tulosalue</b> <b>Perusterveydenhuollon avopalvelut</b></p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b> PTH avopalvelut Riihimäen seutu</p>
<p><b>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä</b> Perusterveydenhuollon avovastaanotto sisältäen kiireettömän vastaanoton ja kiirevastaanoton, hoitotarvikejakelun ja erityisvastaanotot, kuten diabetes- ja muistipoli, tähystykset.</p>
<p><b>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet</b> Vastaanottopalvelut ja kiirevastaanotto Pulssi 77, muistipoli klinikka, Kontiontie 77, 11120 Riihimäki Hoitotarvikejakelu, Penttilänkatu 5, 11100 Riihimäki Lopen terveysasema, Pajatie 1, Loppi Oitin terveysasema, Kuusitie 10-18, Hausjärvi</p>
<p><b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Paula Kantola, palvelualueylilääkäri <b>Puhelin</b> 0403591214 <b>Sähköposti</b> paula.kantola@omahame.fi</p>

<p><b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b> Mammografian seulonta Radiologikeskus Kohdunkaulasyövän seulonnan palveluntuottaja Fimlab Laboratoriopalvelut tuottavat Fimlab, myös suolistosyövän osalta Digifundukselta ostetaan silmänpohjakuvaukset. Holterlausunnot ja unipolygrafiat tulevat Coronarialta. Mehiläinen tuottaa palvelusetelillä yksittäistä yleislääkärin vastaanotokäyntiä sisältäen laboratorio ja röntgen palvelua.</p>
---

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

<p><b>Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan vastuhenkilö tai -henkilöt</b> Tiina Merivuori, tulosaluejohtaja Auli Anttila, tulosalueylihoitaja</p>
<p><b>Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet</b> <input type="checkbox"/> Henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen <input type="checkbox"/> Asiakkaiden tai potilaiden ja läheisten osallisuus on huomioitu omavalvontasuunnitelman laatimisessa</p>
<p><b>Suunnitelman päivitys ja seuranta</b> 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>

**Julkisuus**

Yksikön omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnan seurantaraportit ovat nähtävillä Oma Hämeen verkkosivuilla [www.omahame.fi](http://www.omahame.fi)

### 3 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.
- 2.) Asiakaslähtöisyys: Asiakasnäkökulma on keskeinen palveluja kehitettäessä. Asiakkaan asia pyritään hoitamaan yhden yhteydenoton periaatteella
- 3.) Vaikuttavuus: Palvelut järjestetään kustannustehokkaasti ja vaikuttavasti. Toimintaohjeet noudattavat kansallisesti hyväksyttäviä toimintamalleja. Toiminnan vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti. Potilailta on omalääkäri
- 4.) Rohkeus: Kehitämme palveluja ketterästi

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

HaiPro ilmoituksia käydään yksikköpalavereissa lävitse ja keskustellaan miten tilanne olisi ollut vältettävissä. Näistä pyritään oppimaan vastaisuuden varalle. Tarvittaessa tehdään uusia ohjeistuksia.asiat käsitellään anonyymisti.

Miten yksikössä toteutetaan syyllistämätöntä turvallisuuskulttuuria, jossa epäkohdista ja turvallisuustekijöistä käydään keskustelua ja ratkaistaan yhdessä ongelmia sekä kannustetaan työntekijöitä tekemään ilmoituksia?

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 / <a href="#">Tuen tarpeen ilmoitukset</a>	

<b>Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus</b>	<b>Ilmoittamistapa</b>	<b>Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)</b>
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 / <a href="#">Ilmoitus säteilyturvallisuuspoikkeamasta</a>	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 §)	<a href="#">Pelastustoimen lomake</a>	
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.

HaiPro ilmoituksia käydään yksikköpalavereissa lävitse ja keskustellaan miten tilanne olisi ollut vältettävissä. Näistä pyritään oppimaan vastaisuuden varalle. Tarvittaessa tehdään uusia ohjeistuksia. Yksiköiden lähijohtajat vastaavat käsittelystä.

