

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Lomake hyväksytty: Yhtymähallitus 29.1.2021 § 5

Yksikkö: Vastaanotto

SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	9
7. POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUS	11
8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	12
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	14
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	14

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kuntayhtymän nimi: Peruspalvelukuntayhtymä Kallio

Y-tunnus: 2125690-2

Sote-alueen nimi: Pop-sote

Toimintayksikkö

Alavieskan terveyskeskus vastaanotto

Katuosoite: Pappilantie 1, 85200 Alavieska

Nivalan terveyskeskus vastaanotto ja päivystys

Katuosoite: Pappilantie 1, 85500 Nivala

Sievin terveyskeskus vastaanotto

Katuosoite: Annintie 4, 85410 Sievi

Ylivieskan terveyskeskus vastaanotto ja päivystys

Katuosoite: Kirkkotie 4, 84100 Ylivieska

Palvelumuoto: Vastaanottopalveluiden kokonaisuudet ovat avoterveydenhuolto, avosairaanhoito, laboratorio ja röntgenpalvelut sekä akuuttivuosastohoito ja kuntoutuspalvelut. Palvelukokoonaisuuteen kuuluu pandemiatilanteiden varautuminen, neuvontapalvelut, tutkimukset ja näytteenotto sekä sairaanhoito. Avosairaanhoidon kohderyhmänä on koko Kallion alueen väestö sekä kiireellistä hoitoa tarvitsevat ulkopaikkakuntalaiset.

www-sivut: www.kalliopp.fi/terveyspalvelut

Avosairaanhoito:

Esimies: osastonhoitaja Anne-Kaisa Kallio Alavieska-Ylivieska
Puhelin: 044 4195223 Sähköposti: anne-kaisa.kallio@kalliopp.fi

Esimies: osastonhoitaja Arja Rättyä Nivala-Sievi
Puhelin: 044 4195148 Sähköposti: arja.rattya@kalliopp.fi

Johtava ylilääkäri: Risto Olli
Puhelin: 044 4195020 Sähköposti: risto.oli@kalliopp.fi

vs. ylilääkäri Sanna Mäki-Runsas
Puhelin: 040 6355108 Sähköposti: sanna.maki-runsas@kalliopp.fi

Hoitotyön johtaja: Heidi Laitila
Puhelin: 044 4195023 Sähköposti: heidi.laitila@kalliopp.fi

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion terveyskeskukset tarjoavat asiakkailleen helposti saavutettavia ja laadukkaita terveyspalveluita. Palvelualueen yksiköiden tärkeänä tehtävänä on edistää alueen asukkaiden terveyttä ja toimintakykyä. Terveyskeskukseen pääsee päivystykselliseen hoitoon viiveettä ja kiireettömään hoitoon kolmen kuukauden sisällä (hoitotakuu). Avosairaanhoidossa seurataan, edistetään ja ylläpidetään väestön terveyttä ja toteutetaan näyttöön perustuvaa sairauksien hoitoa. Pandemiatilanteen muutokset vaikuttavat palveluihin. Toimintaa voidaan keskittää, sulkea tai perustaa uusia palveluja. Palvelujen toimipisteet voivat myös muuttua pandemiatilanteen vuoksi.

Asiakkaan roolia oman hoitonsa suunnittelussa ja toteutuksessa korostetaan. Asiakas voi valita Kallion alueelta sen terveydenhuollon toimintayksikön, jossa häntä hoidetaan. Vastaanottopalvelut tuottavat myös erikoissairaanhoidon palveluja. Osa erikoissairaanhoidosta hankitaan ostopalveluna, vaikka myös Kallion oma henkilökunta tuottaa erikoissairaanhoidon palveluita. Erikoissairaanhoidon palveluja saavat kaikki jäsenkuntien asukkaat terveystarpeidensa mukaisesti. Vastaanottopalveluiden tavoitteena on ehkäisevän terveydenhuollon keinoin edistää terveyttä ja vähentää sairauksien esiintymistä sekä hoitaa alueen asukkaiden perussairaanhoidon ja tutkimukset.

