



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Kliiniset tukipalvelut

Omavalvontasuunnitelma



Hyvinvointia
yhdessä.

1 Sisällys

1	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot.....	4
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
3	Laadunhallinta ja asiakas- ja potilasturvallisuus	11
3.1	Palveluiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen.....	11
3.2	Johtaminen ja vastuu palvelujen laadusta	13
4	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	14
4.1	Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi.....	14
4.2	Palveluihin ja hoitoon pääsy	15
4.3	Palvelun/hoidon suunnittelu	17
4.4	Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen	17
4.5	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	18
4.6	Asiakkaan ja potilaan osallisuus omavalvonnassa ja asiakaspalaute.....	19
4.7	Asiakkaan ja potilaan oikeussuojakeinot.....	22
4.7.1	Muistutus	22
4.7.2	Sosiaali- ja potilasasiavastaavat.....	23
5	Henkilöstö	24
5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	24
5.2	Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta.....	24
5.3	Sijaisten käytön periaatteet.....	25
5.4	Henkilöstön rekrytointi	25
5.5	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus.....	26
6	Toimitilat, laitteet ja järjestelmät.....	27
6.1	Tilojen käytön periaatteet.....	27
6.2	Tilojen turvallisuus ja terveydelliset olosuhteet	28
6.3	Tietojärjestelmät ja teknologiset ratkaisut	30
6.4	Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet	31
7	Palvelujen sisällön omavalvonta	33
7.1	Hyvinvointia, terveyttä ja kuntoutumista tukeva toiminta	33
7.2	Yksikön ruokahuollon järjestäminen	34
7.3	Ravitsemuksen seuranta	34
7.4	Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt	34

7.5	Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen	35
7.6	Lääkehoito	35
7.7	Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus	36
7.8	Monialainen yhteistyö.....	36
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	37
9	Omavalvonnan riskienhallinta	38
9.1	Riskienhallinnan vastuut ja osaamisen varmistaminen	38
9.2	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja arvioiminen.....	39
9.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	40
9.4	Riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	42
10	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta.....	43
11	Omavalvontasuunnitelman päivityksen tiedot	44

1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
PL 46, (Suutarinkatu 2)
05801 Hyvinkää
kirjaamo.hva@keusote.fi

Y-tunnus

3221340-6

Palveluyksikön nimi

Kliiniset tukipalvelut

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja yhteystiedot

Hoitotarvikejakelu ja valmiusvarasto:

Tuusulan sote-keskus, Hyryläntie 13 A 04300 Tuusula, puh 0192260201, varasto@keusote.fi

Farmasian asiantuntijapalvelut:

Järvenpään sote-keskus, Lääkärikuja 1 04410 Järvenpää,
farmasianasiantuntijapalvelut@keusote.fi.

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö:

Järvenpään sote-keskus, Lääkärikuja 1, 04410 Järvenpää, p 050 497 1240 (viranomaisnumero),
infektiot.tartuntataudit@keusote.fi

Kausi- ja matkailurokotukset, aikuisten rokotukset: Keusoten palvelupisteet. p 050 497 1240
(viranomaisnumero, rokotusten koordinointi)

Välinehuolto

Tuusulan sotekeskus, Hyryläntie 13 04300 Tuusula, valinehuolto.tuusula@keusote.fi

Järvenpään sote-keskus, Lääkärikuja 1 04410 Järvenpää, jarvenpaa.valinehuolto@keusote.fi

Ravitsemusterapiapalvelut

Järvenpään sote-keskus, Lääkärikuja 1 04410 Järvenpää,

Hyvinkään sote-keskus, Renton toimipiste, Suutarinkatu 2 05900 Hyvinkää

Palveluyksikön palvelut ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kliiniset tukipalvelut sisältävät infektio- ja tartuntatautiyksikön, kausi- ja matkailijarokotusten sekä aikuisten rokotusten palvelut, farmasian asiantuntijapalvelut, hoitotarvikejakelun, välinehuollon, seulontapalvelut, lääkinnällisten laitteiden koordinoinnin, valmiusvarastoinnin, ravitsemusterapeutin palvelut, koordinoivan haavahoitajan palvelut sekä ostopalveluiden sopimusseuranta- ja hallintaa mm. HUS apteekki-, logistiikka- ja diagnostiikkapalvelut ja jalkaterapiapalvelut. Palveluyksikön toiminta ja palvelut ovat hyvinvointialueella poikkileikkaavia.

Palveluyksikön vastuuhenkilöt

Tulosalueen palvelupäällikkö: Miia Seistilä-Kyle, p. 050 497 2477, miia.seistila-kyle@keusote.fi

Tulosalueen koordinoiva esihenkilö: Arja Puputti-Rantsi, p. 050497 1068, arja.puputti-rantsi@keusote.fi

Hoitotarvikejakelu ja valmiusvarasto:

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

Farmasian asiantuntijapalvelut:

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

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö:

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

Kausi- ja matkailurokotukset, sekä aikuisten rokotukset:

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

Välinehuolto:

Esihenkilö Tiina Mononen, tiina.mononen@keusote.fi 050 497 1142

Jalkaterveysalan palvelut: Arja Puputti-Rantsi, p. 050 497 1068

Ravitsemusterapeutin palvelut: Miia Seistilä-Kyle, p. 050 497 2477

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Hoitotarvikejakelu: Hoitotarvikejakelulla tarkoitetaan asiakkaan kotiin jaettavia hoitotarvikkeita, joilla tuetaan omahoitoa, toimintakykyä ja kotona asumista. Hoitotarvikkeita saavat maksutta pitkäaikaissairaat asiakkaat, joilla on vähintään kolme kuukautta kestävä hoitotarvikkeiden tarve.

Asiakkaalle jaettavia hoitotarvikkeita ovat muun muassa avanne-, haavanhoito-, diabetes-, urologiset ja uniapneatarvikkeet sekä inkontinenssisuojat.

Hoitotarvikkeiden tarpeen määrittää asiakkaan hoidon toteutuksesta ja seurannasta vastaava terveydenhuollon ammattihenkilö. Jakelu perustuu asiakkaalle laadittuun yksilölliseen hoito- ja jakelusuunnitelmaan.

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö: perustehtävä perustuu tartuntatautilakiin, joka edellyttää tartuntatautien ehkäisyyn, varhaiseen toteamiseen ja seurantaan sekä epidemioiden selvittämiseen ja torjuntaan kohdentuvia toimenpiteitä. Lisäksi yksikkö vastaa tartuntatautiin sairastuneen tai sairastuneeksi epäillyn tutkimukseen ja hoitoon sekä hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaan liittyvästä asiantuntijatyöstä.

Yksikkö edistää osaltaan sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian ja toimeenpanosuunnitelman 2022–2026 tavoitteita vähentämällä hoitoon liittyvien infektioiden ilmaantuvuutta ja kehittämällä infektioiden torjunnan toimintamalleja koko hyvinvointialueella.

Kausi- ja matkailurokotukset sekä aikuisten rokotukset: Influenssa- ja koronarokotukset eli ns. kausirokotukset koordinoidaan ja toteutetaan THL:n suositusten ja määrittelyiden, tartuntatautilain ja rokotusasetuksen mukaisesti hyvinvointialueen väestölle. Väestölle tarjotaan matkailurokotuspalveluita. Aikuisille tarjotaan kansallisen rokotusohjelman rokotuksia ja tarvittaessa annetaan lääkärin määräykseen perustuvia rokotuksia.

Farmasian asiantuntijapalvelujen keskeisenä tehtävänä on edistää ja kehittää lääkitysturvallisuutta tukevia toimia moniammatillisesti huomioiden kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian tavoitteet. Kliinisen farmasian palvelut tukevat rationaalisen lääkehoidon toteutumista.

Välinehuoltopalveluiden tehtävänä on varmistaa terveydenhuollossa käytettävien instrumenttien ja välineiden turvallinen, laadukas ja asianmukainen puhdistus, desinfektio, huolto, pakkaaminen ja sterilointi.

Keusoten omaa välinehuollon palvelutuotantoa toteutetaan Hyrylän ja Järvenpään terveysasemilla. Nurmijärven, Mäntsälän ja Hyvinkään alueiden välinehuoltopalvelut hankitaan HUS Välinehuoltopalveluilta.

Valtaosa välinehuoltopalveluista, noin 85 prosenttia, kohdentuu suun terveydenhuoltoon.

Jalkaterveysalanpalvelut tuotetaan ostopalveluna. Palvelu on tarkoitettu potilaille, joilla on diabetes, reumasairaus, vaikea alaraajojen verenkiertohäiriö, neuropatia, vaikea asentovirhe ja suurentunut riski alaraajahaavojen syntymiselle.

Palvelun tavoitteena on ehkäistä haavojen syntymistä ja amputaatioita sekä edistää haavojen paranemista ja toimintakyvyn säilymistä.

Ravitsemusterapiapalvelut: vastaavat hyvinvointialueen ravitsemushoidon erityisasiantuntijuudesta. Yksikön tehtävänä on antaa yksilöllistä ohjausta asiakkaille sairauksien ravitsemushoitoon, vahvistaa henkilöstön ravitsemusosaamista, kehittää ravitsemushoitoa osana vaikuttavaa hoitoa sekä osallistua terveyden edistämiseen.

Toiminta perustuu tutkittuun tietoon, asiakaslähtöisyyteen ja moniammatilliseen yhteistyöhön. Tavoitteena on tukea asiakkaiden terveyttä, toimintakykyä ja hyvinvointia sekä varmistaa laadukkaan ravitsemushoidon toteutuminen osana kokonaisvaltaista hoitoa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan (Keusote) hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Luottamus
- Vastuullisuus

Kliinisten tukipalveluiden toiminnan lähtökohtana on ihmislähtöisyys, mikä tarkoittaa, että kaiken toiminnan keskiössä ovat Keusoten asukkaat, joille ja joiden hyväksi palveluja tuotetaan. Asiakasnäkökulma huomioidaan palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä aina, kun se on mahdollista. Toiminnan jatkuvassa kehittämisessä hyödynnetään asiakkailta saatua palautetta, jotta palvelut vastaavat mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita ja tukevat laadukkaiden, vaikuttavien sekä asiakaslähtöisten palveluiden toteutumista.