Vakavat haittatapahtumat menevät ylemmän johdon käsiteltäviksi.

Tarvittaessa informoidaan sähköpostitse tai asiaa käsitellään myös henkilöstökokouksissa.

Sairaanhoitajakokoukset kerran viikossa, lääkär kokoukset kahdesti kuussa, lähihoitajakokous kerran kuussa ja kerran kuussa koko henkilöstön palaveri. Käsittely määritellään haittatapahtuman vaikeusasteen ja laajuuden mukaan.

Täydennä kuka (nimike) vastaa vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä ja miten ja kuinka usein vaaratapahtumaraportteja käsitellään henkilöstön kanssa. Miten korjaavia toimenpiteitä dokumentoidaan ja seurataan?

Miten sovitusta muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä ja yhteistyötahoja?

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 vastuuhenkilö 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.

Miten korjaavia toimenpiteitä dokumentoidaan ja seurataan, ja miten niistä tiedotetaan?

## 5 Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

### **Asiakkaan ja potilaan palvelua koskeva suunnitelma**

Hoito henkilöstö päivittää terveys- ja hoitosuunnitelmaa yksilöllisen arvion mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Sovittujen seurantakontrollien yhteydessä käydään läpi hoidon onnistumista ja tarvetta uusiin toimenpiteisiin. Potilaan toimintakykyä ja hygieniää arvioidaan käyntien yhteydessä sovittujen mittareiden ja havainnoin avulla Yhteisesti sovitut mittarit ovat tupakointi, BMI, RR, audit, MMSE, BDI,

Miten asiakkaan/potilaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on?

Hoitosuunnitelmaa päivitetään potilaan käyntien yhteydessä yksilöllisen suunnitelman mukaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Omainen tai läheinen voi asiakkaan näin toivoessa olla mukana. Suunnitelmassa kuvataan potilaan hoidon järjestäminen ja toteutusaikataulu.

Miten asiakas/potilas tai hänen läheisensä osallistuvat palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Miten varmistetaan, että palvelu-/hoitosuunnitelma toteutuu asiakkaan/potilaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa ja miten sitä seurataan?  
Hoitosuunnitelma toteutuminen on pääosin asiakkaan vastuulla, sovitusti suunnitelman mukaisesti tilannetta seurataan ammattilaisen toimesta.

Miten varmistetaan asiakkaiden/potilaiden hygienianhoidon toteutuminen laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Mitä mittareita ja menetelmiä yksikössänne käytetään asiakkaan/potilaan toimintakyvyn ja tilanteen arvioinnissa? (kuten NEWS, RAI, MMSE, MNA, FRAT/FROP, Braden, geriatrinen kokonaisarvio, EPDS, AUDIT, SDQ ...)

Tupakointi, BMI, RR, audit, MMSE, BDI

### Asiakkaan ja potilaan kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden/potilaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

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

Miten asiakkaan/potilaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

### 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 pakkohoitoon ohjaamisessa noudatetaan mielenterveyslain ohjeistuksia.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden/potilaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvien asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, asiakkaan/potilaan hoito yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)? Miten yksikössä ennaltaehkäistään rajoitustoimenpiteiden käyttöä vaativia tilanteita?

Kaikille alaikäisille tehdään kypsyysarvio ja potilaan omaisten/asianhoitajan osalta varmistetaan, onko puolesta -asiointi oikeus olemassa

Vartijaa käytetään ennaltaehkäisevästi aggressiivisen tilanteen välttämiseksi.

Turvallinen käynti- ohjeistus perehdytyksessä

Lastensuojeluyksiköt: Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on päivitetty: pvm.

### Asiakkaan, potilaan ja läheisen osallisuus

Miten asiakkaiden/potilaiden ja läheisten osallisuutta edistetään oman hoidon/palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa? Asiakasraadit?