Vastaanottopalveluiden toimintaa ohjaava lainsäädäntö:

Terveydenhuoltolaki (1326/2012)

Kansanterveyslaki (66/1972)

Erikoissairaanhoidolaki (1062/1989)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Potilasvahinkolaki (585/1986)

Tartuntatautilaki (583/1986) ja asetus (786/1986)

Laki (734/1992) ja asetus (912/1992) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä (99/2001)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

Sairausvakuutuslaki (1224/2004)

Lääkelaki (395/1987) ja -asetus (693/1987)

Laki lääketieteellisistä tutkimuksista (488/1999) ja asetus (27/1999)

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (1505/1994) ja asetus (1506/1994)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

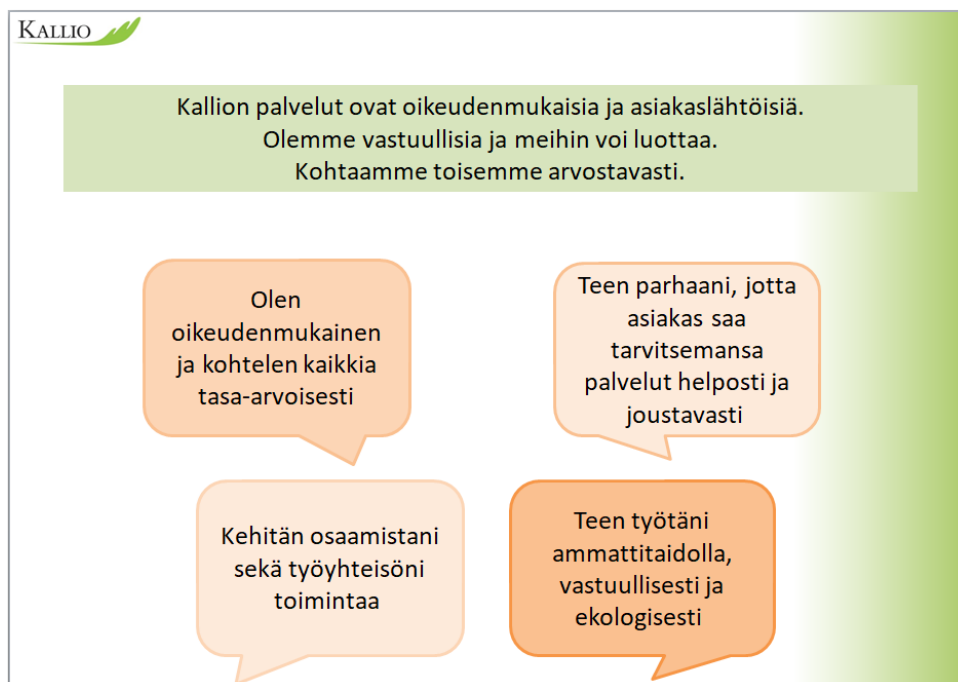
Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)

Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (338/2011)

Lisäksi noudatamme Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ja hyvinvoinnin laitoksen antamaa ohjeistusta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion arvot ovat ihmisarvo, avoimuus, osallisuus ja uusiutumiskyky. Kallion arvolupauksen mukaan luotettavana ja vastuullisena toimijana Kallio järjestää oikeudenmukaiset ja asiakaslähtöiset palvelut. Osaava henkilöstö kohtaa ihmiset arvostavasti. Kallion arvoihin on kirjattu osallisuus ja avoimuus, joilla halutaan korostaa joustavuutta ja saavutettavuutta niin kaikissa palveluissa kuin asiakaskohtamisissa. Digitaalisten palveluiden ja sosiaalisen median käyttöä tehostetaan edelleen. Henkilöstöä rohkaistaan oman osaamisen uudistamiseen. Uusia työtapoja ja mahdollisuuksia vaikuttaa oman työn kehittämiseen halutaan tukea.



Kallion arvot ja arvolupaus

Vastaanottopalvelujen toimintaa ohjaavat Peruspalvelukuntayhtymä Kallion arvot ja toimintaperiaatteet. Vastaanotoilla ja päivystyksessä arvot ja arvolupaus näkyvät arjen työssä siten, että kohtaamme potilaat yksilöllisesti ja ihmisläheisesti. Hoidamme kaikkia potilaita samanarvoisesti. Vastaanotoilla uudistamme osaamistamme esimerkiksi kouluttautumalla, kehittämällä uusia työtapoja ja ottamalla käyttöön uutta teknologiaa ja digitaalisia palveluja.