Kliinisten tukipalveluiden toiminta perustuu luotettavaan asiantuntijuuteen, näyttöön perustuvaan tietoon sekä avoimeen yhteistyöhön. Luottamusta rakennetaan tuottamalla laadukkaita ja yhdenmukaisia palveluita sekä toimimalla johdonmukaisesti ja ammattitaitoisesti. Toiminnassa korostuu tiivis yhteistyö sekä sisäisten että ulkoisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Koska palvelut ovat hyvinvointialueella poikkileikkaavia, niitä tuotetaan kaikkien palveluyksiköiden käyttöön ja yhteistyötä tehdään monissa palvelujen rajapinnoissa. Keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat muun muassa: Keusoten palveluyksiköt, HUS, muut hyvinvointialueet, kunnat, apteekit, ostopalveluntuottajat. Kliinisten tukipalveluiden keskeisenä tehtävänä on asiantuntijapalveluiden tuottaminen sekä vastuualueeseen kuuluvien toimintojen ohjaaminen, koordinointi ja kehittäminen yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

Kliinisissä tukipalveluissa tuotetaan vaikuttavia, turvallisia ja kustannustehokkaita palveluita. Toiminta perustuu lainsäädännön, viranomaisohjeiden ja kansallisten suositusten noudattamiseen sekä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden tarpeiden huomioimiseen. Palveluiden laatua, vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta seurataan erilaisten mittareiden avulla. Esimerkiksi rokotuskattavuuden seuranta hyödynnetään palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Toimintaa kohdennetaan erityisesti niihin toimenpiteisiin, joiden vaikuttavuus väestön terveyteen ja hyvinvointiin on suurin. Vastuullisuus näkyy myös palveluiden jatkuvana kehittämisenä, resurssien tarkoituksenmukaisena käyttönä sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämisenä kaikilla kliinisten tukipalveluiden vastuualueilla.

Alihankintana/ostopalveluna palveluyksikköön hankitut palvelut ja niiden tuottajat

Kohdunkaulan syövän seulonta:

- HUS Diagnostiikkakeskus

Rintasyövän seulonta:

- Arvo Terveys Oy

Suolistosyöpien seulonta:

- Seulontapalvelu: HUS Diagnostiikkakeskus,
- Seulontojen jatkotutkimuksina suoritettavat tähystystutkimukset (kolonoskopia): Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy

Kuljetuspalvelut:

- hoitotarvikejakelu: Posti Oy

Lääkkeet ja rokotteet:

- HUS Apteekki

Laboratorio ja kuvantamispalvelut:

- HUS Diagnostiikkakeskus

Välinehuolto (Mäntsälä, Hyvinkää ja Nurmijärvi):

- HUS Välinehuolto, Hyvinkää

Lääkintälaitahuolto (H-sairaala):

- HUS Runkopalvelut, Lääkintäteknikka

Tarvikkeet ja tavarat:

- HUS Runkopalvelut, Logistiikka, jolla alihankkijoita, jotka toimittavat tarvikkeita palveluyksiköihin tai suoraan asiakkaalle.

Jalkaterveysalanpalvelut:

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

Siivouspalvelut:

- Hyrylä; Lassila-Tikanoja, yksikön vastuhenkilö: Kadri Kivimäki.
- Järvenpää Palmia, yksikön vastuhenkilö Tiina Nevalainen

Pesulapalvelut:

- Palveluntuottajan Puro, Yksikön vastuhenkilö Joonas Sitnikoff

Kiinteistöhuolto:

- Hyrylä: Tuusulan kunta
- Järvenpää: mestaritoiminta, yksikön vastuhenkilö Janne Kalliomäki

Vartijapalvelut:

- SOL vartiointi

Henkilöturvajärjestelmä:

- 9SolutionsValvontalaite, yhteyshenkilö Henri Sukander

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

Tilaaja varmistaa alihankintana ja ostopalveluna tuotettavien palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa, palvelusetelituottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankittavien palveluiden osalta sopimusta laadittaessa. Tilaaja tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja potilasturvallisuusvaatimukset.

Palveluyksikössä seurataan alihankkijoiden ja ostopalveluntuottajien palveluiden lain- ja sopimuksenmukaisuutta, laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä palveluiden toimivuutta arjen havainnoinnin, henkilöstöltä ja asiakkailta saadun palautteen sekä tarvittaessa palveluntuottajien kanssa järjestettävien yhteistyöpalavereiden avulla. Mikäli alihankkijoiden palveluissa havaitaan puutteita, henkilöstö ilmoittaa niistä esihenkilölle. Esihenkilö vie asian edelleen hyvinvointialueen sopimusvastuuhenkilölle, joka käynnistää tarvittavat sopimuksen mukaiset valvontatoimenpiteet, kuten reklamaatiot tai sanktiomenettelyt.

Kohdunkaulan syövän seulontapalveluissa HUS Diagnostiikkakeskus tuottaa vuosittain keväällä raportin edellisen vuoden toteumasta. Raportissa kuvataan seulontoihin osallistuneiden määrä sekä seulonnoissa todetut löydökset. Raportit ovat nähtävillä Keusoten perustietopankissa.

Rintasyövän seulontapalveluissa palveluntuottaja laatii vuosittain keväällä raportin edellisen vuoden toteumasta. Raportissa esitetään seulontoihin osallistuneiden määrät ja löydökset. Raportit ovat nähtävillä Keusoten perustietopankissa. Lisäksi palveluntuottajan kanssa järjestetään 1–2 seurantakokousta vuodessa, joissa käsitellään muun muassa asiakaspalautteita, seulontaraportteja ja sopimusasioita.

Suolistosyövän seulontapalveluissa HUS Diagnostiikkakeskus tuottaa reaaliaikaista raportointia seulapro.hus.fi-palvelussa. Raportoinnin avulla seurataan seulontoihin osallistuneiden määrää, positiivisen seulontatuloksen saaneiden jatkotutkimuspäätöksiä, kolonoskopialöydöksiä sekä patologisten näytteiden diagnooseja. Pihlajalinna Lääkärikeskukset Oy:n kanssa pidetään kaksi kertaa vuodessa seurantakokoukset, joissa käsitellään muun muassa asiakaspalautteita, seulontaraportteja ja sopimusasioita.

Laboratorio- ja kuvantamispalveluiden osalta HUS Diagnostiikkakeskus tuottaa kuukausittain laskutukseen perustuvaa BI-raportointia, jonka avulla voidaan seurata palveluyksikkötasolla tutkimusten määrää, sisältöjä ja kustannuksia. HUS Diagnostiikkakeskuksen kanssa järjestetään operatiivisen tason yhteistyötapaamiset kaksi kertaa vuodessa sekä strategisen tason tapaamiset kerran vuodessa.

Välinehuoltopalveluiden osalta (Mäntsälä, Hyvinkää ja Nurmijärvi) HUS Välinehuollon ja Keusoten kehittämis- ja laatu työryhmä kokoontuu 1–2 kertaa vuodessa. Työryhmän keskeisiä tehtäviä ovat välinehuoltoprosessin laadun seuranta ja jatkuva laadun parantaminen, välineiden käytön seuranta ja ohjaus sekä välinehuollon huoltosuunnitelman tarkastaminen ja päivittäminen.

HUS Runkopalveluiden, HUS Hankintojen ja Keusoten yhteinen ohjausryhmä kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa. Kokouksissa seurataan palveluiden toteutumista sekä sovitaan palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen liittyvistä asioista.

Jalkaterveyspalveluiden osalta Keusoten haavahoidon asiantuntija ja diabeteshoitajat seuraavat palveluntuottajien toimittamia loppupalautteita. Palautteiden avulla arvioidaan hoitosuunnitelmien toteutumista. Keusoten asiantuntija toimii palveluntuottajien yhteyshenkilönä, vastaanottaa puolivuositain palvelua koskevat raportit ja tapaa palveluntuottajia kerran vuodessa. Tapaamisissa käsitellään palvelun toteutumista sekä siihen liittyviä kehittämistarpeita.

HUS Apteekin osalta HUS Apteekin ja Keusoten lääkehuollon yhteistyöryhmä kokoontuu vuosittain. Kokouksissa seurataan palvelun toteutumista ja keskustellaan toiminnan kehittämistarpeista.

Postin kanssa pidetään yhteistyöpalavereita 1–2 kertaa vuodessa sekä tarvittaessa useammin. Posti toimittaa kuukausittain raportin lähetettyjen ja palautuneiden pakettien määrästä. Lisäksi Omaposti Pro -palvelun kautta voidaan seurata erilaisten lähetysten ja palautusten määriä sekä asiakastytytyä Postin palveluihin.

3 Laadunhallinta ja asiakas- ja potilasturvallisuus

Palveluiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Asiakaskokemusta mitataan asiakaspalautteen avulla. Palautetta kerätään eri palautekanavien kautta, ja käytössä on Roidu-järjestelmä. Mittareina käytetään NPS-suosittelemista sekä väittämävastauksia. Keusoten tavoitteena on, että NPS-arvo on 60 tai enemmän.

Poikkeamien ja vaaratapahtumien ilmoittamisen kynnys pidetään matalana, ja henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti ilmoitusten tekemiseen. Poikkeamailmoitukset sekä niiden käsittely, korjaavat toimenpiteet ja toimenpiteiden toteutumisen seuranta dokumentoidaan Laatuporttiin. Tämän tukena käytetään kliinisten tukipalveluiden poikkeama-Exceliä, jonka sisältöä seurataan yksiköiden viikko- ja kuukausikokouksissa. Haitta- ja vaaratapahtumat sekä asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut käsitellään Keusoten määrittämien määräaikojen mukaisesti.

Terveyspalveluissa käytetään tutkittuja, turvallisia ja näyttöön perustuvia hoitoja. Rokotustoimintaa sekä infektio- ja tartuntatautiyksikön toimintaa ohjaavat tartuntatautilaki, sitä täydentävät asetukset, kansallinen rokotusohjelma sekä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) suositukset.

Toimintaa ohjaavat lisäksi Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma sekä kirjaamisen käsikirja.

Turvallisuuden vuosikello on laadittu ja toimintaa seurataan sen mukaisesti.

Talouden seuranta tehdään jatkuvasti ja siitä raportoidaan kuukausittain sekä yksikkö- että tulosaluetasolla. Talouden seurannan välineinä toimivat kuukausiraportit, osavuositarkastukset sekä käyttösuunnitelma.

Johtamisen käytänteet ja rakenteet on kuvattu, ja niiden tueksi on käytössä säännöllinen kokousrakenne, henkilöstöhetket sekä päivittäisjohtamisen taulut.

Raporttien avulla seurataan toiminnan toteutumista ja laatua: esimerkiksi rokotusraportin sekä THL:n rokotusrekisteriin perustuvien raporttien avulla seurataan kausirokotusten oikea-aikaista käynnistymistä, etenemistä ja saavutettua rokotuskattavuutta ikäryhmittäin. Vapaiden rokotusaikojen riittävyyttä seurataan Intarin rokotuspalveluiden ajanvaraustilanneraportilla. Asiakkaiden yhteyden saamista puhelimitse seurataan Leaddesk-raportin avulla.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Palveluyksikön toiminnassa varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuus osana omavalvontaa. Turvallisuus perustuu toiminnan suunnitelmallisuuteen, järjestelmälliseen omavalvontaan ja ennakoivaan riskienhallintaan, joiden avulla tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan toimintaan liittyviä riskejä ja epäkohtia. Asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen edellytyksenä ovat osaava ja riittävä henkilöstö, turvalliset ja yhdenmukaiset toimintatavat sekä palvelujen toteuttaminen asiakkaan ja potilaan tarpeet huomioiden. Asiakkaiden ja potilaiden osallisuutta edistetään turvallisuuden varmistamisessa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta seurataan, arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti osana palveluyksikön johtamista ja laadunhallintaa, ja havaitut puutteet ja poikkeamat käsitellään ja korjataan viivytyksettä.