Palvelupolkutyöskentelyssä asiakkaat ovat osallistuneet kehittämiseen ja arviointiin henkilökohtaisten haastatteluiden kautta.

Vastaanotoilla omaisen läsnäolo on mahdollista potilaan näin toivoessa.

Potilaalle tarjotaan omahoito-ohjeistusta

Miten asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

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

Miten ja miten usein asiakas-/potilaspalautetta kerätään?

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

Miten asiakkailta/potilailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Avointen tekstiviestivastausten palautteet käsitellään yksiköissä ja niiden pohjalta tehdään kehittämis ehdotuksia.

### **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 vastuhenkilölle 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.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan yksikön toiminnan kehittämisessä?

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

Miten asiakkaat/potilaat pääsevät palveluiden piiriin?

Kirjaa palveluiden saatavuuteen liittyvät lakisääteiset tavoitteet.

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 yhteydenottopäivänä. Potilaan yhteydenottoihin on vastattava saman päivän aikana.

Hoidontarpeenarvion yhteydessä arvioidaan kiireellisyys ja hoitoon pääsee tarvittaessa välittömästi tai samana päivänä

Kirjaa palveluiden saatavuuden yksikkökohtaiset tavoitteet.

Yksikössä tavoitteena hoitotakuun toteutuminen lain mukaisesti.

Miten tavoitteiden toteutumista seurataan?

Hoidon saatavuutta seurataan THL:n tilastoista kuukausittain avopalvelujen johtotiimissä.

Aamupalavereissa viikoittain seurataan tavoitteiden toteutumista

### Asiakkaiden ja potilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Kuvaa asiakkaiden/potilaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia edistävät hoito- ja palveluperiaatteet sekä niitä tukevat käytännöt.

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 mielenterveystalon palvelut käytössä ja asiakkaita ohjataan näihin. Aikuisten rokotukset hoidetaan yksikössä. Ennaltaehkäisevä työote on oleellinen osa työskentelyä ja kuuluu omalääkäreiden ja hoitajien työskentelytapaan keskeisesti.

Miten asiakkaiden/potilaiden hoito- tai palvelusuunnitelmissa kirjattujen päivittäistä liikkumista, ulkoilua, kuntoutusta ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

### Ravitseminen ja ruokahuolto

Ei koske tulos- tai palvelualueita.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Miten ravitsemussuositukset on huomioitu?

Miten asiakkaiden/potilaiden erityisruokavaliot ja erityistarpeet otetaan huomioon?

Miten asiakkaiden/potilaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemustilaa seurataan ja miten havaittuja puutteita korjataan?

### 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.

Omahämeen hygieniayhdyshenkilö: Katja Kuosmanen

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.

Miten hoitoon liittyvien infektioiden ja moniresistenttien mikrobien leviämistä torjutaan yksikössä (perehdytys, ohjeet, toteutumisen seuranta)?

Kuvaus hoitoon liittyvien infektioiden torjuntatyön suunnitelmallisuudesta yksikössä (esimerkiksi perehdytys, moniammatilliset hygieniakävelyt 1–2 vuoden välein, käsihuuhdekulutuksen seuranta)

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

Miten yksikössä seurataan hoitoon liittyviä infektioita?

### Lääkehoito

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: Paula Kantola

Hoitohenkilöstön lääkeluvat antaa palvelualueen ylilääkäri/ apulaisyliääkäri. Lähijohtaja seuraa henkilöstönsä lääkelupien suorituksia ja voimassaoloa. Hyvinvointialueen yhteinen lääkehoitosuunnitelma on tekeillä Turvallinen lääkehoito -työryhmässä.

Yksiköiden omat lääkehoitosuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa

Miten lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan?

Miten lääkehoitolupien suorituksia ja voimassaoloa seurataan?