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Yksikkötasolla laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, mitä riskitekijälle voidaan tehdä sen minimoimiseksi.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Potilasturvallisuus: Vastaanotoilla on käytössä potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja siihen liittyvä tekninen työkalu HaiPro. HaiPro-ilmoituksia käsittelevät vastaanotoilla osastonhoitajat ja ylilääkärit. Vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan välittömästi johtavalle ylilääkärille. Vakavat vaaratapahtumailmoitukset käsitellään myös tarvittaessa työryhmässä.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden poikkeamat: Jokaisella vastaanotolla on nimetty laitevastaava. Laitepoikkeamista laaditaan laitehaipro-ilmoitus. Laitehaipro-ilmoitukset ilmoitetaan myös Fimealle.

Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset: tehdään Fimeaan.

Ilmoitettavat taudit: raportoidaan ohjeiden mukaan THL:lle.

Työturvallisuusriskit arvioidaan esimiesten ja henkilöstön toimesta, tarpeen mukaan otetaan yhteyttä työsuojeluun tai työterveyshuoltoon. Työtapaturma-, vaara- ja uhkatilanneilmoitukset tehdään HaiPro-järjestelmässä. Ennakoivaa turvallisuuskulttuuria vahvistavana elementtinä laadimme vastaanotoilla työpaikan vaarojen ja riskien arvioinnin (RISKI-ARVI) vuosittain.

Tietoturvapoikkeamista: oli kyseessä tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt tai virheet osastonhoitajat ilmoittavat kaikissa tapauksissa tapahtumasta ICT-tukeen.

Valvottavat tartuntataudit: raportoidaan ohjeiden mukaan THL:lle.

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä: toimitaan pelastuslain edellyttämällä tavalla ja ilmoitetaan sovituin menettelytavoitin onnettomuusriski pelastuslaitokselle.

Riskienhallinnan työnjako

Vastaanottojen riskienhallinnasta vastaa terveystalouden johtaja, hoitotyön johtaja, ylilääkäri, osastonhoitajat ja henkilöstö. Jokainen soveltaa riskien hallinnan periaatteita päivittäin omassa työssään. Työntekijät osallistuvat vaarojen ja - riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Vastaanotoilla ja päivystyksessä riskienhallinta on kohdistettu kaikille toimintojen osa-alueille. Omavalvontasuunnitelma tärkeä osa toiminnan riskien hallintaa ja sitä kautta omavalvontasuunnitelman avulla

parannamme prosessien ja palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä varmistamme potilaiden oikeusturvan. Omavalvonnan avulla voimme myös varmistaa ja edistää henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuvat vastaanottojen osastonhoitajat ja henkilöstö.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

Esimies: osastonhoitaja Arja Rättyä Nivala-Sievi
Puhelin: 044 4195148 Sähköposti: arja.rattya@kalliopp.fi

Esimies: osastonhoitaja Anne-Kaisa Kallio Alavieska-Ylivieska
Puhelin: 044 4195223 Sähköposti: anne-kaisa.kallio@kalliopp.fi

Johtava Ylilääkäri: Risto Olli
Puhelin: 044 4195020 Sähköposti: risto.oli@kalliopp.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Vastaanotoilla omavalvontasuunnitelma päivitetään, jos palvelun laatuun tai toimintaan tulee muutoksia.

Vastaanottojen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä Kallion www-sivuilla ja yksikön ilmoitustaululla.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Neuvonta ja ohjaus

Terveydenhuoltolain 13§ mukaan kunnan on järjestettävä alueensa asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä sekä sairauksien ehkäisyä tukevaa terveysneuvontaa. Terveysneuvonta on sisällytettävä kaikkiin terveydenhuollon palveluihin. Ohjaus ja neuvonta kuuluvat palveluprosessin kaikkiin vaiheisiin. Vastaanotoilla neuvontaa ja ohjausta on saatavilla verkossa (Klinik/Omahoito), toimipisteissä ja puhelinpalveluna.