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

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon varautuminen perustuu ennakolta tehtävään valmiussuunnitelmaan, joka antaa yleiset raamit palveluyksikkökohtaiseen suunnitteluun. Keusoten valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmiussuunnitelmasta vastaa käytännön tasolla valmiuspäällikkö. Palveluyksikön tulee olla yhteydessä valmiuspäällikköön vakavassa turvallisuutta vaarantavassa uhka-, häiriö- tai kriisitilanteessa hyvinvointialueen häiriöhallinnan prosessin mukaisesti.

Johtaminen ja vastuu palvelujen laadusta

Palveluysikön vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Tulosalueen omavalvontaohjelman kokonaisuudesta vastaa tulosalueen palvelupäällikkö yhdessä koordinoivan esihenkilön kanssa.

Palvelutoiminnan johtaminen

Palveluysiköiden vastuuhenkilöt vastaavat omavalvontaohjelman toteutuksesta, seurannasta ja raportoinnista palveluysikkönsä osalta.

Turvallisuuden vastuut:

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

Tartuntataudeista vastaava lääkäri: Paula Hiljanen

Lääkitysturvallisuusasiantuntija: Kirsi Kaunisvesi-Pietarila

Valmiusvarasto: Eija Tuuri, Nina Gauriloff, Hanna Saarikoski

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

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

Yhteistyö muiden asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palveluysikkö osallistuu asiakas- ja potilasturvallisuutta parantavien työryhmien toimintaan:

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

Fyysinen turvallisuustyöryhmä: Eija Tuuri, Arja Puputti-Rantsi

Valmiustyöryhmä: Paula Hiljanen

Henkilöstöturvallisuustyöryhmä: Arja Puputti-Rantsi

4 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi

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

Farmasian asiantuntijapalvelut: LHA-asiantuntijat tai LHKA-erityispätevyyden suorittaneet farmaseutit ja proviisorit tekevät eritasoisia lääkehoidon arviointeja moniammatillisessa yhteistyössä muiden ammattilaisten tekemien pyyntöjen perusteella silloin, kun palvelulle erikseen määritellyt kriteerit täyttyvät. Arvioinnit kirjataan OMNI360-potilastietojärjestelmään.

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö: yksikkö saa tiedon yleisvaarallisesta tai valvottavasta tartuntatautitapauksesta Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella Haavi-ohjelmiston, THL:n tartuntatautirekisterin tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten yhteydenottojen kautta. Zoonoosiriskiin liittyvät ilmoitukset tulevat eläinlääkintäviranomaiselta.

Tartunnan saaneeseen henkilöön otetaan yhteyttä ja selvitetään, onko tarvetta jatkotoimille tartuntojen leviämisen estämiseksi. Jatkotoimia voivat olla esimerkiksi hygienianeuvonta, seulontatutkimukset, altistuneiden tai tartunnan lähteen jäljittäminen sekä seuranta. Toiminnassa noudatetaan tautikohtaisia THL:n ja HUS:n ohjeita.

Tartuntatautilain mukaiset viranomaispäätökset työstä tai varhaiskasvatuksesta poissaolosta, eristämisestä ja altistuneen karanteenista tekee tarvittaessa tartuntataudeista vastaava lääkäri. Viranomaispäätökset ovat valituskelpoisia ja niistä voi valittaa hallinto-oikeuteen.

Virka-ajan ulkopuolella HUS-yhtymällä on käytettävissään infektiopäivystäjälääkäri, infektiöhälytysohjeistus, ympärivuorokautisesti toimiva yhteispäivystys Hyvinkään sairaalassa sekä 24/7 toimiva Päivystysapu. Hyvinvointialueella toimii lisäksi Keusoten Akuutti arki-iltaisin klo 16–20 ja viikonloppuisin klo 8–20. Keusoten Akuutin lääkäri konsultoi tarvittaessa HUS:n infektiopäivystäjää. Tarvittaessa julkisessa terveydenhuollossa toimiva laillistettu lääkäri voi päättää henkilön eristämisestä, karanteenista ja välttämättömän sairaanhoidon toteuttamisesta enintään kolmeksi päiväksi.

Rokotustarpeen arvioinnissa käytetään OMNI360 Terveystietojärjestelmää sekä tarvittaessa sen kautta käytettävää potilastietovarantoa, alueellista tietojen katselua tai hoitavan lääkärin arviota rokotustarpeesta.

Asiakkaan tai potilaan omaisen tai laillisen edustajan ottaessa yhteyttä puhelinpalvelun kautta tarkistetaan potilastietojärjestelmästä soittajan oikeus edustaa potilasta. Terveystietojärjestelmän ammattilainen arvioi ja kirjaa tiedon alaikäisen päätöskyvystä ja tietojen luovuttamisesta jokaisen palvelutapahtuman yhteydessä.

Rokotusajanvaraus on mahdollista OmaKeusote-digiasioinnin ja rokotuspalveluiden puhelinasiointin kautta. Rokotusyhkeydenoton digiasioinnissa OmaKeusote-mobiilisovelluksessa ja selainversiossa puolesta asiointi onnistuu alle 18-vuotiaan lapsen puolesta.

Rokotusajanvarauksen digiasioinnissa puolesta asiointi alle 12-vuotiaan huollettavan puolesta on mahdollista. Yli 18-vuotiaan henkilön puolesta asiointi on mahdollista Suomi.fi-valtuutuksen perusteella. Digiasiointi edellyttää vahvaa tunnistautumista. Esimerkiksi mobiilivarmenteen ikäraja on 13 vuotta ja vahvojen verkkopankkitunnusten käyttö edellyttää 15 vuoden ikää.

Maksuttomat influenssa- ja koronarokotukset annetaan THL:n määrittelemille riskiryhmille. Ennen rokotteen antamista rokottaja arvioi asiakkaan kuulumisen riskiryhmään.

Aikuisten muita maksuttomia kansallisen rokotusohjelman mukaisia rokotuksia tarjotaan THL:n ohjeiden mukaisesti. Ikäperusteisiin tetanus-kurkkumätä-(hinkuyskä)-tehosterokotuksiin asiakas voi varata ajan sähköisesti OmaKeusoten digiajanvarauksen kautta ilman terveydenhuollon ammattilaisen ennakkoarviota. Rokotteen tarve varmistetaan ja rokotuksen soveltuvuus arvioidaan rokotusvastaanotolla ennen rokotamista. Muiden rokotusten osalta ajanvaraus ja rokotustarpeen arviointi tapahtuvat puhelinajanvarauksen kautta.

Omakustanteisia rokotuksia varten asiakas täyttää OmaKeusote-digiasioinnissa esitietokyselyn, jonka perusteella terveyden- tai sairaanhoitaja laatii asiakkaalle rokotussuunnitelman. Suunnitelman laatimisessa hyödynnetään Duodecim Terveyskirjaston Matkailijan terveysoppaan ajantasaisia suosituksia, lääketietokantaa ja THL:n ohjeita. Omakustanteisia rokotteita ja malarialääkitystä varten konsultoidaan lääkäreitä, joka laatii tarvittavat reseptit.

Jalkaterveysalan palvelut: Esityksen palvelun tarpeesta voi tehdä kuka tahansa terveydenhuollon ammattilainen. Potilaan tulee täyttää jalkaterveysalan palveluihin lähettämisen kriteerit. Esitys annetaan tiedoksi diabeteshoitajille tai haava-asiantuntijalle, jotka tekevät lopullisen päätöksen maksusitoumuksen myöntämisestä. Potilas varaa ajan yksityiselle jalkaterveysalan palveluntuottajalle itse.

Ravitsemusterapia: palvelu- ja hoidontarpeen arviointi perustuu ammattilaisen tekemään kokonaisarvioon potilaan terveydentilasta, ravitsemukseen vaikuttavista tekijöistä sekä tuen tarpeesta. Ennen ravitsemusterapeutille ohjaamista potilaalle annetaan elintapaohjausta ja ravitsemusterapian tarve arvioidaan tämän perusteella. Arvioinnissa huomioidaan muun muassa perussairaudet, ravitsemusriskit, keskeiset tutkimustulokset sekä potilaan motivaatio sitoutua hoitoon. Tarvittaessa potilaan tilannetta voidaan arvioida myös ammattilaisten välisenä konsultaationa. Mikäli ravitsemusterapian kriteerit täyttyvät, potilas ohjataan ravitsemusterapeutin vastaanotolle läheteellä

Palveluihin ja hoitoon pääsy

Hoitotarvikejakelun palvelulupauksena on, että tilaukset käsitellään kuuden arkipäivän sisällä.

Kausirokotuksissa noudatetaan THL:n suosituksia. Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen rokotuksista (2 §) mukaan influenssarokote annetaan vuosittain ennen epidemiakauden alkua. Valtioneuvoston asetuksen vapaaehtoisista covid-19-rokotuksista (5 §) mukaan julkisen

terveydenhuollon toimintayksikön ja sosiaalihuollon toimintayksikön on järjestettävä rokotukset silloin, kun rokotteet ovat käytettävissä rokottamiseen.

Rokotuksista vain hyvin pieni osa kuuluu kiireellisen hoidon tai kiireettömän hoitotakuun piiriin. Kiireellisiä rokotuksia ovat altistumistilanteisiin liittyvät rokotukset, joita toteutetaan yhteistyössä vastaanottopalveluiden ja HUS-Yhtymän kanssa. Joitakin rokotuksia suositellaan osana hyvää hoitoa esimerkiksi ennen puolustuskykyyn vaikuttavan hoidon tai toimenpiteen aloittamista. Tällöin rokottaminen suunnitellaan asiakkaan perussairauden yksilöllisen hoitosuunnitelman aikatauluun ja tilastoinnissa huomioidaan hoitotakuun toteutuminen.

Rokotusajanvarauksia ja vapaana olevia aikoja seurataan rokotuspalveluiden ajanvaraustilanneraportoinnin avulla. Rokotuspalveluiden puhelinasiointinnissa sekä digitaalisen esitietokyselyn käsittelyssä palvelulupauksena on, että takaisinsoitto tai chat-vastaus toteutuu seitsemän arkipäivän kuluessa. Tämän jälkeen mahdollinen reseptien toimittaminen tapahtuu kahden viikon kuluessa. Yhteydenottojen määriä ja takaisinsoittojen vasteaikoja seurataan päivittäin. Kausirokotusten etenemistä ja rokotuskattavuutta seurataan Keusoten Power BI -rokotusraporteilta sekä THL:n rokotusraporteilta.