Jokainen työntekijä on itse vastuussa omista lääkehoitolupien voimassaolosta. Lähiesihenkilö seuraa tätä myös

Sosiaalihuollon palveluasumisyksiköt:

Ilmoitus rajatusta lääkevarastosta tehty: (pvm)  
 Rajatulle lääkevarastolle on nimetty vastuuhenkilö

### Etä- ja digipalvelut

Jos yksikössä on käytössä etä- ja/tai digipalveluita, kuvaa palvelut sekä minkälaisille asiakas-/potilasryhmille ne on tarkoitettu.

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

Terveysasemilla hoidetaan monia asioita puhelimitse.

Etävastaanottoa on lääkäreillä sovitusti. Vastaanotto toteutetaan puhelimitse. Omahoitajat hoitavat Omaolon kautta tulleet viestit. Tarvittaessa etäkontaktin perusteella ohjataan asiakas läsnävastaanotolle.

Miten työyksikössä on varmistettu etä- ja digipalvelujen turvallisuus ja saavutettavuus? Onko yksikössä varauduttu etä- ja digipalveluiden ennakoimattomiin käyttökatkoksiin ja onko henkilöstö perehdytetty toimintasuunnitelmaan?

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.

Etätyöskentelyyn vaaditaan etätyösopimuksen allekirjoittaminen.

Etätyöskentelyyn tarjotaan työnantajan tietokone, omalla tietokoneella työskentely ei sallittua.

Etävastaanottotyöhön perehdytetään.

Miten etä- ja digipalveluja käyttävää asiakasta/potilasta ohjataan ja koulutetaan palvelun käyttöön?

Chat-palvelun käyttö on yksinkertaista ja etenee vaiheittain ohjaten asiakasta palvelun käytössä.

Oma Hämeen verkkosivuilla opastetaan palvelun käytössä.

Kuinka etä- ja digipalveluja käyttävien palautteita hyödynnetään palvelun kehittämisessä?

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.

Miten lääkinällisten laitteiden osaaminen varmistetaan yksikössä?

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

Miten varmistetaan, että asukkaille kotiin annettavien henkilökohtaisten apuvälineiden ja lääkinällisten laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto toteutuvat asianmukaisesti?

Apuvälinepalvelu ohjaa asiakkaita ja seuraa yksilöllisesti luovutettavia välineitä.

Hoitotarvikejakelussa seuranta on kehitteillä diabeteksen hoitoa tukeville laitteille.

Kuvaus yksikössä käytettävien hoito- ja tutkimusvälineiden huoltoprosessista:

Perushuolto on käyttäjien ja laitoshuollon vastuulla, esim. pesu, pyyhintä, puhdistus. Kaikki laitteet ovat laiterekisterissä, jota ylläpitää huolto. Huolto kutsuu laitteet tarvittaessa kalibroitaviksi.

Miten yksikössä sijaitsevien puhdistavien ja desinfioiden koneiden (esim. Deko) huolto toteutuu?

Dekon huolto on Ryksin tiloissa oleville koneille tehty aina terveysaseman huollon toimesta. Dekon huollon tulee tehdä henkilö, joka on tähän laitteen valmistajalta saanut koulutuksen. Sitten on erikseen ne

viikoittaiset tarkistukset (esim. seuranta, että kone ottaa pesuainetta jne.)dekolle, jotka tulisi tehdä ihan käyttäjien toimesta.

Välinehuollon huoltoprosessi:

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

- Kerran viikkoon 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.

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

Yksikön laitevastaavan nimi ja yhteystiedot: Mika Kokkonen, huoltomestari puh:0197445436 ja Mauri Taipale, huoltovastaava puh: 0403305756

### **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.

Mitkä ovat yksikön tärkeimmät yhteistyötahot/sidosryhmät? Miten yhteistyö ja tiedonkulku on järjestetty ja miten se toimii?

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 tiimihuoneissa, puhelimitse tai Lifecare viesteillä.