Arkipäivinä neuvontaa ja ohjausta saa klo 8-16 terveyskeskusten puhelinnumeroista. Toiminnan vastuuhenkilöinä toimivat kunkin terveyskeskuksen osastonhoitajat. Tietoa löytyy myös Peruspalvelukuntayhtymä Kallion www-sivuilta www.kalliopp.fi/terveyspalvelut.

Päivystysapu puh. 116117 palvelee ympäri vuorokauden Peruspalvelukuntayhtymä Kallion alueen asukkaita. Terveysneuvonnan piiriin kuuluu terveyspalvelujen neuvonta, yleinen ja yksilöllinen terveyden- ja sairaanhoidon neuvonta ja hoidon tarpeen arviointi. Virka-aikana kuitenkin asiakas ottaa ensisijaisesti yhteyttä omaan terveyskeskukseen.

Hoidontarpeen arviointi

Hoidon tarpeen arviointi on keskeinen osa potilaan hoitoa. Perusterveydenhuollon hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolain 51§:ssä. Palvelu on järjestettävä niin, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen tai muuhun terveydenhuollon toimintayksikköön. Terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveyskeskukseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Perusterveydenhuollon yhteydessä toteutettavassa erikoissairaanhoidossa hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmen viikon kuluessa siitä, kun lähete on saapunut toimintayksikköön. Hoidon tarpeen arvioinnista säädetään lisäksi terveydenhuoltolaissa pykälissä 50 ja 53a ja ns. päivystysasetuksen 12§:ssä. Kiireelliseen hoitoon liittyvän hoidon tarpeen arvioinnin ja siihen liittyvän ohjauksen voi päivystysyksikössä tehdä laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Terveydenhuollon ammattihenkilön velvollisuudesta tarvittaessa tehdä arvio henkilön sosiaalipalvelujen tarpeesta ja ohjata asiakas sosiaalihuollon palvelujen piiriin säädetään terveydenhuoltolain 50 a ja 53 a §:ssä ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) 35 §:ssä.

Vastaanotolla ja päivystyksessä ammattihenkilön suorittama hoidon tarpeen arviointi toteutuu vähintään kolmen päivän kuluttua yhteydenotosta. Hoidon tarpeen arviointi tehdään puhelimesta ajanvarauksen yhteydessä tai sairaanhoitajan tai lääkärin vastaanotolla. Lisäksi käytössä on sähköinen yhteydenottopyyntö (KlinikPro), jonka perusteella tehdään hoidon tarpeen arviointi. Hoidon tarpeen arviointi tehdään yhdessä palvelun käyttäjän ja/tai hänen suostumuksellaan yhdessä omaisen, läheisen tai laillisen edustajan kanssa. Asianosaisen osallistumista tuetaan hänen elämäntilanteensa, iän ja toimintakyvyn edellyttämällä tavalla. Vastaanotoilla ja päivystyksessä asiakkaan hoidon tarve arvioidaan ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä (puhelin/Klinik/käynti). Käytössä on erilaisia mittareita hoidon tarpeen arvioinnin tueksi, esimerkiksi triageohjeet.

Asiakas- ja hoitosuunnitelma

Terveydenhuoltolain 24 § mukaisesti hoidon ja kuntoutuksen toteutukselle on tarvittaessa laadittava hoito- ja palvelusuunnitelma, kuten potilaslaissa säädetään. Potilaslain 785/1992 4a § mukaiseen hoitosuunnitelmaan kirjataan potilaan hoitoa koskevat linjaukset, hoidon järjestäminen sekä seuranta. Hoitosuunnitelma laaditaan moniammatillisesti ja sen asianmukaisuudesta vastaa viime kädessä potilasta hoitava lääkäri. Vastaanotoilla hoitosuunnitelma laaditaan hoidontarpeen arvion perusteella. Hoitosuunnitelma kirjataan Life Care -potilastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelmaan kirjataan potilaan hoitoa koskevat linjaukset, hoidon järjestäminen sekä seuranta. Hoitosuunnitelma laaditaan tarvittaessa moniammatillisesti ja sen asianmukaisuudesta vastaa viime kädessä potilasta hoitava lääkäri.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palveluja vastaanotoilla toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Virkalääkärin vastuulla olevat rajoitus-

päätökset tekee terveysaseman lääkäri kirjallisesti ohjeistuksen mukaan. Vastaanotoilla ja päivystyksessä vahvistamme asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista toimista ja mahdollisuutta yksilöllisiin valintoihin hoitoon liittyen (huomioidaan hoitotahtoon liittyvät dokumentit). Tartuntalain 63§ mukaan virkasuhteinen tartuntataudeista vastaava lääkäri voi päättää yleisvaaralliseen tai yleisvaaralliseksi perustellusti epäiltyyn tartuntatautiin sairastuneen tai sairastuneeksi perustellusti epäillyn henkilön eristämisestä terveydenhuollon toimintayksikköön enintään 2 kuukauden ajaksi.