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

Yksikkö raportoi ja julkaisee lakisääteisten määräaikojen toteutumiseen liittyvät poikkeamat sekä tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

Farmasian asiantuntijapalveluiden farmasistien toteuttamiin lääkehoidon arviointeihin päädytään muun ammattilaisen pyynnöstä. Palvelulle ei ole lakisääteistä määräaikaa.

Ravitsemusterapeutin vastaanotolle päädytään ammattilaisen laatimalla lähetteellä, joka perustuu ohjeeseen "Lähetekriteerit ravitsemusterapeutin vastaanotolle". Palvelulle ei ole lakisääteistä määräaikaa.

Omissa välinehuollon toimipisteissä huolletaan Tuusulan, Järvenpään ja Pornaisten toimipisteiden instrumentteja. Huollettavista välineistä noin 85 % on suun terveydenhuollon instrumentteja ja loput muiden toimintojen välineitä. Välinehuoltaja tukee potilaan hoitoa välillisesti huolehtimalla hoitovälineiden asianmukaisesta puhdistuksesta, desinfektiosta ja kunnon ylläpidosta. Välineiden on täytettävä niille asetetut vaatimukset kunnon, puhtauden ja käyttöturvallisuuden osalta, jotta niitä voidaan käyttää turvallisesti potilaiden hoidossa.

Palvelun/hoidon suunnittelu

Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta

Hoitotarvikejakelu: Hoitotarvikejakelu perustuu hoitotarvikejakelusuunnitelmaan, joka on osa asiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelmaa. Suunnitelman laatii hoidosta vastaava terveydenhuollon ammattilainen yhteistyössä asiakkaan kanssa. Hoitotarvikkeiden jakelu perustuu asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen, jonka määrittää hoidosta vastaava terveydenhuollon ammattilainen tarvittaessa yhdessä hoitavan lääkärin kanssa. Hoitotarvikejakelusuunnitelma päivitetään aina asiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelman muuttuessa. Tarvikkeisiin liittyviä päivityksiä tekevät myös hoitotarvikejakelun asiantuntijat.

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö: Kausirokotukset ja aikuisten kansallisen rokotusohjelman mukaiset rokotukset annetaan THL:n suositusten mukaisesti. Omakustanteisten rokotusten suunnittelussa hyödynnetään Duodecim Terveyskirjaston Matkailijan terveysoppaan ajantasaisia suosituksia, lääketietokantaa sekä THL:n ohjeita. Suunnittelussa huomioidaan asiakkaan yksilölliset terveystiedot. Reseptiä edellyttävien rokotteiden osalta lääkäri arvioi rokotteen soveltuvuuden reseptiä laatiessaan. Asiakas osallistuu rokotussuunnitelman laadintaan antamalla tietoja digitaalisen esitetokyselyn kautta tai vastaamalla chat-viesteihin tai puhelimitse esitettyihin kysymyksiin.

Farmasian asiantuntijapalvelut: Farmaseutti kirjaa lääkehoidon arvioinnin tulokset OMNI360-järjestelmään. Hoitosuunnitelmasta ja lääkitysmuutoksista vastaa lääkäri.

Ravitsemusterapia: Ravitsemusterapeutti kirjaa käyntitekstit ja loppuarviot OMNI360-järjestelmään.

Jalkaterveysalan palvelut: Hoitosuunnitelman laatii terveydenhuollon ammattilainen ja/tai palveluntuottaja yhteistyössä asiakkaan kanssa. Hoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään jokaisen jalkaterveysalan palveluiden hoitokäynnin yhteydessä sekä uutta hoitojaksoa suunniteltaessa. Hoitosuunnitelman toteutumista seuraavat diabeteshoitajat ja haava-asiantuntija.

Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen

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

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

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

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistaminen

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

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

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

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

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkaan/potilaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Tietyissä sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjaavissa laeissa on säännelty tilanteista, joissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa. Itsemääräämisoikeutta voidaan joutua rajoittamaan myös sellaisissa tilanteissa, joista ei ole säännelty laeissa. Näissä tilanteissa itsemääräämisoikeuden rajoittaminen voi olla välttämätöntä esimerkiksi asiakkaan tai muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden varmistamiseksi. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen pitää aina olla välttämätöntä hoidon tai palvelun turvaamiseksi ja oikeassa suhteessa rajoittamisen käytölle asetettuun tavoitteeseen nähden. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on hyväksyttävää vain, jos asetettuun tavoitteeseen ei päästä muilla keinoin ja jos rajoituksen taustalla on painava ja hyväksyttävä syy.

- Tartuntataudit: Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tartuntatautien perusteella on säännökset tartuntatautilaissa (2016/1227).

Tartuntatautilain (21.12.2016/1227) perusteella rajoittaminen

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

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

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

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

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

Päätös sairastuneen tai sairastuneeksi perustellusti epäillyn henkilön eristämisestä

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

Päätös altistuneen karanteenista

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

Käytänteistä

Keusoten infektioiden ja tartuntatautien yksikkö seuraa toimialueen yleisvaarallisia ja valvottavia tartuntatautitapauksia Haavi-ohjelmiston, THL:n tartuntatautirekisterin ja ammattilaisten ilmoitusten perusteella. Tapauskohtaisesti ja THL:n ja HUS:n tautikohtaisia ohjeita hyödyntäen arvioidaan tartuttavuusaika, riski tartuntojen leviämislle, tarve tartunnan jäljitykseen, altistamistilanteet ja altistuneet henkilöt. Rajoituspäätöksiä pyritään estämään hyödyntämällä esimerkiksi tartunnan saaneen työtehtävien muokkausta ensisijaisena keinona kokonaan työstä poissaolon sijaan. Rajoituspäätökset tekee Keusoten tartuntataudeista vastaava lääkäri pois lukien HUS-yhtymässä sairaalahoidossa olevat potilaat, joiden kohdalla päätökset tekee HUS-Yhtymän tartuntataudeista vastaava lääkäri. Päätökset ovat hallintopäätöksiä. Infektio- ja tartuntatautiyksiköstä ollaan aina ensisijaisesti puhelinyhteydessä päätöksen kohteeseen, mutta hoito- tai hoivayksikössä hoidossa olevan tai asuvan henkilön kohdalla sekä esitietojen välittäjänä, että päätöksestä tiedottavana tahona voi toimia kohteessa työskentelevä hoitotahon ammattilainen. Päätös kirjataan infektio- ja tartuntatautiyksikössä sekä potilastietojärjestelmään, että CaseM-asianhallintajärjestelmään. Asianhallintajärjestelmässä luotu viranhaltijapäätöksen ote postitetaan asiakkaalle kotiosoitteeseen ja se sisältää ohjeet päätöksestä valittamiseen. Hoito- tai hoivayksikössä olevalle päätöksen kohteelle päätös toteutetaan hoitopaikkaan, jossa se luovutetaan päätöksen kohteelle tai hänen lailliselle edustajalleen. Päätökseen saa hakea muutosta se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa ja se, jonka valitusoikeudesta laissa erikseen säädetään. Valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaamisesta Helsingin hallinto-oikeuteen.

Pandemiatilanteessa hyvinvointialueelle nimitetään useita tartuntataudeista vastaavia lääkäreitä rajoitus päätösten suuremman tarpeen vuoksi.

Asiakkaan ja potilaan osallisuus omaevalvonnassa ja asiakaspalaute

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

Rokotuspalveluiden verkkosivujen sisältöä on muokattu asiakasraadin palautteen perusteella ja asiakasraatia voidaan hyödyntää jatkossakin palveluiden kehittämisessä.

Asiakaspalaute

Jatkuvaa asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti farmasian asiantuntijapalveluista, ympärivuoden tarjottavista rokotuspalveluista ja hoitotarvikejakelusta. Influenssa- ja koronrokotuksista palautetta voi antaa kausirokotuskaudella.

Hyvinvointialueella voi antaa asiakaspalautetta muun muassa seuraavilla

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

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

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

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

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

Asiakkaan ja potilaan oikeussuojakeinot

Asiakkaan ja potilaan oikeussuojakeinoilla tarkoitetaan toimenpiteitä, joita asiakas tai potilas voi hyödyntää, jos on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaali- ja terveyspalveluissa. Oikeussuojakeinoja ovat muistutus, kantelu, päätöksestä valittaminen ja oikaisuvaatimus sekä potilasvahinko- ja lääkevahinkoilmoitus. Keusoten verkkosivuilla on yksityiskohtaisempaa tietoa asiakkaan ja potilaan oikeussuojakeinoista: <https://www.keusote.fi/asiointiopas/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/oletko-tyytymaton-saamaasi-palveluun-2/asiakkaan-ja-potilaan-oikeussuojakeinot/>

Muistutus

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

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

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

Muistutuksen laadinta

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

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

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue / kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää

Muistutusten ja kanteluiden käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Yksikön johto (palvelujohtaja, tulosalueen päällikkö, koordinoiva esihenkilö tai tartuntataudeista vastaava lääkäri) käsittelee muistutukset ja kantelut palveluyksikön esihenkilön ja työntekijöiden kanssa viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen asiaa käsitellään joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Yksikön johto antaa vastineen hyvinvointialueen muistutusten ja kanteluiden käsittelyä koskevan toimintaohjeen sekä muistutus- ja kanteluprosessin mukaisesti. Yksikkö korjaa virheellisen toiminnan ja tekee tarvittaessa kehittämissuunnitelman, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Esihenkilö tiedottaa muutetuista toimintatavoista henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, huolehtii, että asia kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

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

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

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

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset

Palvelupäällikkö, koordinoiva esihenkilö ja tartuntataudeista vastaava lääkäri seuraavat viranomaisten selvityspyyntöjä, ohjausta ja päätöksiä. Palveluyksikön toimintaan vaikuttavat ohjaukset ja päätökset käsitellään yhdessä esihenkilöiden kanssa, joka tarvittaessa jalkauttaa niistä nousseet asiat palvelupisteiden henkilöstölle.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ovat:

- Neuvoa ja tiedottaa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laissa liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja avustaa asiakasta ja potilasta sekä heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus, tai muut asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistäjänä ja toteuttajana.
- Seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa selvitykset vuosittain aluehallitukselle ja kunnille.

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

5 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Kliiniset tukipalvelut: palvelupäällikkö 1, koordinoiva esihenkilö 0.5, ravitsemusterapeutti 2, asiantuntija 2, koordinaattori 1 kpl. Päivätyö arkipäivisin.

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

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö: tartuntataudeista vastaava lääkäri 1, koordinoiva hygieni- ja tartuntatautihoitaja 2, hygienihoitaja 1, terveydenhoitaja (vastuualueena rokotukset) 1. Kausirokotukset: määräaikaista työntekijöitä tarpeellinen määrä. Päivätyö arkipäivisin. Kausirokotuksissa tarvittaessa satunnaisesti ilta- ja viikonlopputyötä.