Yhteistyötä tehdään kiinteästi fysioterapian, MPY:n henkilöstön, sosiaalihoitajan, ravitsemusterapeutin kanssa. Määräysosiota käytetään lääkitysohjeiden antamisen ja jatkohoidon järjestämiseen.

Erikoissairaanhoidoon tehdään läheteitä tai konsultaatioläheteitä. Konsultaatiota tehdään myös

puhelimitse. Yhteistyötä tehdään myös ensihoidon, vuodeosastojen, potilaskoordinaattoreiden,

kotisairaalan ja kotihoidon kanssa. PESOVA tulosalueelle ohjataan asiakkaita ja ammattilaisten yhteistyö sujuu aiemmin kuvatulla tavalla.

Yksikön tulee huomioida erityisen tuen palveluita tarvitsevat asiakkaat/potilaat.

### **Alihankintana ostettujen palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen**

Miten alihankintana ostettujen palvelujen laatu sekä asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan?

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

Forssan kiirevastaanoton lääkäripalvelut

Digifundukselta ostetaan silmänpohjakuvaukset.

Holterlausunnnot ja unipolygrafiat tulevat Coronarialta.

Mehiläinen tuottaa palvelusetelillä yksittäistä yleislääkärin vastaanottokäyntiä sisältäen laboratorio ja röntgen palvelua.

Onko palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?  
Hattulan ja Forssan palveluntuottajat laativat omavalvontasuunnitelman.  
Digifunduksella on omavalvontasuunnitelma.

## 7 Henkilöstö.

### Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne:

Nimike tai koulutus	Lukumäärä
Terveyskeskuslääkäri Apulaisylilääkärit Geriatrit	28 kpl 2 kpl 1kpl
KIIREVASTAANOTOLLA Sairaanhoitaja Lääkintävahtimestari KIIREETÖNVASTAANOTTO Sairaanhoitaja Lähihoitaja	18 kpl 1 kpl 28 kpl 10 kpl
Palvelualue ylilääkäri Palvelualue ylihoitaja Osastonhoitaja	1 ½ 2

Miten henkilöstön riittävyys varmistetaan? Toimintaohjeet, jos henkilöstöä ei ole riittävästi?

Kiirevastaanotolla on sijaispooli, jolla riittävä osaaminen tehtävään. Sijaisia palkataan suoraan Omahämeen palveluun ja Temporen kautta. Henkilöstö joustaa työvuoroissa ja tekee lisä- ja ylityötä. Pulssissa poissaolot korvataan sijaisilla lähes aina  
Kiireettömälle vastaanotolle sijaisia palkataan vain vuosilomille tai perhevapaille.  
Varahenkilörekrytointi kiireettömälle vastaanotolle menossa.  
Lääkäreiden poissaoloja korvataan kahdella lääkäriellä, joiden työnkuva on muokattu sen mukaiseksi.

### 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

Sairaan- ja lähihoitajilla on 2 viikon perehdytysjakso.

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

Lääketieteenopiskelijoille nimetään oma ohjaaja.

Omavalvontasuunnitelma otetaan jatkossa osaksi perehdytystä.

Miten huolehditaan henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakas- ja potilastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

### Onnistumiskeskustelut

Kuinka usein onnistumiskeskusteluja järjestetään (hyvinvointialueen suositus on kahdesti vuodessa)?

Miten sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan?

Lääkäreillä vakituisilla tavoite on kerran vuodessa, yksilöllisen arvion mukaan useamman kerran.

Hoitajilla kerran vuodessa, tarpeen mukaan useammin.

### Täydennyskoulutukset

Omahämeen omiin koulutuksiin osallistutaan koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutussuunnitelma on työn alla. Yhteistyökumppaneiden järjestämiä koulutuksia henkilöstökouksissa

Muihin koulutuksiin yksikön tarpeen mukaan budjetin raameissa.

Itseopiskeluun mahdollisuus Oppiportissa.