Potilaan ja asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, terveydenhoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heidä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata. Potilaan äidinkieli, henkilökohtaiset tarpeet ja kulttuuri on otettava huomioon mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit antamalla asiakaspalautetta hoitotilanteissa, sähköisesti Roidun tai Kallion nettisivujen kautta. Vastaanotoilla on myös palautelaatikat, joihin asiakas voi jättää palautteen asiointikäynnillään. Toivomme asiakkaita osallistumaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakaspalautteen avulla saamme arvokasta laadullista tietoa asiakkaan kokemuksista. Käytössä ovat:

- Roidu asiakaspalautelaitteet
- Peruspalvelukuntayhtymä Kallion www-sivut
- Palvelukohtaisia kohdennettuja kyselyitä: THL vuosittainen terveysasemakysely
- Henkilökohtainen kontakti tai palautelaatikko

Tarvittaessa asiakaspalautteet käsitellään henkilökohtaisesti työntekijän kanssa ja palautteesta keskustellaan palautteen antajan kanssa. Asiakaspalautteita käsitellään vastaanottojen ja päivystyksen osastotunneilla säännöllisesti. Palautteita hyödynnetään sekä yksittäisinä palautteina että palauteraporttien ja analysoinnin kautta.

Asiakkaan oikeusturva

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolla on potilas- ja sosiaaliasiamies, jonka lakisääteisenä tehtävänä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan ja asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Potilas- ja sosiaaliasiamies toimii potilaan ja asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Hän auttaa tarvittaessa potilasta ja asiakasta selvittämään ongelmaansa toimintayksikössä. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen teossa. Hän toimii potilaan ja asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilaan ja asiakkaan oikeuksien ja aseman kehittymisen seuranta kuntayhtymässä sekä siitä selvityksen antaminen vuosittain yhtymähallitukselle on myös hänen tehtäviään.

Sosiaali- ja potilasasiamies Merja Jaakola

Osoite: Vierimaantie 5, 84100 Ylivieska

Puh.040 6355353

Sähköposti: merja.jaakola@kalliopp.fi

www-sivut: <https://www.kalliopp.fi/palvelu/331b1583-d689-4e29-b529-5c239d5cd52e>

Oikaisuvaatimus: sairauskertomustietojen oikaisuvaatimukset tehdään kirjallisesti ”Henkilörekisteriin talletetun henkilötiedon korjaamisvaatimus”-lomakkeella, vastaanottopalvelujen ylilääkäri / johtava lääkäri.

Muistutus: kirjallisesti johtavalle ylilääkärille

Kantelu: Valvira tai Aluehallintovirasto

Kantelu viranomaisesta tai virkamiehestä: Valvira tai Aluehallintovirasto

Potilasvahinko: Potilasvakuutuskeskus

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Palvelun saatavuuden määrääjät.

Lain veloitteet <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2004/200410199>

Välitön yhteydenaanti terveyskeskukseen: välitön yhteydenaanti arkipäivisin virka-aikana terveyskeskukseen järjestää siten, että yhteyttä ottava henkilö voi valintansa mukaan soittaa puhelimella tai tulla henkilökohtaisesti asiointikäynnille terveyskeskukseen. Virka-ajalla tarkoitetaan terveyskeskuksen julkisesti ilmoittamaa aukioloaikaa arkipäivisin klo 8.00 - 16.00. Virka-ajan ulkopuolella päivystys järjestetään Oulaskankaalla.

Hoidon tarpeen arviointi (HTA): Hoidon tarpeen arvioinnissa selvitetään yhteydenoton syy, sairauden oireet ja niiden vaikeusaste sekä kiireellisyys yhteydenottajan kertomien esitietojen perusteella. Hoidon tarpeen arvio voidaan tehdä käynnillä, sähköisesti (KlinikPro) tai puhelinpalveluna. Hoidon tarpeen arvio tulee tehdä kolmen päivän sisällä yhteydenotosta.