Välinehuolto: esihenkilö 0.3, välinehuoltaja 8. Kaksivuorotyö arkipäivisin.

Farmasian asiantuntijapalvelut: lääkitysturvallisuusasiantuntija ja esihenkilö 1, farmaseutti 4. Päivätyö arkipäivisin.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta

Työvoiman riittävyyttä ennakoidaan henkilöstösuunnittelussa, jossa huomioidaan ennakkoon tiedetyt pidemmät poissaolot ja eläköitymiset. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona

talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa. Arkipäivisin hoitotarvikejakelun aamupystypalavereissa tarkastetaan henkilökunnan riittävyys ja tehdään työnjakoa.

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

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

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

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

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisten tarve arvioidaan aina erikseen. Palvelupäällikkö ja koordinoiva esihenkilö sijaistavat toisiaan ja vähintään toinen heistä on aina tavoitettavissa.

Tartuntataudeista vastaavan lääkärin lääketieteellinen sijaistaminen järjestetään vastaanottopalveluiden lääkäriresurssista.

Pidemmät poissaolot sijaistetaan silloin, kun toiminnan jatkuvuus on välttämätöntä ja kyseessä on kriittinen palvelu, kuten hoitotarvikejakelu tai välinehuolto. Ensisijaisesti toiminta pyritään turvaamaan työnjärjestelyin yksikön sisällä siten, ettei sijaisen käyttöä tarvita. Mikäli tämä ei ole mahdollista, sovitaan sijaisen hankinnasta palvelupäällikön tai koordinoivan esihenkilön kanssa.

Esihenkilö vastaa sijaisten hankinnasta ja huolehtii siitä, että sijaisjärjestelyt tukevat toiminnan sujuvuutta, palveluiden saatavuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista.

Henkilöstön rekrytointi

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö aloittaa rekrytoinnin rekrytointiluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaosuudet ja vakinaiset tehtävät). Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritetty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Esihenkilö arvioi työntekijöiden

soveltuvuuden ja luotettavuuden työtehtäviin rekrytointivaiheessa. Esihenkilö tarkistaa alkuperäiset opinto- ja työtodistukset haastattelun yhteydessä. Esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki/Terhikki). Tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa ja 55 §:n mukaista tuberkuloosiselvitystä edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk. Esihenkilön tehtäviin kuuluu palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toiminnan valvonta koko työsuhteen ajan.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon ja osaamisen varmistaminen

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

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

Esihenkilö varmistaa soveltuvuuden haastatteleamalla.

Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilöstön perehdytys

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

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveyspalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

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

6 Toimitilat, laitteet ja järjestelmät

Tilojen käytön periaatteet

Tilojen asianmukaisuus

Kliinisten tukipalveluiden tuottamista palveluista rokotustoiminta sekä ravitsemusterapeutin ja avannehoitajan vastaanottotoiminta edellyttävät asiakastiloja. Käytössä ovat pääosin palvelupisteiden vastaanottohuoneet.

Ympärivuotisessa rokotustoiminnassa terveydenhoitaja työskentelee eri päivinä eri sote-keskuksissa antaen ennakoon varatuilla vastaanottoajoilla rokotuksia asiakkaille vastaanottotoimintaan suunnitelluissa huoneissa. Kausirokotuksia varten perustetaan erillisiä rokotuspisteitä sote-keskuksiin ja -asemille sekä Hyvinkäällä Lepovillan kiinteistöön. Erillinen rokotuspiste voi olla suurempi huonetilä, jossa on sermeillä rajattuna useita rokotustiloja. Rokotustilan tarvikkeisto on vakioitu. Asiakkaiden käytössä ovat odotustilat sekä niihin liittyvät WC-tilat. Asiakkaiden yksityisyyden suojaa kausirokotuspisteillä varmistetaan käyttämällä ääntä vaimentavia sermejä. Rokotuspisteessä tai sen välittömässä läheisyydessä on lääkejääkaappi rokotteiden asianmukaista säilyttämistä varten. Jos ennakoon on tiedossa asiakkaan herkkyys rokotusreaktiolle, joka voisi edellyttää erityistä valvontaa, annetaan rokote Keusote Akuutissa.

Hoitotarvikejakelulla ei ole asiakastiloja. Työntekijät tekevät töitä yhteisessä toimistossa ja varastotiloissa sekä etätöissä.

Välinehuollolla ei ole asiakastiloja. Keusotella on kaksi välinehuollon palvelupistettä, Tuusulan ja Järvenpään sote-keskuksissa.

Farmasian asiantuntijapalveluilla ei ole asiakastiloja. Osastofarmaseutit työskentelevät akuuttiosastojen tiloissa. Palveluketjufarmaseutit työskentelevät yhteiskäyttötiloissa ja etätöissä.

Toimitilojen tarkastukset

Erillisiä tarkastuksia ei tehdä, jos tiloissa ei raportoida ongelmia.

Toimitilojen ylläpito ja huolto

Hyvinvointialueen tiloista ja niihin liittyvistä tukipalveluiden koordinoinnista ja hallinnoinnista vastaa tila- ja tukipalvelut. Kiinteistöhuoltoon liittyvistä asioista vastaa toimialan tilapalvelu.

Sote-keskusten ja -yksiköiden yhteiskäyttötiloissa havaituista vioista ilmoitetaan kyseisen kiinteistön kiinteistöhuoltoon. Yhteydenottotapa määräytyy kiinteistökohtaisten ohjeiden mukaisesti.

Rokotuspisteiden kiinteistöissä havaituista vioista ilmoitetaan kyseisen kiinteistön kiinteistöhuoltoon kiinteistökohtaisten ohjeiden mukaisesti. Lepovillan kiinteistön vikailmoitukset tehdään Hyvinkään kaupungille.

Kausirokotusten ajaksi Keusoten tilojen siivouksen tiheyttä ja tasoa lisätään sopimalla asiasta siivouspalveluiden tuottajan kanssa. Jätehuollossa käytetään kiinteistöjen yhteisiä jätehuoneita. Lepovillan kiinteistöön tilataan erikseen siivous- ja jätehuoltopalvelut.

Rokotuspalvelut käyttävät vastaanottopalveluiden lääkejääkaappeja. Lisäksi kausirokotustoiminnassa on käytössä omia lääkejääkaappeja, joiden toimintakuntoa seurataan HUS Apteekin ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa laitteille tilataan huolto tai ne korvataan uusilla laitteilla.

Tilojen kulunvalvonta

Henkilöstöllä on työtehtävien edellyttämät kulkuoikeudet tai avaimet Keusoten kiinteistöihin. Kulkuoikeuksia hakee esihenkilö kiinteistökohtaisten ohjeiden mukaan.

Tilojen turvallisuus ja terveydelliset olosuhteet

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Turvallisuuden kokonaisuudesta vastaa palvelupäällikkö ja koordinoiva esihenkilö. Palveluyksiköiden turvallisuudesta vastaa esihenkilöt.

Turvallisuuden varmistaminen

Sote-keskusten yleisissä tiloissa on tallentava kameravalvonta, ja kameravalvonnasta ilmoitetaan kiinteistöjen ulko-ovilla.

Tilat, kuten välinehuollon, hoitotarvikejakelun ja vastaanottotoiminnan tilat, pidetään lukittuina. Tilojen käyttöoikeus on ainoastaan henkilöillä, joilla on tehtävänsä edellyttämät kulkuoikeudet tai avaimet.

Kausirokotukset: Ennen kausirokotustilan käyttöönottoa arvioidaan tilan soveltuvuus tutustumalla tilaan sekä suunnittelemalla asiakkaiden ja henkilöstön kulkureitit ja kalusteiden sijoittelu turvallisen ja sujuvan toiminnan varmistamiseksi. Henkilöstöä kannustetaan ilmoittamaan matalalla kynnyksellä haitta- ja vaaratapahtumista sekä läheltä piti -tilanteista. Lääkejääkaappien toimintaan liittyviä riskejä arvioidaan vuosittain ennen kausirokotusten käynnistymistä ja laitteiden toimintaa seurataan jatkuvasti koko rokotuskauden ajan. Kausirokotajien perehdytykseen kuuluu tiloihin, turvallisuusjärjestelyihin ja toimintatapoihin tutustuminen. Vakituinen henkilöstö osallistuu tarvittaviin toimipistekohtaisiin turvallisuuskävelyihin.

Farmasian asiantuntijapalveluilla ei ole omia toimitiloja. Työntekijät tuovat yhteiskäyttötiloista ja muista työtiloista esiin nousevat turvallisuuteen liittyvät havainnot esihenkilölleen, joka välittää ne edelleen asiasta vastaaville tahoille. Akuuttiosastoilla työskentelevät farmaseutit osallistuvat turvallisuuskävelyihin ja poistumisharjoituksiin yhdessä muiden akuuttiosastojen työntekijöiden kanssa. Toiminnan järjestämisestä ja toteutumisesta vastaavat akuuttiosastojen esihenkilöt.

Terveydelliset olosuhteet

Palo- ja pelastussuunnitelmat päivitetään talokokouksissa. Jokainen työntekijä käy suunnitelmat ja niihin liittyvät ohjeet läpi vähintään kerran vuodessa. Turvallisuuskävelyt järjestetään vuosittain sekä aina uuden työntekijän aloittaessa yksikössä. Hätätilakansiota päivitetään säännöllisesti, ja sen sisältö käydään yhdessä läpi kokouksissa. Riskit arvioidaan vähintään kerran vuodessa, ja arvioinnin perusteella toteutetaan tarvittavat toimenpiteet turvallisuuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.

Hoitotarvikejakelun varastossa toteutetaan suursiivous kaksi kertaa vuodessa pölyn määrän hallitsemiseksi ja varastotilojen asianmukaisen siisteyden varmistamiseksi.

Kausirokotuspisteillä asioi suuri määrä asiakkaita, minkä vuoksi fyysisiä kontakteja syntyy paljon. Tartuntojen ehkäisemiseksi henkilöstö käyttää käsihuuhdetta, ja kosketuspintoja puhdistetaan säännöllisesti desinfektioliinoilla. Myös asiakkaiden käyttöön on tarjolla käsihuuhdetta. Ajanvaraukseen perustuva toiminta ehkäisee ruuhkautumista ja vähentää siihen liittyvää tartuntariskiä. Pistotapaturmia pyritään ennaltaehkäisemään vakioimalla rokotustoiminnan käytännöt ja työprosessit.

Mikäli henkilökunnalla ilmenee sisäilmaan liittyvää oireilua, tehdään asiasta työturvallisuusilmoitus Laatuporttiin. Ilmoitus käynnistää Keusoten toimintamallin mukaiset selvitys- ja jatkotoimenpiteet.

Työntekijät, joilla ei ole käytössään omia työtiloja, tuovat yhteiskäyttötiloissa ja muissa työympäristöissä havaitsemansa olosuhteisiin liittyvät huomiot esihenkilön tietoon. Esihenkilö välittää tiedot edelleen asiasta vastaavalle taholle tarvittavien toimenpiteiden käynnistämiseksi.