Kaikilla lääkäreillä on viikoittainen koulutus torstaisin klo14.15-15.30. Koulutukset ovat osittain yhteisiä koko Omahämeen terveyskeskuslääkäreille, osittain paikallisia koulutuksia. YEK vaiheen lääkäreillä on sen lisäksi viikoittain tunnin mittainen juniorimeeting, missä käsitellään vastavalmistuneelle lääkäreille sopivia aiheita. Lisäksi koulutusvaiheen lääkäreillä on mahdollisuus osallistua noin 10 talon ulkopuoliseen koulutukseen. Kouluttajalääkäri vastaa koulutussuunnitelman teosta ja koulutettavien lääkäreiden koulutuksen toteutumisesta yliopiston ohjeiden mukaisesti.

Miten ja kuinka usein henkilöstön täydennyskoulutusta järjestetään ja kuka vastaa koulutussuunnitelman toteutumisesta? Miten henkilöstön osallistumista koulutuksiin seurataan?

Koulutusanomus Hertassa ulkopuolisiin koulutuksiin.

Herttaan kirjautuvat OmaHämeen koulutukset

Onko yksikössä käytössä LOVe-verkkokurssi lääkähoidon osaamisen varmistamiseksi?

On

### 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, henkilöstölle mahdollistetaan osallistuminen.

Miten huolehditaan henkilöstön osallistumisesta yleisiin turvallisuuskoulutuksiin, kuten alkusammutus- ja poistumisharjoituksiin sekä ensiapukoulutuksiin?

Miten yksikössä noudatetaan asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman suositusta asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksista?

Miten vaadittujen turvallisuuskoulutusten voimassaoloa seurataan?

#### Opiskelijoiden ohjaus harjoittelussa ja työsuhteessa

Miten eri ammattiryhmien ja opintojen eri vaiheissa olevien opiskelijoiden ohjaus on järjestetty?

Hoitajaopiskelijalle nimitetään 1–2 vastuuhjaajaa, joka perehtyy opiskelijan tavoitteisiin ja tekee opiskelijalle sen mukaisen työohjelman, Oppilaitosyhteistyötä tehdään kiinteästi.

Lääkäreiden ohjaus opiskelun eri vaiheissa järjestetään yliopiston vaatimusten mukaisesti. Esim 1 vuoden lääketieteen opiskelija seuraa vastaanottoa.

LK 5 kandidaatit voivat työskennellä terveyskeskuslääkärin viransijaisina. Heidät perehdytetään työhön ja heille nimetään ohjaaja, jolta he voivat kysyä neuvoa ja jonka kanssa heillä on sovittu ohjaustunti viikoittain. Työsuhteeseen otettaessa opiskelijoita noudetaan johtajalääkärin ohjetta, päivämäärältä 17.4.2024 koskien amanuenssien ja LK4 ja LK5 työskentelyä lääkärisijaisina.

#### **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, terveystahittojen 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

Vastaanoton ja Pulssi 77 tilat sijaitsevat Kontionte 77, sairaalan tiloissa. Vastaanotto on 6 ja 7 kerroksessa ja Pulssi 77 1 krs:ssa.

Hoitotarvikejakelu sijaitsee Penttilänkatu 5 1 krs:ssa.

Lopen ta

Oitin ta

MUistipkl

Vastaanoton tilat ovat remontoitu. vastaanottohuoneet ovat osin yhteiskäytössä ja varusteltu sekä lääkäreiden että hoitajien käyttöön. Vastaanotolla sijaitse myös tiimihuoneet, joissa 3 työpistettä käytössä samanaikaisesti. Suurimassa osassa huoneista on toinen ovi poistumista varten. Huonekalujen sijoittelussa on pyritty huomioimaan turvallisuus ja poistumismahdollisuus.

Pulssissa on triagekansliassa on asiointille oma läpinäkyvä tila ja seinä asiakkaan ja henkilöstön välillä. Vartijan huone on välittömässä läheisyydessä.