Hoitoon pääsy: Terveyskeskukseen on päästävä hoitoon viimeistään kolmessa kuukaudessa yhteydenotosta. Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävä välittömästi. Terveyskeskuksessa Nivalassa ja Ylivieskassa järjestetään myös erikoissairaanhoidon vastaanottoja, joihin tarvitaan lääkärin lähete. Hoidon tarpeen arviointi on tehtävä kolmen viikon kuluessa siitä, kun lähete on saapunut toimintayksikköön. Arvioinnin yhteydessä tarpeelliseksi arvioitu hoito tulee erikoissairaanhoidossa järjestää kuuden kuukauden kuluessa.

Hoitovastuun siirto asiakkaan /potilaan siirtyessä

Asiakkaan tai potilaan siirtyessä turvataan ajantasainen hoitoon tai palveluun liittyvä tiedonsiirto niin, ettei hoidon tai palvelun toteuttaminen vaarannu. Erityistä huolellisuutta vaatii tilanne, jossa potilas siirtyy toiseen organisaatioon tai toisesta organisaatiosta eikä ajantasainen hoitotieto siirry sähköisesti. Vastaanotoilla ja päivystyksessä kirjataan asiakkaan hoitoon liittyvät tiedot LifeCare-potilastietojärjestelmään. Asiakkaan siirtyessä toiseen organisaatioon huolehditaan tarvittavat hoitoon liittyvät asiakirjat potilaan mukaan.

Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyskeskusten toiminnasta vastaavat terveystalujen johtaja, hoitotyönjohtaja, ylilääkäri ja osastonhoitajat. Kiireelliseen hoitoon pääsee välittömästi joko ilman ajanvarausta tulemalla suoraan terveyskeskukseen, varaamalla aika www-sivuilla tai soittamalla arkisin klo 8-16 terveyskeskukseen.

Lääkehoito: Peruspalvelukuntayhtymä Kallion lääkehoitosuunnitelma pohjautuu STM valtakunnalliseen oppaaseen "Turvallinen lääkehoito". Vastaanotoilla ja päivystyksessä on käytössä lääkehoitosuunnitelma, joka on tehty Peruspalvelukuntayhtymä Kallion lääkehoitosuunnitelman pohjalta.


Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta: vastaanotoilla ja päivystyksessä toimintakyvyn arviointi sisältyy tilannearvioon. Tilannearvio tehdään Käypä hoito -suositusten pohjalta. Lisäksi asiakkaille tarjotaan terveyden edistämiseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa.

Ravitsemus: Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua. Potilaiden ja asiakkaiden ravitsemusohjauksessa noudatetaan suosituksia huomioiden yksilölliset tarpeet. Vastaanottopalveluissa ravitsemusohjauksesta vastaa ravinto-ohjaaja. Ravinto-ohjausta saa myös sairaanhoitajien vastaanotoilla. Tarvittaessa järjestyy myös ravitsemusterapeutin palvelu.

Hygieniaikäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy: Vastaanoton henkilökunta noudattaa työssään valtakunnallisia hygieniaikäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Kallion ohjeistukset löytyvät Kallion intrasta ja lisätietoa PPSHP:n infektioiden torjuntayksikön sivuilta.

Monialainen yhteistyö

Vastaanoton ja päivystyksen yhteistyökumppaneita ovat mm. tukipalveluiden yksiköt, mielenterveys- ja päihdeyksiköt, avokuntoutusyksiköt, ikäihmisten palvelut, perhe - ja sosiaalipalvelut. Erikoissairaanhoito tapahtuu tarvittaessa pääosin OYS:n eri yksiköissä.



Yhteistyö eri toimijoiden kanssa tehdään mm.

- moniammatillisesti
- verkostopalavereissa
- erilaisissa työryhmissä
- Huomioidaan asiakkaan/potilaan luvat, suostumukset, hoito- ja palvelusitoumus, kanta-arkisto, e-resepti jne.
- jne

Yhteisasiakkuus- toimintamalli

Vastaanotoilla ja päivystyksessä on käytössä Peruspalvelukuntayhtymä Kallion yhteisasiakastuomintamalli. Toimimme yhteisasiakkuus-toimintamallin mukaisesti, kun havaitsemme, että asiakas voisi hyötyä useamman ammattilaisen yhteistyöstä.

7. POTILAS- JA ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Vastaanotoilla päivitämme palo- ja pelastussuunnitelman säännöllisesti. Toimimme poikkeustilanteissa Peruspalvelukuntayhtymä Kallion valmiussuunnitelman mukaisesti joka on nähtävillä intrassa.

Henkilöstö

Vastaanotoilla työskentelee lääkäreitä, kansantautihoitajia, sairaanhoitajia, lähihoitajia ja osastonhoitajia. Osa sairaanhoitajista työskentelee päivystävänä sairaanhoitajana. Osalla sairaanhoitajista on myös lääkkeenmääräämisoikeus.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytointi perustuu Kallion virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin. Täyttöluvat vapautuviin tehtäviin käsitellään tulosalueiden johtoryhmissä ja päätetään Kallion johtoryhmässä. Henkilökunnan palvelukseen ottamisesta ja pätevyysvaatimuksista löytyy ohjeet intrassa. Lääkärien rekrytoinnista vastaa vastaanottojen ylilääkäri ja hoitohenkilökunnan rekrytoinnista vastaavat osastonhoitajat yhdessä hoitotyön johtajan kanssa.

Vastaanotoilla rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Vastaanotoilla käytetään sekä Peruspalvelukuntayhtymä Kallion sisäistä rekrytointia että ulkoista rekrytointia. Käytössä on Kuntarekry-ohjelma. Riskinä rekrytointiin liittyen on osaavan työvoiman saatavuus.

Henkilöstön perehdyttäminen

Esimies ja henkilöstö yhdessä ovat vastuussa siitä, että uusi työntekijä perehdytetään uuteen työhönsä, työpaikan toimintatapoihin ja asiakastyön vaatimuksiin. Riskinä on, että opiskelija tai uusi työntekijä saa vähäisen perehdytyksen. Vastaanotoilla on kirjallinen perehtymisen ohjelma (perehdytyskansio) ja kirjatut osaamisvaatimukset, joita noudatetaan ja käydään läpi tarvittaessa. Perehdytykseen kuuluu myös potilas- ja asiakasturvallisuus sekä työturvallisuus. Työntekijä vastaa oman perehtymisensä etenemisestä sekä päivittämisestä toiminta- ohjeiden ja osaamisvaatimusten muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelma on vastaanotoilla keskeinen osa kaikkien työntekijöiden perehdytystä ja osaamisen varmistamista. Perehdytyksen tueksi on myös laadittu Kallion perehdytysuunnitelma. Tavoitteena Kalliossa on, että tulevaisuudessa rakennetaan sähköinen perehdytysohjelma, joka mahdollistaa toteutumisen seurannan. Tällä hetkellä sähköinen perehdytysohjelma on käytössä osittain, esimerkiksi sähköisen laitepassin (laiteturvallisuus) osalta. Erityisen tärkeä perehdyttämisen osa-alue vastaanotoilla on lääkehoidon osaaminen. Noudatamme lääkelupien osalta Perus-

palvelukuntayhtymä Kallion lääkehoitosuunnitelman mukaista lääkelupaprosessia. Käytössä on digitaalinen lääkepassi.

Henkilöstön täydennyskoulutus

Henkilöstön täydennyskoulutus vastaanotoilla ja päivystyksessä järjestetään asiakastyön ja osaamisen kehittämisen tarpeiden mukaisesti sekä organisaation koulutussuunnitelman mukaisesti. Osallistumme organisaation yhteisiin koulutuksiin (sisäiset koulutukset). Osallistumme myös ulkoisiin koulutuksiin. Lisäksi suoritamme vuosittain lakisääteiset koulutukset, kuten esimerkiksi tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset (Tietus). Muut lakisääteiset koulutukset on kuvattu tarkemmin Peruspalvelukuntayhtymä Kallion omavalvonnan käsikirjassa. Riskinä täydennyskoulutusten osalta on se, että lakisääteinen 3 koulutuspäivää ei toteudu. Nyt pandemian aikaan koulutuksiin on pääsääntöisesti osallistuttu etäyhteyksin.

Toimitilat

Vastaanottopalveluissa on tavoitteena turvalliset ja tarkoituksenmukaiset toimitilat. Toimimme omistajakunnilta vuokratuissa tiloissa. Tilojen kiinteistöhuolto on järjestetty vuokraajan toimesta. Palo- ja pelastussuunnitelmat laaditaan yhdessä kiinteistön omistajan kanssa. Vastaanoton toimintiloissa sijaitsevat vastaanotto, poliklinikka, kansantautihoitajien vastaanotto, laboratorio, röntgen sekä välinehuolto. Käytössä on myös tiloja oman erikoissairaanhoidon toteuttamista varten. Riskinä on, että tilat eivät riitä joustavasti toiminnan toteuttamiseen.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan terveyskeskuksissa kulunvalvontakameroilla (tallentavat) sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Vartiointiliikkeet ovat vastuussa niiden asianmukaisesta käytöstä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Vastaanottopalvelujen yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon 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. Riskinä on jonkin laitteen toimintahäiriö. Vastaanotoilla on nimetty yksiköihin laiteturvallisuusvastaavat, jotka huolehtivat yhdessä esimiehen kanssa laiteturvallisuusasioista. Vastaanotoilla on käytössä sähköinen laitepassi, jonka avulla varmistamme laitteiden käytön osaamisen.

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden kä-

sittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomais määräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakas- ja potilastyön kirjaaminen

Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut asetuksen potilasasiakirjoista (298/2009) joissa määritellään tarkemmin terveydenhuoltolain alaista kirjaamista. Vastaanotoilla on käytössä LifeCare-potilastietojärjestelmä. Kirjaamisessa laatua ohjaa mm. rakenteinen kirjaaminen ja fraasit, joiden kautta yhtenäistetään kirjaamisen laatua ja tuetaan sitä, että asiakastietoihin tulee kirjattua kaikki oleellinen tieto. Henkilökuntaa on koulutettu rakenteiseen kirjaamiseen ja fraasien käyttöön. Potilastietojen käyttö edellyttää hoitosuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä potilaaseen. Hoidon ja palvelun toteutuksen kirjaaminen pohjautuu hoidontarpeenarvioon, hoidon suunnitteluun ja toteutukseen sekä arviointiin. Kirjauksissa keskitytään hoidon kannalta oleellisiin asioihin potilaan ja asiakkaan näkökulmasta. Kirjauksissa ilmenee hoidon suunnitelmat, valitut toimenpiteet, hoitotyön toiminta ja näiden vaikutukset asiakkaan vointiin (erityisesti muutokset ja poikkeamat) sekä yleiset toimintakyvyn kuvaukset. Asiakkaan mielipiteet, tuntemukset ja arviointi omasta hoidosta ja hoitotoimien vaikutuksesta kirjataan. Kirjaamisessa näkyy, kenen tekemästä arvioinnista on kyse (asiakkaan oma kokemus / omaisen tekemä havainto / hoitajan hoitotyössä tekemä arvio). Hoitotyön toteutus kirjataan asiakaslähtöisesti, tilanteen mukaisesti ja erityisesti muutokset entiseen vointiin verrattuna eli miten asiakas selviää päivittäisissä toimissa. Erytishuomion kohteena ovat elintoiminnot, kipu, aktiivisuus, ravitsemus, aistitoiminnot, mieliala, lepo ja erityistoiminnot.

Vastaanotoilla työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perehdytysohjelman mukaisesti. LifeCaren käytöstä järjestetään sisäinen koulutus. Vastaanotoilla on nimetyt kirjaamisvastaavat,



jotka ohjaavat uutta työntekijää tai opiskelijaa kirjaamisasioissa. Lokitietoja seuraa ylilääkäri ja hoitotyön johtaja.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Tietohallintopäällikkö Merja Hauhtonen

puh.044 4195012 merja.hauhtonen@kalliopp.fi

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion yksiköille on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsitte-lyä koskeva seloste joka on nähtävillä intrassa.

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Ylivieska 27.1.2022

Allekirjoitus: Heidi Laitila

Hoitotyön johtaja