Tilojen riskit

Hoitotarvikejakelun varastotyöhön liittyy viiltohaavariski, jota ehkäistään käyttämällä viiltosuojahanskoja, sulkemalla veitsen terä käytön jälkeen sekä noudattamalla huolellisia työskentelytapoja. Raskaiden nostojen aiheuttamia riskejä pyritään ehkäisemään ensisijaisesti työn suunnittelulla. Tarvittaessa käytetään tarkoituksenmukaisia apuvälineitä kuormituksen vähentämiseksi ja työturvallisuuden varmistamiseksi.

Välinehuollossa keskeisiä riskejä ovat meluallistus, pistotapaturmat sekä fyysinen kuormitus. Meluallistusta seurataan säännöllisillä terveystarkastuksilla ja altistumista vähennetään käyttämällä kuulosuojaimia. Pistotapaturmien riskiä hallitaan huolellisella työskentelyllä käytettyjä instrumentteja käsiteltäessä. Työergonomiasta huolehditaan erityisesti korien siirtämisen yhteydessä hyödyntämällä tarkoitukseen soveltuvia siirtokärkyjä.

Rokotuspalveluissa vuosittain rakennettavien kausirokotuspisteiden tilajärjestelyissä varmistetaan esteetön ja turvallinen kulku kaikille asiakkaille, mukaan lukien apuvälineitä käyttävät asiakkaat. Kalusteiden, sormien ja jatkojohtojen sijoittelussa kiinnitetään erityistä huomiota turvallisuuteen sekä asiakkaiden ja henkilöstön sujuvaan liikkumiseen tiloissa. Alkoholia sisältävät käsihuuhteet sijoitetaan siten, että niiden käyttö on henkilökunnan valvottavissa.

Työntekijät, joilla ei ole omia työtiloja, ilmoittavat yhteiskäyttötiloissa havaitsemansa riskit ensisijaisesti kyseisen yksikön vastuuhenkilölle tai omalle esihenkilölleen. Esihenkilö välittää tiedon edelleen asiasta vastaavalle vastuuhenkilölle tarvittavien toimenpiteiden käynnistämiseksi.

Tietojärjestelmät ja teknologiset ratkaisut

Asiakastietolain mukaiset tietojärjestelmät

Keusotessa on käytössä asiakas- ja potilastietojärjestelmäkokonaisuus, johon kuuluvat OMNI360 Terveystietojärjestelmä, OMNI360 Sosiaalihuolto sekä OmaKeusote-digiasiointi, jonka kautta hoidetaan yhteydenottoja ja ajanvarauksia. Suurissa sote-keskuksissa on lisäksi käytössä Itte-ilmoittautumisjärjestelmä.

Infektio- ja tartuntatautiyksikössä tartuntataudeista vastaava lääkäri sekä yksikön hoitajat käyttävät Haavi-tartunnan jäljitysohjelmistoa ja THL:n tartuntatautirekisteriä. Näiden järjestelmien käyttöoikeudet on rajattu vain tehtävän hoidon kannalta välttämättömille henkilöille ja käyttöoikeuksien myöntäminen edellyttää tartuntataudeista vastaavan lääkärin esitystä tai päätöstä. Haavi-ohjelmiston kehitysryhmässä sekä ohjelmiston kyselytunneilla arvioidaan aktiivisesti ohjelmiston käyttöön liittyviä toimintatapoja ja pelisääntöjä sekä jaetaan tietoa järjestelmän päivityksistä ja uusista ominaisuuksista.

Yksilöä koskevat tartuntataudeista vastaavan lääkärin tekemät viranomaispäätökset laaditaan tarvittaessa CaseM-asiakirjahallintajärjestelmässä ja päätöksen ote toimitetaan asiakkaalle IPostweb-palvelun kautta.

Käytössä olevat tietojärjestelmät ovat asiakastietolain mukaisia, olennaiset vaatimukset täyttäviä tietojärjestelmiä. Järjestelmät vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa, ja niiden tiedot löytyvät Lupa- ja valvontaviranomaisen Astori-tietojärjestelmärekisteristä.

Palvelujen toteuttamisessa hyödynnettävät muut teknologiset ratkaisut

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö tuottaa infektioidentorjunnan valmiuteen liittyviä palveluja Keusotelle, tartuntataudeista vastaavalla lääkärillä on käytössä Pavat ja Secapp-järjestelmät.

Laatuportti-järjestelmää käytetään epidemia- ja haitta- ja vaaratapahtumailmoittamiseen, sekä lääke- ja laitelupien seuraamiseen.

Sisäisissä konsultaatioissa on käytössä Jelppi.

Koulutuspalvelujen tuottamisessa käytetään Keukampusta.

Lisäksi käytössä on:

Osti-lääketilausjärjestelmä

Valtti-verkkokauppa hoitotarvikkeiden tilaamiseen

Laura rekrytointiin

Roidu-asiakaspalautejärjestelmä

Takaisinsoittojärjestelmä

Duodecimin Terveysportti

Windows/Google-työkalut

Teknologisten ratkaisujen soveltuvuuden ja asianmukaisuuden varmistaminen

Kausirokotustiimin esihenkilö osallistuu rokotusajanvaraus- ja yhteydenotto-ohjelmiston kehittämiseen asiakaslähtöisyyden huomioimiseksi.

Teknologisten ratkaisujen vikatilanteet

Noudatetaan Keusoten yleisiä ohjeita.

Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

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

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden vastuut:

Laissa edellytetään, että ammattimaisella käyttäjällä on nimetty ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on vastata siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan kyseessä olevassa laissa tai muussa laissa asetettuja vaatimuksia.

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

Esihenkilö vastaa, että laiteturvallisuus toteutuu palveluysikössä.

Palveluysikössä, jossa on lääkinnällisiä laitteita, nimetään vähintään yksi laitevastaava. Jos yksikössä on lääkinnällisiä laitteita ja henkilöstöä paljon, niin laitevastaavia nimetään useampi. Esihenkilö nimeää palveluysikkoon:

- Laitevastaavan/-t ja mahdollistaa laitevastaavan tehtävään perehtymisen ja tehtäväkuvaan määriteltyjen vastuiden toteuttamisen. [Laitevastaavan tehtävät ks. IMS https://keusote.ims.fi/spring/document/2975/approved/with_frames]

- Laitteosaamisen näyttöjen vastaanottajat ja mahdollistaa tehtävään kouluttautumisen, perehtymisen ja määriteltyjen vastuiden toteuttamisen.

Palveluyksikön laitevastaavan nimi:

Hoitotarvikejakelu: Nina Gauriloff, Hanna Saarikoski

Välinehuolto:

Hyrylä: Jaana Nurminen, Mervi Männikkö

Järvenpää: Raija Puusa, Miina Kankaanrinne

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö ja rokotukset: Hanna Hyytiäinen

Laiterekisteri

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköillä tulee olla seurantajärjestelmä laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi (*laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 34§*).

Palveluyksikön lääkinnällisten laitteiden rekisterinä toimii: 3StepIT Asset

Asiakkaalle/potilaalle luovutettavien lääkinnällisten laitteiden rekisteri otetaan käyttöön vuonna 2026–2027.

Lääkinnällisten laitteiden riskiluokittelu ja osaamisen varmistaminen

Laitteiden käyttöön liittyvien vaarojen tunnistaminen ennakolta ja riskien hallinta edistävät laiteturvallisuutta. Tämän vuoksi kaikki palveluyksikössä käytössä olevat lääkinnälliset laitteet riskiluokitellaan. Riskiluokittelu perustuu laitteen käytön kokonaisriskiin palveluyksikön toimintaympäristöissä.

Laitteiden riskiluokituksessa ja osaamisen varmistamisessa noudatetaan STM:n ”Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö - opas laiteosaamisen varmistamiseen” oppaan ohjeita. Linkki oppaaseen:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165413/STM_2024_3_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lääkinnällisen laitteen käytön edellytys on hyväksytysti suoritettu ja voimassa oleva käyttäjäkohtainen laitelupa.

- Laitteosaamisen dokumentointi, laitelupien suorittaminen ja hallinnointi tapahtuu Laatuportti järjestelmän Pätevyydet-työkalulla, jonka käyttöönotto on aloitettu vuonna 2025.
- Laitelupia rakennetaan järjestelmään vuosien 2026–2027 ajan ja uusia laitelupia suoritetaan palveluyksiköissä sitä mukaa, kun uusia lupia valmistuu suoritettavaksi.
- Laitekohtainen osaamisen varmistamisen prosessi on kuvattu pätevyyden (laiteluvan) johdantoon.

- Määritelty riskiluokka määrittää laiteosaamisen oppimisprosessia ja laiteluvan sisältöä:
 - o matalan riskin laitteissa (riskiluokka 1–2) luvan suorittaminen sisältää teoriasisältöjen itseopiskelun ja osaamisen itsearviointin.
 - o korkeamman riskin laitteissa (riskiluokka 3–4) luvan suorittaminen sisältää määriteltyjen teoriasisältöjen itseopiskelun, ohjatun käyttökoulutuksen ja osaamisen näytön antamisen.

Työntekijällä on velvollisuus ylläpitää omaa ammattitaitoaan ja oikeus saada työtehtäviinsä perehdytys ja riittävä käyttökoulutus työssään käyttamiensä lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön. Työntekijän tulee kertoa esihenkilölle lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvät mahdolliset osaamispuutteet. Mikäli laite luovutetaan kotikäyttöön, tulee työntekijän varmistaa, että asiakkaalle/potilaalle luovutettava lääkinnällinen laite on kotikäyttöön soveltuva ja että sen käytön osaaminen on varmistettu.

Lääkinnällisistä laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

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

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

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

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

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

7 Palvelujen sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, terveyttä ja kuntoutumista tukeva toiminta

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Palveluyksiköt osallistuvat Keusoten toiminnan kehittämiseen ja edistävät osaltaan asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia.

Asiakaskohtaisen fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen

Hoitotarvikejakelussa arvioidaan asiakkaan tarvitsemien hoitotarvikkeiden tarpeellisuus, asianmukaisuus ja kustannustehokkuus sekä ohjataan asiakasta niiden oikeaan käyttöön.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Ei koske palveluyksikön toimintaa.

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Ei koske palveluyksikön toimintaa.

Ravitsemuksen seuranta

Ravitsemusterapeutit tukevat, ohjaavat ja kouluttavat muuta henkilöstöä asiakkaiden ravitsemustilan seurannassa. Tämä sisältää muun muassa vajaaravitsemusriskin seulonnan (esim. MNA-menetelmä), vajaaravitsemuksen tunnistamisen sekä hoidon toteuttamisen.

Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

Hyvinvointialueella on käytössä infektiorjuntatoimien omavalvontalomake Laatuportissa. Lomakkeen avulla yksikkö arvioi infektioidentorjunnan tilannekuvaa ja asettaa kehittämistehtäviä puutteiden korjaamiseksi. Hyvinvointialue on määritellyt 1/2026 palveluyksiköitasolla seurattavat infektioidentorjunnan mittarit. Yksikössä seurataan mittareita ja käsitellään tuloksia säännöllisesti.

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

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

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

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

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

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

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta

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

Hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Hygieniavastaava Hanna Hyytiäinen.

Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen

Ei koske palveluyksikön toimintaa

Lääkehoito

Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä laaditaan työyksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma Keusoten lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Lääkehoidon turvallisuus koostuu lääkitysturvallisuudesta eli lääkkeiden käytön turvallisuudesta sekä lääketurvallisuudesta eli lääkevalmisteiden tuoteturvallisuudesta.

Lääkehoitoprosessia ja turvallisen lääkehoidon toteuttamista ohjaa lääkehoitosuunnitelma, joka on lakisääteinen laadunhallinta-asiakirja ja lääkitysturvallisuuden edistämisen työkalu. Keusotessa on laadittu organisaatiotasoinen lääkehoitosuunnitelma STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (STM 2021) pohjalta, joka linjaa turvallisen lääkehoidon toimintaperiaatteet ja vähimmäisvaatimukset Keusotessa. Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, laaditaan ns. toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat laaditaan tälle pohjalle. Jos samoin periaattein toimivia yksiköitä ei ole useita, laaditaan suoraan työyksikkötasoinen lääkehoitosuunnitelma.

Yksikön esihenkilö vastaa palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä.

Lääkehoitosuunnitelman päivitys

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö. Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään Keusoten ohjeiden mukaan niin, että työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat on hyväksytty toukokuun loppuun mennessä.

Lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty:

- Infektio- ja tartuntatautiyksikön lääkehoitosuunnitelma 30.4.2026

Turvallisen lääkehoidon toteutumisen seuranta

Lääke- ja rokotusluvut tarkistetaan heti työsuhteen alussa. Henkilöstö lukee yksikön lääkehoitosuunnitelman ja luku kuittaa sen IMS-järjestelmään. Määräaikaiset kausirokottajat osallistuvat perehdytyspäivään, jossa käydään läpi yhdessä turvallisen rokottamisen käytännöt. Lisäksi heille annetaan lukuaikaa ja he kuittaavat perehdytysmateriaalin läpikäynnin. Kausirokottajat työskentelevät aluksi 1–2 päivää kokeneemman hoitajan työpareina. Asiakaspalautteita seurataan aktiivisesti ja päivittäin kausirokottajien kanssa pidetään Teams-lyhytpalaveri ajankohtaisista asioista, joihin tulee kiinnittää huomiota. Poikkeavassa toiminnassa keskustellaan työntekijän kanssa kahdestaan tai palaverissa riippuen poikkeaman luonteesta. Tarvittaessa toistetaan opastusta, lisätään perehdytystä.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava henkilö, esim. vastaava sairaanhoitaja

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä johto kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksiköissään. Sosiaali- ja terveydenhuollon työyksiköissä on nimettynä sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta. Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan tulee työskennellä työyksikössä siten, että hän voi puuttua epäkohtiin niitä havaitessaan. Lääkehoidon toteuttamisesta vastaava ammattihenkilö on pääsääntöisesti yksikön esihenkilö, mutta jos esimiehellä ei ole sairaanhoitajan tutkintoa, lääkehoidosta voi vastata muu yksikössä työskentelevä sairaanhoitaja, jolla on tehtävän edellyttämä osaaminen.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan henkilön nimi ja ammattinimike:

Infektio- ja tartuntatautiyksikön rokotustoiminta: tartuntataudeista vastaava lääkäri Paula Hiljanen

Yksikön lääkevastaava

Kaikkiin lääkehoitoa toteuttaviin yksiköihin on nimettävä lääkevastaava. Lääkevastaavana toimii ensisijaisesti laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä kokemus yksikön lääkehoidosta. [Lääkevastaavan tehtävät on yhteisesti määritelty Keusoten lääkehoitosuunnitelmassa ja Lääkevastaavan tehtävät]

Lääkevastaavan nimi: Heidi Näätänen, terveydenhoitaja YAMK

Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus

Ei koske palveluyksikön toimintaa

Monialainen yhteistyö

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

Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan: sähköisesti potilastietojärjestelmän, Uoman tai Haavi-ohjelman kautta, salatulla sähköpostilla, Jelpi-tiketillä, puhelimitse tai paperisella lähetteellä.

Kliiniset tukipalvelut julkaisevat Keusoten ammattilaisille kuukausittain uutiskirjeen, jossa tiedotetaan ajankohtaisista asioista.

Yhteistyötahoja ovat kaikki Keusoten yksiköt ja palvelualueet, HUS-Yhtymä, yksityiset hoivapalvelut, apteekit ja kuntien palvelut.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa sosiaalihuollon osalta palvelujohtaja Mari Patronen ja terveydenhuollon osalta johtajaylilääkäri Pirjo Laitinen-Parkkonen.

Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen

Hyvinvointialueella on käytössä Kirjaamisen käsikirja, joka sisältää yhdenmukaisen kirjaamisen ohjeistuksen kaikille palvelualueille THL:n kansallisten määräysten mukaisesti. Ohjeita päivitetään tarpeen mukaan, jotta kirjaamiskäytännöt pysyvät ajantasaisina ja yhdenmukaisina.

Kirjaamisen käsikirjassa on kuvattu myös häiriöaikaisen kirjaamisen toimintamallit, joita noudatetaan tilanteissa, joissa tietojärjestelmien normaali käyttö on estynyt tai häiriintynyt.

Infektio- ja tartuntatautiyksikkö käyttää Haavi-ohjelmistoa, joka on tarkoitettu tartuntojen jäljitykseen sekä epidemioiden seurantaan ja hallintaan. Haavi-ohjelmistolle on laadittu oma käyttöohje. Ohjelmisto ei ole yhteydessä Omni360-järjestelmään eikä Kanta-arkistoon.

Kausirokotukset: Infektio- ja tartuntatautiyksikkö järjestää yhteistyökumppaneille ja uusille työntekijöille kirjaamiskoulutusta ennen kausirokotusten alkamista. Koulutuksen tavoitteena on varmistaa kirjaamiskäytäntöjen yhdenmukaisuus sekä raketustietojen oikea ja ajantasainen dokumentointi.

Hoitotarvikejakelu: Yhteistyökumppaneille järjestetään säännöllisesti koulutusta hoitotarvikejakelusuunnitelman laatimisesta. Koulutuksella varmistetaan yhtenäiset toimintatavat sekä hoitotarvikejakelun perustana olevien suunnitelmien asianmukainen kirjaaminen.

Uusille työntekijöille nimetään perehdyttävä, joka vastaa kirjaamiseen, Kirjaamisen käsikirjaan sekä yksikön kirjaamiskäytäntöihin perehdyttämisestä. Perehdytyksellä varmistetaan, että työntekijä tuntee asiakas- ja potilastietojen kirjaamista koskevat ohjeet ja osaa toimia niiden mukaisesti.

Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaaosaamisen verkkokoulutuksen. Osaaminen varmistetaan tentillä. Esihenkilö seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla.

Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvaluottoussittoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä salassapito- ja tietosuojasittoumuksessa esittetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä.

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

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on laadittu 3.6.2025.
Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikön esihenkilö.

Tietosuojaselosteiden nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

Henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) ja Tietosuojalaki (1050/2018), joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue toimii asiakas- ja potilasrekisterien rekisterinpitäjänä. Rekisterinpitäjän tulee informoida rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Tietosuojaselosteilla kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään ja suojataan. Tietosuojaselosteesta ilmenee, kuka vastaa henkilötietojen käsittelystä kyseisen rekisterin osalta, mitä henkilötietoja rekisterissä on, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Tietosuojaselosteessa on lisäksi tiedot, mitä oikeuksia rekisteröidyllä on rekisterin sisältämiin tietoihin ja miten voit tietosuojaoikeuksia käyttää.

Tietosuojaselosteet ovat luettavissa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla:
<https://www.keusote.fi/asiointipias/tietosuoja-ja-asiakastietojen-pyytaminen/tietosuojaselosteet-2/>.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

9 Omavalvonnan riskienhallinta

Riskienhallinnan vastuut ja osaamisen varmistaminen

Esihenkilö vastaa palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys riskienhallintaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin ja käytössä oleviin riskien hallinnan työkaluihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Esihenkilö velvoittaa henkilöstöä suorittamaan/osallistumaan järjestettäviin asiakas- ja potilasturvallisuuden ja riskienhallinnan osaamista lisääviin koulutuksiin ja seuraa osallistumista.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnassa palvelun laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa/läheisensä voivat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskien tunnistaminen on jatkuva prosessi ja se on osa jokaisen työntekijän päivittäistä työtä. Riskin suuruus ja vaikutus asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja toiminnan jatkuvuuteen määritellään seurausten vakavuuden ja todennäköisyyden perusteella.

Kausirokotusten suunnittelu aloitetaan ajoissa keväällä edellisestä kaudesta oppien. Käydään yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa läpi keskeiset järjestelmät, resurssit ja aikataulut. Toimintaympäristössä tapahtuneet/tapahtuvat muutokset nostetaan esiin, ja muokataan toimintaa tarvittaessa. Valitaan melko varmoja ratkaisuja, tai yritetään hakea riskiä pienentäviä tukitoimia. Toiminnan käynnistyttyä seurataan toimintaa aktiivisesti, jotta tunnistetaan poikkeaminen suunnitellulta uralta mahdollisimman ajoissa, jolloin korjaavia toimenpiteitä ehditään vielä tehdä.

Palveluyksikön keskeiset riskit asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta

Keskeiset riskit	Miten riskeihin varaudutaan
Kausirokotukset: rokotusten viivästyminen	monikanavainen väestöviestintä, palveluissa rokottamisen aloittamisen ohjanta ja valvonta, rokotuskattavuuden ja ajanvarauskirjojen seuranta
Infektio- ja tartuntatautiyksikkö: äkillisen epidemian aiheuttama suuri työmäärä pienelle henkilöstölle > puutteellinen vaste	yhteistyö vastaanottopalveluiden ja HUS kanssa, ohjeet, häiriötilanteiden harjoittelu
Rokottaminen: väärän rokotteen anto esim. lapselle aikuisen rokote	lasten koronarokottaminen keskitetty tietylle rokottajalle, perehdytys, tarkat ohjeet, konsultaatiomahdollisuus, rokotuspisteen vakiointi, ääneen varmistaminen
Lääkehoitolupiin (Laatuportti) liittyviin tiketteihin vastaamisen viivästyminen: voi johtaa lupaprosessin pysähtymiseen, jolloin yksikössä ei ole tarvittavaa määrää lääkeluvallista henkilökuntaa	Pätevyyksien pääkäyttäjiä lisätty ja sijaistamiskäytänteet sovittu

Lääkehoidon arviointiosaamisen ylläpitäminen, kirjaaminen	Arviointeja tuotetaan lääkärin päätöksenteon tueksi, osaamista ylläpidetään kouluttamisella (arviointit ja kirjaaminen)
Asiakas saa väärän/ hänelle sopimattoman hoitotarvikkeen	Tilausta tehtäessä tarkistetaan, että REF numerot ovat oikein ja tilattava tuote on hoitosuunnitelmassa ja lähetetään oikeat tarvikkeet.

Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinnan keinoja on suunnitelmallinen toiminta tunnistettujen riskien ja epäkohtien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haitta- ja vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen vastaavien tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi. Palveluyksiköllä on käytössä myös erilaisia ohjeita ja suunnitelmia, joilla varmistetaan yhdenmukaiset, suunnitelmalliset ja turvalliset toimintatavat.

Keusotessa käytetään sähköistä **Laatuportti**-järjestelmää epäkohtien sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittamiseen, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29 §:n mukaan palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa viipymättä, salassapitosäännösten estämättä, palvelunjärjestäjälle ja Lupa- ja valvontavirastolle (LVV:lle) seuraavista tilanteista omassa tai alihankkijan toiminnassa:

- asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat,
- asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet tai
- puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Kaikilla Keusoten henkilöstöön kuuluvilla tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivilla henkilöillä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi:

- rakenteellisia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa
- asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua (fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua)
- epäasiallista kohtelua
- toimintakulttuuriin sisältyviä vahingollisia käytäntöjä, kuten perusoikeuksien rajoittamista ilman lain edellytyksiä

- palvelujen saatavuuden tai järjestämisen laiminlyöntiä
- asiakkaan tai potilaan oikeuksien rikkomista

Epäkohtailmoitus laaditaan Laatuportti-järjestelmän haitta- ja vaaratapahtumailmoituslomakkeella, johon valitaan, että ilmoitus liittyy epäkohtaan tai epäkohdan uhkaan. Ilmoitus voidaan tehdä nimellä tai nimettömästi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Palveluyksikön esihenkilö/-t vastaavat siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden jatkuvaa perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitus ohjautuu järjestelmässä palveluyksikön esihenkilölle. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen käsittelyyn ylemmälle esihenkilölle valitsemalla ylemmän organisaatiotason tapahtumayksiköksi. Esihenkilö/ylempi esihenkilö käsittelee ilmoituksen viipymättä yhdessä asiaan liittyvien työntekijöiden kanssa, tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Jos tapahtumaan/tilanteeseen liittyy nimettyjä asiakkaita/potilaita, niin tarvittaessa heidän/omaisten kanssa keskustellaan tapahtuneesta. Esihenkilö/ylempi esihenkilö käsittelee epäkohtailmoituksen Laatuportissa sekä kirjaa yhteenvedon käsittelystä ja lähettää sen tiedoksi ilmoittajalle 4 viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Lisäksi esihenkilö vastuuttaa tarvittavat toimenpiteet. Mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä, on ilmoituksen vastaanottaneen henkilön ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa Lupa- ja valvontavirastolle.

Haitta- ja vaaratapahtumista ilmoittaminen, ilmoitusten käsittely ja toimenpiteet

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle esihenkilölleen saman työvuoronsa aikana, jolloin havainto on tehty. Turvallisuutta vaarantavan havainnon tehnyt henkilö dokumentoi tapahtuman Laatuportti-järjestelmässä. Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus tehdään aina, kun tapahtuma vaarantaa turvallisuutta tai kun ilmoittaja kokee, että asiaan puuttuminen edistäisi turvallisuutta tai oppimista. Ilmoitus voidaan tehdä myös kehittämis ehdotuksesta tai muusta turvallisuuteen liittyvästä havainnosta.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset voivat olla:

- ”Läheltä piti” -tapahtumia, joissa haitta vältettiin ajoissa tai sattumalta
- ”Tapahtui potilaalle/asiakkaalle” -tapahtumia, joissa haitta toteutui (esim. vamma, kärsimys, lisätoimenpiteet)

Keusoten tavoitteena on, että läheltä piti -tilanteiden määrä kaikista ilmoituksista on yli 50 % ja että vakavien vaaratapahtumien osuus kaikista vaaratapahtumista on alle 1 %.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus ohjautuu järjestelmässä palveluyksikön esihenkilölle. Esihenkilön tulee ottaa ilmoitus käsittelyyn viimeistään 2 viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Keskustelu tapahtuu yleisellä tasolla ilman yksilön syyllistämistä. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, tunnistaa kehittämistarpeet ja sopia ennaltaehkäisevistä ja korjaavista toimenpiteistä. Esihenkilö

kirjaa korjaavat toimenpiteet järjestelmään. Esihenkilön vastuulla on, että ilmoitukset käsitellään järjestelmässä loppuun kahden kuukauden kuluessa. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.

Tietosuoja- ja tietoturvailmoitus laaditaan, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu tietoturvallisuuden häiriö tai ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esihenkilön ja ilmoittajan kanssa käy läpi tapahtuman, tarpeen mukaiset omavalvonnalliset toimet ja tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi seuraa palveluyksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa yksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta. Tietojärjestelmän häiriöstä, joka aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoitetaan myös Lupa- ja valvontavirastolle.

Infektio- ja tartuntatautiyksikköä koskevista läheltä-piti ja haitta- ja vaaratapahtumailmoituksista tulee sähköpostieräite tartuntataudeista vastaavalle lääkärille, kausirokotusten osalta kausirokotustiimin esihenkilölle ja työturvallisuusilmoituksista koordinoivalle esihenkilölle/asiakkuuspäällikölle. Ilmoituksen käsitelijä ottaa tapahtuneen asian käsittelyyn, asiaa käsitellään henkilöstön kanssa säännöllisissä kokousrakenteissa.

Farmasian asiantuntijapalveluihin kohdistuvista haitta- ja vaaratapahtumailmoituksista tulee ilmoitus yksikön esihenkilölle, joka käsittelee ilmoitukset ja tuo asian tiimin kokoukseen keskusteluun ja tiedoksi.

Hoitotarvikejakelussa haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset tulee esihenkilölle, joka vie ilmoitukset tiimikokoukseen ja käsittelee ne.

Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

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

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen www.keusote.fi verkkosivujen ”Asiakkaan, potilaan tai läheisen vaaratilanneilmoituslomakkeella” (asiakas täyttää).

Riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Esihenkilö seuraa haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten ja epäkohtailmoitusten kehitystä ja toistuvia aiheita/ilmiöitä. Palveluyksikkö raportoi ja julkaisee asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa. Laatuportti-järjestelmästä saatavia koonteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation turvallisuuden ja laadun kehittämistyössä.

Infektio- ja tartuntatautiyksikön ja kausirokotusten raportin tekee Paula Hiljanen ja Hanna Hyytiäinen. Farmasian asiantuntijapalveluiden raportin tekee Kirsi Kaunisvesi-Pietarila ja hoitotarvikejakelussa Eija Tuuri.

10 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Omavalvontasuunnitelman sähköisestä laatisemisesta, seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaava(-t)

Laatu- ja valvontapalvelut päivittävät Keusoten omavalvontasuunnitelman lomakepohjan, jos hyvinvointialuetasoisissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia.

Laatu- ja valvontapalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan palveluyksiköille keskitetysti IMS:n kautta käytettäväksi.

Kliinisten tukipalveluiden omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma päivitetään myös aina, jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Tämän lisäksi kliinisten tukipalveluiden omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa toukokuussa. Päivitykset tehdään yhteistyössä päällikön, koordinoivan esihenkilön ja palveluyksiköiden esihenkilöiden kanssa.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan, ylläpidetään ja päivitetään IMS-järjestelmässä. Tulosalueen päällikkö hyväksyy omavalvontasuunnitelman IMS-järjestelmässä.

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma perustuu Keusoten omavalvontaohjelmaan ja toteuttaa sen periaatteita palveluyksikön tasolla. Omavalvontaohjelma on julkaistu Keusoten verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma ohjaa toiminnan lainmukaisuutta, laatua ja turvallisuutta, ja sen toimeenpanosta vastaavat palveluyksikön johto ja esihenkilöt osana päivittäistä johtamista. Suunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti toiminnan ja toimintaympäristön muutosten mukaisesti.

Kliinisissä tukipalveluissa omavalvontaohjelma ja siihen liittyvä omavalvontasuunnitelma käydään yleisellä tasolla läpi henkilöstöhetkessä vuosittain touko–kesäkuussa. Tämän jälkeen omavalvontasuunnitelma käsitellään palveluyksikkökohtaisesti viikkokokouksessa, jossa henkilöstöllä on mahdollisuus keskustella suunnitelman sisällöstä sekä sen toteuttamiseen liittyvistä käytännöistä.

Jokainen työntekijä tutustuu omavalvontasuunnitelmaan myös itsenäisesti ja kuittaa sen luetuksi IMS-järjestelmässä. Näin varmistetaan, että henkilöstö tuntee omavalvontaan liittyvät toimintaperiaatteet, vastuut ja menettelytavat.

Omaavontasuunnitelma kuuluu lisäksi osaksi uuden työntekijän perehdytysohjelmaa. Perehdytyksen yhteydessä varmistetaan, että työntekijä tuntee yksikön omaavontakäytännöt ja osaa toimia niiden mukaisesti omassa työssään.

Omaavontasuunnitelman päivitys

Palveluysikkö päivittää omaavontasuunnitelmansa aina, jos palveluissa, niiden laadussa tai asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuu muutoksia ja jos palveluysikössä tehdään ohjeistuksiin muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaavonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaavontasuunnitelma päivitetään myös aina, jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Palveluysikkö tarkistaa ja päivittää omaavontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa toukokuun loppuun mennessä.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

- Omaavontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla www.keusote.fi
- Omaavontasuunnitelma on nähtävillä tulostettuna kausirokotuspisteillä.

Omaavontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluysikön vastuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omaavontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Palveluysikkö laatii omaavontasuunnitelman seurannasta ja korjaavista toimenpiteistä raportin neljän kuukauden välein. Raportti on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla www.keusote.fi ja palveluysikössä omaavontasuunnitelman yhteydessä.

11 Omaavontasuunnitelman päivityksen tiedot

Omaavontasuunnitelma on laadittu/päivitetty: 6.7.2026

Omaavontasuunnitelman ovat laatineet/päivittäneet: Miia Seistilä-Kyle, Arja Puputti-Rantsi, Kirsi Kaunisvesi-Pietarila, Eija Tuuri, Tiina Mononen, Paula Hiljanen ja Hanna Hyytiäinen.

Omaavontasuunnitelman hyväksyntätiedot ovat ylätunnisteessa.