Pulssin tilat ovat pienet ja yhteiskäytössä on kaksi kansliaa, joissa useamman henkilön työpisteet.

Vastaanottotyöpisteitä ei aina ole henkilöstöä vastaavaa määrää käytössä. Kulku on mahdollista kahdesta suunnasta. Erityshuoneita on yksi, joka pandemia- tai epidemiatilanteessa ei ole riittävä määrä.

Lääkehuoneissa on sähköinen kulku.

Vastaanoton ovet sulkeutuvat automaattisesti.

Kuvaile yksikön toimitilat.

Miten tilat soveltuvat käyttötarkoitukseen ja millaisia periaatteita niiden käytölle on?

Miten yksikön tilojen terveellisyys ja turvallisuus varmistetaan?

### Teknologiset ratkaisut

Käytössä on sähkölukitus, joka estää asiakkaiden kulun tiloihin muulloin kuin asiointiaikoina. Henkilöstöllä kulkulätkät, jotka tunnistavat liikkujan.

Henkilöturvajärjestelmä on kilpailutuksessa.

Kuvaus yksikön käytössä olevista kulunvalvontalaitteista, murto- ja palosuojauksesta sekä muista asiakkaiden/potilaiden ja henkilöstön turvallisuuden varmistamiseksi tai palvelujen toteuttamiseksi käytössä olevista laitteista ja niiden käytön periaatteista.

Miten varmistetaan asiakkaiden/potilaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen?

Käytön ohjaamisesta ja toiminnan varmistamisesta vastaava henkilö:

### 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. Vatsatautiepideemiaan.

Henkilöstö saa työvaatteet työnantajalta ja niiden pesu on huolehdittu. Pukuhuoneessa on kaapit omille vaatteille ja laukuille. Työkengät ovat käytössä.

Perehdytyksessä käydään läpi työvaatteiden saaminen ja pukutilat.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja puhtautasoa?

Miten yksikön potilas- ja asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Miten henkilöstö on koulutettu tai perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon järjestämiseen tai toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

#### Jätehuolto

Tietoturvasäiliötä on toimipisteissä kerroksittain. Neulojen ym. muiden terävien työvälineiden hävittämiseen on omat säiliöt työpisteissä.

Jätteet lajitellaan osittain.

Kuvaa jätehuoltoon ja vaarallisten jätteiden käsittelyyn liittyvät menettelyt. Erityistä huomiota on kiinnitettävä tietoturvajätteisiin ja tartuntavaarallisiin jätteisiin liittyviin käytäntöihin.

## 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 ammattilainen kirjaa sairaskertomukseen tekemänsä tutkimukset, hoidon ja siihen liittyvän ohjeistuksen. Työhjemaan varataan aikaa riittävästi, jotta kirjaaminen onnistuu asianmukaisesti.

Kuvaus asiakas-/potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta.

Miten varmistetaan, että asiakas-/potilastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

### 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.

Etätyötekevien on allekirjoitettava etätyösopimus. Etätyötä voidaan myös tehdä työpisteessä, mikäli tietoturvariski on olemassa.

Mikäli yksikössä tehdään etätyötä tai liikkuvaa työtä, miten tietoturvaa ja tietosuoja toteutetaan?

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.

Asiaa käsitellään henkilöstöpalavereissa.

Miten varmistetaan, että palveluyksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

## 10 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Kirjoita tähän suunnitelma, aikataulu ja vastuut. Huomioi omavalvonnan tavoitteet, joiden toteutumista raportoidaan neljän kk:n välein.

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

Yksiköt: Omavalvontasuunnitelma otetaan osaksi perehdytysohjelmaa säännönmukaisesti ja sitä käsitellään henkilöstökokouksessa vuosittain

Haiprokäsittelyprosessi kuvataan

Laitehuoltoprosessin varmistaminen

### **Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys:

Allekirjoitus: