OMAVALVONTASUUNNITELMA
Akuutti24 tulosalue

SISÄLLYSLUETTELO

1 Johdanto

2 Palveluyksikköä koskevat tiedot

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sisältö

4 Riskienhallinta

5 Asiakas- ja potilasturvallisuus

- 5.1 Vaaratapahtumat ja epäkohdat
- 5.2 Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen
- 5.3 Henkilö- ja tilaturvallisuus
- 5.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva

6 Omavalvonnan toimeenpano

- 6.1 Henkilöstö
- 6.2 Palveluiden ja hoidon suunnittelu
- 6.3 Lääkehoito
- 6.4 Ravitsemus
- 6.5 Tartuntataudit ja infektioiden ehkäisy
- 6.6 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
- 6.7 Kemikaalit
- 6.8 Toimitilat
- 6.9 Monialainen yhteistyö

7 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

8 Ostopalvelut ja alihankinta

9 Omavalvonnan kehittäminen

1 JOHDANTO

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan yksikön omavalvonnan menettelytavat ja toimenpiteet sekä palveluiden tuottamiseen liittyvät keskeiset riskit.

Tätä omavalvontasuunnitelmaa täydentää Päijät-Hämeen hyvinvointialueen omavalvonnan käsikirja, johon on koottu omavalvontaan liittyvää täydentävää tietoa.

Omavalvonta on jatkuvaa ja suunnitelmallista laadun- ja riskienhallintaa, jolla parannetaan palveluiden ja hoidon laatua ja turvallisuutta. Omavalvonta varmistaa sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisen lainmukaisesti, oikea-aikaisesti ja toimivasti.

2 PALVELUYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan perustiedot

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

kirjaamo@paijatha.fi

Vaihde (03) 819 11

Y-tunnus: 3221309-4

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Akuutti24 tulosalue

Toimiala: Terveys - ja sairaanhoitopalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet: Keskussairaalankatu 7, Linjakatu 5 ja ensihoitoasemat

Vastuuhenkilön nimi: Liisa Nordlund

Vastuuhenkilön puhelinnumero: 044 719 5994

Vastuuhenkilön sähköposti: liisa.nordlund@paijatha.fi

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Akuutti24 tulosalueen tavoitteena on tuottaa laadukasta akuuttipalvelua äkillisesti sairastuneille ja vammautuneille kaikenikäisille potilaille Päijät-Hämeen alueella. Akuuttipalveluita on kehitetty kohti asiakkaiden kotia. Akuutti24 tuotanto muodostaa yhteisen kokonaisuuden, joka niveltyy muihin Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palveluihin.

Akuutti24 tulosalueen palvelut käsittävä alueellisen ensihoidon, yhteispäivystyksen sisältäen 116 117 päivystysavun, päivystysosaston, selviämishoitoyksikön, kotisairaalan ja obduktion sekä vainajien säilytykseen kylmätilat. Tulosalue jakautuu sairaala- ja kenttäpalveluihin. Sairaalapalveluihin kuuluu yhteispäivystys, päivystysosasto, selviämishoitoyksikkö ja obduktio. Kenttäpalveluita ovat alueellinen ensihoito ja kotisairaala. Sair aalapalveluiden potilasmäärä on vuositasolla (v. 2025) 51 091 potilasta (sisältäen suun päivystyksen). Päivystysavun puhelumäärä vuositasolla (v. 2025) on noin 68 000 puhelua. Kenttäpalveluissa ensihoidon kokonaistehtävämäärä vuositasolla (v. 2025) oli 36 063. Kotisairaalassa hoidetaan vuositasolla (v. 2025) 2878 potilasta, tällä potilasmäärällä kotisairaala suorittaa vuosittain 12 000 kotikäyntiä potilaan luona.

Yhteispäivystyksen, päivystysosaston, selviämishoitoyksikön sekä obduktion toimipisteet sijaitsevat Päijät-Hämeen keskussairaalan tiloissa. Akuutti24 tulosalueen liikkuvia ja kotiin vietäviä palveluita ovat ensihoitopalvelu ja kotisairaala. Ensihoitopalveluiden asemat sijaitsevat laajasti Päijät-Hämeessä. Kotisairaalan toimipiste sijaitsee Lahdessa.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SISÄLTÖ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

Akuutti24 tulosalueen omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa tulosaluejohtaja, tulosalueen tulosyksikköpäälliköt sekä kliinisen hoitotyön asiantuntija. Suunnitelma hyväksytään tulosalueen johtoryhmässä ja edelleen käydään läpi kenttä- ja sairaalapalveluiden johtotiimien kokouksissa sekä toimintayksiköiden esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa. Suunnitelma siirretään johtoryhmän hyväksynnän jälkeen IMS järjestelmässä tulosaluejohtajan hyväksyttäväksi.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan aina henkilöstölle.

Päivityksen yhteydessä omavalvontasuunnitelma käydään läpi esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa toimintayksiköiden osastokokouksissa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta, raportointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä yksikössä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja tehdystä seurannasta laaditaan selvitys neljän kuukauden välein.

Toimintayksiköt seuraavat toimintaansa omanvalvontasuunnitelman mukaisesti arjessa päivittäin ja raportoivat tulosyksikkötasolla kerran kuussa. Seurannassa havaitut puutteet käsitellään ja sovitaan toimintamallit. Tulosalueen johtoryhmässä omavalvontasuunnitelman mukaiset mittarit raportoidaan 4 kk välein.

Akuutti24 tulosalue laatii vuosittain laajan toiminnan- ja omavalvonnan raportin, joka jaetaan terveys- ja sairaanhoitopalveluiden toimialajohtajalle, Akuutti24 tulosalueen henkilöstölle sekä yhteistyökumppaneille. Toiminta- ja omavalvonta raportti laaditaan yhdessä toimintayksiköiden sekä tulosalueen johdon kanssa.

4 RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnalla tarkoitetaan toimintatapaa, jolla voidaan tunnistaa, luokitella, arvioida, priorisoida, hallita sekä käsitellä toimintaan sekä toimintaympäristöön liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Riskienhallinnassa tunnistetaan toiminnasta ja toimintaympäristöstä nousevat riskit sekä heikkoja signaaleja. Riskienhallinnan tavoitteena on pyrkiä ennakoivasti tunnistamaan ja estämään mahdolliset ei- toivotut tapahtumat.

Riskienhallinnan vastuut sekä riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Akuutti24 tulosalueen toiminnoista nousee laatupoikkeamia käsiteltäväksi eri kanavista (mm. Laatuportti, muistutukset, yhteydenotot). Toimintayksiköiden esihenkilöt ja tulosalueen johto käsittelevät nämä ohjeistuksien mukaisesti ja käynnistävät tarvittaessa toiminnan kehitystoimia.

Lisäksi sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan prosessiin tulosalueella kuuluu, että esihenkilöt ja tulosalueen johto seuraavat eri lähteistä nousevaa tietoa toiminnasta. Tiedoista poimitaan oleelliset asiat toiminnan kehittämiseen. Työturvallisuudesta vastaavat kaikki esihenkilöt tulosalueella.

Tulosalueen riskienhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa tulosaluejohtaja apunaan yksiköiden esihenkilöt.

Riskienhallinnan menettelytavat

Kaikissa Akuutti24 tulosalueen toimintayksiköissä hyödynnetään Laatuportti- järjestelmää asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä työturvallisuusilmoitusten dokumentointiin. Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten toimintayksikkökohtaiset käsittelijät kokoavat ilmoituksista esiin tulevat systeemiongelmat ja riskit. Käytännössä kehittäminen tapahtuu eniten toimintayksiköiden tasolla. Säännöllisesti käsittelemme Laatuportti-ilmoituksia toimintayksiköiden kokouksissa sekä tulosalueen johtoryhmässä ja mietimme Akuutti24 kokonaisuudessa toiminnan kehityksen painopisteitä. Erillistä Potilasturvallisuusriskien arviointityökalua ei ole käytössä tulosalueella.

Esihenkilöt käsittelevät Laatuportti- järjestelmän kautta tulevat työturvallisuusilmoitukset. Työturvallisuusriskien arviointi tehdään kattavasti yhdessä henkilöstön kanssa osastokokouksissa ja aina ennen työterveyshuollon työpaikkakäyntiä. Välivuosina riskinarviointia päivitetään ja tunnistettujen riskien vähentämistoimenpiteiden edistymistä seurataan osana esihenkilötyötä tai sovittujen vastuuhenkilöiden johdolla.

Potilas- ja työturvallisuuden varmistamiseksi olemassa olevat hoito- ja toimintaohjeet löytyvät IMS järjestelmästä.

Akuutti24 tulosalueen toimintayksiköissä on käytössä standardoituja toimintatapoja ja tarkastuslistoja potilas- ja työturvallisuuden edistämiseksi. Koko tulosalueella on käytössä ISBAR-raportointi. Potilaan voinnin arvioinnissa ja kirjaamisessa hyödynnetään ABCDE-menetelmää. Kirjaamisen tueksi Akuutti24 tuloalueella on kehitetty yksikkökohtaisia kirjaamisen HOKE-pohjia sekä erilaisia fraasi/mallipohjia Lifecaressa tarpeen mukaan.

Toimintaa koskevat ohjeet sekä riskienhallinta on osana kaikkien ammattiryhmien perehdytystä. Akuutti24 tulosalueen toimintayksiköissä toiminta on jaettu osaprosesseiksi, joilla on nimetyt omistajat ja kehittämisryhmät. Riskienhallinta ja toiminnan kehittäminen tunnistettujen riskien osalta on jalkautettu osaprosessityöskentelyllä osaksi arjen kehittämistä.

Ohjeet hyväksyy toimintayksikön esihenkilö tai sovittu vastuuhenkilö. Suuremmissa kokonaisuuksissa ohjeet hyväksyy tulosyksikköpäällikkö tai tulosaluejohtaja ohjeesta riippuen.

Toimintayksiköiden palo- ja poistumisturvallisuusohjeita sekä kaasu- vesi- ja sähkökatkon toimintaohjeita läpikäydään yksiköissä järjestettävillä turvallisuuskävelyillä. Toimintayksiköissä on nimetty erillisiä varautumisen vastuuhenkilöitä. Toimintaohjeet on viety toimintayksiköiden IMS-järjestelmään, lisäksi toimintaohjeita on tulostettu esimerkiksi vuorovastaavien työpisteelle, jolloin ohje on saatavilla myös mahdollisen verkkohäiriön aikana.

5 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

5.1 Vaaratapahtumat ja epäkohdat

Vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittaminen

Kun työntekijä havaitsee haitta- tai vaaratapahtuman tai läheltä piti-tilanteen, hänen tulee tehdä ilmoitus Laatuportissa. Lisäksi työntekijän on viipymättä, salassapitosäännöksistä riippumatta, ilmoitettava yksikön esihenkilölle tai toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen ilmeisen uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Epäkohtailmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus epäkohdista ja haitta- ja vaaratapahtumista tehdään Laatuportissa.

Asiakas/potilas tai läheinen/omainen voivat tehdä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla ilmoituksen asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoituksen hoitoon, hoivaan tai palveluun liittyvästä vaaratilanteesta.

Valvontalain 29§ ilmoitusvelvollisuus käydään läpi perehdytyksessä samalla kun työntekijä perehtyy Laatuportti-järjestelmään vaaratapahtumien- ja epäkohtien ilmoittamiskanavana. Henkilöstöä kannustetaan tekemään vaaratapahtumailmoituksia.

Laatuportti-ilmoitusten käsittelyyn osallistuu toiminnasta vastaavat esihenkilöt ja sovitut vastuuhenkilöt. Käsittelijöi lle suositellaan käsittelykoulutukseen osallistumista. Ilmoitusten käsittely perustuu kehittämiseen ei syyllisten etsimiseen.

Lääkintälaitteisiin liittyvän vaaratapahtuman ilmoitus Fimealle tehdään Laatuportti- järjestelmän kautta.

Laatuportin kautta saatua tietoa käsitellään sekä toimintayksiköiden osaprosesseissa että osastokokouksissa ja mietitään yhdessä kehityskohteita.

Ensihoidossa ja kotisairaalassa käymme potilaidemme kotona. Sosiaalihuollon ja paloviranomaisen epäkohtailmoituksia teemme aktiivisesti ja tässä esihenkilöt ovat tukena.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittely

Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksien käsittelyn tavoitteena on oppia tunnistamaan, miten vaaratapahtuman tai epäkohdan syntyminen tai toistuminen pystytään ennaltaehkäisemään tai estämään. Jatkuvalla asiakas- ja potilasturvallisuusriskien arvioinnilla pystytään arvioimaan miten tehdyt kehittämistoimenpiteet ovat vaikuttaneet tunnistetun vaaratapahtuman tai epäkohdan riskin pienenemiseen tai poistumiseen.

Esihenkilö tai toiminnasta vastaava tekee tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Epäkohtailmoituksen tehneellä henkilöllä on oikeus ottaa yhteyttä valvontaviranomaiseen, mikäli palveluyksikkö ei korjaa viivytyksettä epäkohdan uhkaa tai epäkohtaa. Esihenkilöllä tai toiminnasta vastaavalla henkilöllä on ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle, mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa ei korjata.

Vaaratapahtumia käsitellään anonyymisti yhteisissä tapaamisissa mm. toimintayksiköiden osaprosessien tapaamisessa ja osastokokouksissa.

Vaaratapahtumailmoitusten perusteella voidaan käynnistää laajempi sisäinen auditointi ja sen pohjalta kehittämistyö ja viestintä tapahtuman ennaltaehkäisemiseksi.

Esihenkilö tarpeen mukaan käy tapahtumia läpi yksittäisten henkilöiden kanssa. Esihenkilön tuen lisäksi on tarjolla työnohjausta, jos oman esihenkilön tuki ei riitä.

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet on kuvattu liitteessä.

Vakavat vaaratapahtumat

Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on selvittää tapahtuman juurisyyt ja määrittää tarvittavat kehittämistoimenpiteet, jotta vastaava tilanne ei pääsisi toistumaan. Tutkinnassa noudatetaan hyvinvointialueen vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessia.

Ei saisi koskaan tapahtua- vaaratapahtumat (never event) tulee aina selvittää ja määrittää kehittämistoimenpiteet, aikataulu toimenpiteille sekä vastuuhenkilö.

Akuutti24 tulosalueella noudatetaan hyvinvointialueen ohjetta vakavien vaaratapahtumien tutkinnasta.

Linkki hyvinvointialueen henkilöstölle: Vakavan vaaratapahtuman tutkinta

Syyllistämättömyyden kulttuuria pyrimme vahvistamaan keskustelemalla asiasta koko henkilöstömme kanssa. Esihenkilöt tukevat henkisesti selvityksessä mukana olevia työntekijöitä.

5.2 Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuuskäytännöt sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden verkkokurssit sisältyvät uuden työntekijän perehdytysohjelmaan. Lisäksi henkilöstön käyttöön on koottu opas asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

Hyvinvointialueella toimii asiakas- ja potilasturvallisuusverkosto, ja asiakas- ja potilasturvallisuuslähettiläät edistävät palveluyksikössä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Akuutti24 tulosalueella käytetään toiminnan luonteen takia laajalti simulaatioita työssä oppimiseen ja työtiimien yhteistyön kehittämiseen. Toimintayksiköiden palavereissa käsitellään asiakas- ja potilasturvallisuuden teemoja, jotta tietoisuus asioista vahvistuu sekä mahdollistetaan henkilökunnan kehitysideoiden pääseminen esille.

5.3 Henkilö- ja tilaturvallisuus

Henkilö- ja tilaturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ja turvallisuuspoikkeamat kirjataan Laatuportti-järjestelmään. Ilmoituksen voi tehdä paloturvallisuuteen, rikokseen, ilkivaltaan, tietoturvaloukkaukseen tai tekniseen toimintahäiriöön liittyen. Järjestelmä mahdollistaa myös muiden turvallisuuspoikkeamien kirjaamisen liittyen esimerkiksi vaarallisen aineen käsittelyyn, päästöihin, vuotoihin sekä toimintaympäristön olosuhteisiin liittyen. Toimintaympäristön olosuhteita koskevia turvallisuuspoikkeamia ovat esimerkiksi ilmoitukset sisäilmaan, lämpötilaan, kosteuteen, hajuun tai ääneen liittyen.

Toimintaympäristön olosuhteita koskevat turvallisuuspoikkeamailmoituksen käsittelee ilmoittajan esihenkilö, joka tekee tarvittaessa lisätoimenpiteitä vaaratapahtuman tai turvallisuuspoikkeaman poistamiseksi. Käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet kuvattu liitteessä.

5.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva

Hoidon ja palveluiden kirjaamisen käytänteet

Kirjaaminen varmistaa hoidon ja palveluiden jatkuvuuden sekä lisää asiakas- ja potilasturvallisuutta. Kirjauksien avulla tehdään ratkaisuja potilaan hoidosta ja asiakkaan palveluista. Työn asianmukainen dokumentointi tukee ammattilaisen ja asiakkaan tai potilaan oikeusturvaa.

Laadukkaasti kirjattu tieto kerryttää kansallista sosiaali- ja terveydenhuollon tietopohjaa. Tietoa hyödynnetään suoran asiakas- ja potilastyön lisäksi alueellisessa ja kansallisessa johtamisessa, valvonnassa, palveluiden kehittämisessä ja tutkimuksessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista ja tiedonhallintaa ohjataan lainsäädännöllä sekä kansallisilla oppailla ja ohjeilla. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on laadittu hoidon kirjaamisen oppaat ja suoritekäsikirja yhtenäistämään hoidon kirjaamista. Yhtenäisillä käytännöillä helpotetaan henkilöstön toimimista eri yksiköissä.

Akuutti24 tulosalueen yksiköissä yhteispäivystys, kotisairaala, päivystysosasto ja selviämishoitoyksikkö hoidon kirjaaminen tapahtuu Lifecare-järjestelmään. Lääketieteen kirjaaminen tapahtuu Lifecaressa AKUUT-näkymälle, tarpeen tullen kirjattu potilasteksti jaetaan myös muiden erikoisalojen näkymälle. Yhteispäivystyksessä ja

kotisairaalassa on käytössä hoitotyön kirjaamisessa rakenteisia fraasipohjia, jotka ohjaavat ja yhdenmukaistavat potilaan hoidon kirjaamista AKUHOI- näkymälle. Päivystysosastolla ja selviämishoitoyksikössä kirjaaminen tapahtuu Lifecaren hoitokertomukseen (Hoke).

Ensihoidon kirjaaminen tapahtuu valtakunnallisen Kejo-järjestelmän kautta. Ensihoidossa kirjattu tieto on nähtävillä muille toimijoille Lifecaren Kanta-haun kautta.

Akuutti24 tulosalueen kirjaaminen perustuu hyvinvointialueen suoritekäsikirjan ohjeisiin sekä Lifecaren kirjaamisohjeisiin. Hoitokertomusta käyttävissä yksiköissä kirjaamisen oppaana toimii hyvinvointialueen vuodeosastojen hoidon kirjaamisen opas. Yhteispäivystyksen toimintaa varten on laadittu Akuutti24 päivystyksen kirjaamisen opas. Lisäksi Akuutti24 tulosalueella tehdään tarpeen mukaan tarkentavaa ohjeistusta kirjaamiseen.

Tesan hoidon kirjaamisen vuosittaiseen auditointiin kuuluvat hoitokertomusta käyttävät yksiköt eli päivystysosasto sekä selviämishoitoyksikkö. Jatkuvan kirjaamisen yksiköissä yhteispäivystys sekä kotisairaala tehdään kirjaamisen sisäisiä auditointeja erikseen suunnitellusti. Auditoinnin kohteet sovitaan kullekin auditoinnille erikseen. Auditoinnin tulokset käsitellään toimintayksiköiden johdon sekä henkilöstön kanssa samalla kartoittaen mahdollisia kehityskohteita.

Kirjaaminen ja sen toimintamallit on sisällytetty työntekijöiden perehdytykseen. Lisäksi tarpeen tullen on järjestetty tarkentavaa kirjaamisen koulutusta, esimerkiksi kesätyöntekijöiden perehdytyksessä.

Linkit hyvinvointialueen henkilöstölle:

Potilastietojärjestelmäkatkosohje

Vuodeosastojen hoidon kirjaamisen opas

AK24 päivystys kirjaamisen opas

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä ja opiskelijoilla on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Tietosuoja ja tietoturva

Hyvinvointialueen tietoturvan ja tietosuojan periaatteet, käytännöt ja vastuut määritellään hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmassa. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 15.1.2025.

Työntekijät tekevät kaikista havaitsemistaan tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä poikkeamista ilmoituksen vaaratapahtumajärjestelmään. Esihenkilöt käsittelevät saamansa tietoturvallisuusilmoitukset hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Jos tietoturvaloukkauksesta aiheutuu rekisteröidylle haittavaikutuksia, rekisteröidylle ilmoitetaan tapahtuneesta. Yksikön esihenkilö varmistaa, että rekisteröityyn eli asiakkaaseen on oltu yhteydessä asianmukaisesti organisaation toimintaohjeen mukaisesti.

Akuutti24 tulosalueen henkilöstö suorittaa hyvinvointialueen pakolliset tietoturvakoulutukset ja allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen.

Tietosuoja- ja tietoturvakäytänteet ovat osana yksiköiden perehdytystä. Toimintayksiköiden esihenkilöt vastaavat tarvittavien koulutusten suorittamisesta.

Henkilöstöä kannustetaan havainnoimaan ja kertomaan henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä epäkohdista.

Akuutti24 tulosalueella järjestetään tarvittaessa yksikkötasoista tietoturvakoulutusta henkilöstölle, kouluttajiksi pyydetään tietosuojan vastuuhenkilöitä hyvinvointialueelta.

Ostopalveluiden osalta toimitaan sopimuksen mukaan.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:

Pauliina Saarinen

Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@paijatha.fi

Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti.

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

Akuutti24 tulosalueen toimintayksiköissä hoito- ja lääkärihenkilöstön työvuorot suunnitellaan niin, että ensihoitoyksiköitä valmiudessa sovittu määrä ja päivystyksen, päivystysosaston ja kotisairaalan vuoromitoitus vastaa ennakoituun potilasmäärään sovittua henkilöstöä.

Päivittäisissä palavereissa seurataan potilasvolyymiä ja henkilöstön riittävyyttä.

Äkillisissä henkilöstöpuutoksissa tai potilasmäärän muutoksissa; henkilöstöä siirretään toimintayksiköstä toiseen, rekrytoidaan sijaisia tai toimintaa supistetaan voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Ohjeet em. tilanteisiin on saatavilla IMS- järjestelmässä.

Suuronnettomuus tms. poikkeustilanteessa tarvittava lisähenkilöstö kutsutaan Osaava järjestelmän kautta, suuronnettomuussuunnitelman mukaisesti.

Alla olevaan taulukkoon ei voida kirjata mitoitusta, koska se vaihtelee vuoden aikana sen mukaan kuinka paljon vuodeosastolla, on sairaansijoja ja millainen potilasmäärä on muissa toiminnoissa. Määräaikaisia hoitajasijaisia saamme HOPA- yksikön kautta.

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä	Työsuhde (vakituinen /määräaikainen)	Mitoitus
Tulosaluejohtaja	1	vakituinen	
Ylilääkäri	3	vakituinen	
Tulosyksikköpäällikkö	2	vakituinen	
Osastonylilääkäri	5	vakituinen	
Osastonhoitaja	6	vakituinen	
Apulaisosastonhoitaja	6	vakituinen	
Kenttäjohtaja	6	vakituinen	
Kliinisen hoitotyön asiantuntija	1	vakituinen	
Asiantuntijasairaanhoitaja	22	vakituinen	
Sairaanhoitaja ja ensihoitaja	242	vakituinen/määräaikaisia ensihoidossa	
Lähihoitaja, lääkintävahtimestari, obduktiopreparaattori ja PT /PS ensihoitaja	42	vakituinen/määräaikaisia ensihoidossa	
Geronomi	1	vakituinen	
Resurssikoordinaattori	6,5	vakituinen	
Ensihoidon laskutussihteeri	1	vakituinen	
Tilannekeskuskoordinnaattori	1	vakituinen	

Ammatinharjoittamisen edellytykset

Rekrytointivaiheessa hakijan kelpoisuus haettavaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävään tarkistetaan Terhikki- tai Suosikki-keskusrekisteristä.

Lasten, ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä edellytetään ammattioikeuden varmistamisen lisäksi rikosrekisteriotteen tarkistamista. Tarkastettu ammattioikeus merkitään työhönottovaiheessa HR- järjestelmään.

Tartuntatautilain edellyttämä rokotussuoja selvitetään työhöntulotarkastuksessa työterveyshuollon toimesta. Arvioinnin riittävästä rokotesuojasta työtehtävään tekee esihenkilö työterveyshuollon asiantuntija-arvion pohjalta.

Rekrytoitaessa varmistetaan rekrytoitavan riittävä suomen kielen taito haettavaan tehtävään. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella työskentelykieli on suomi, jossa edellytetään vähintään B1- tasoista kirjallista ja suullista osaamista. Rekrytoinnista vastaava henkilö varmistaa työhönottovaiheessa hakijan riittävän suomen kielen osaamisen.

Rekrytoija vastaa myös henkilön muun soveltuvuuden varmistamisesta.

Osaaminen

Hyvinvointialueen perehdytyskäytännöt henkilöstölle on kuvattu intranetissä. Työhön perehtymisen tukemiseksi hyvinvointialueelle on laadittu perehtymisen työlista.

Esihenkilö seuraa työntekijöiden ammatillista kehittymistä ja luo edellytykset sille, että työntekijät voivat osallistua tarvittavaan ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja muilla ammatillisen kehittymisen menetelmillä ylläpitää ja kehittää tietotaitoaan.

Akuutti24 tulosalueen toimintayksiköissä on käytössä yksikkökohtaiset perehdytyssuunnitelmat, perehdytyksen seurantakeskustelut ja mentorointi- ohjelma. Seurantakeskustelun pohjalta ohjataan perehdytysprosessin etenemistä, huomioiden työntekijän yksilöllinen osaaminen.

Työtehtävän edellyttämää osaamista seurataan vuosittain vähintään kehityskeskusteluissa työntekijän itsearvioin, toteutuneiden koulutusten ja työnantajan edellyttämien verkkokoulutusten suorituksia seuraamalla. Ensihoidon osaamisen varmistamisen ohjeistuksessa ohjeistetaan ensihoidon osaamisen varmistaminen, mm. näyttöjen osalta. Osaamisen arviointia tehdään tarvittaessa useamminkin, työssä suoriutumiseen liittyvän palautteen perusteella.

Akuutti24 tulosalueella noudatetaan hyvinvointialueen ohjetta opiskelijoiden työskentelystä.

Koulutuksiin käytettyä työaikaa seurataan sekä toimintayksikkötasolla ammattiryhmittäin osana vuosikertomusta että yksilötasolla kehityskeskusteluissa.

Työturvallisuus ja työhyvinvointi

Hyvinvointialueella on työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden toimintasuunnitelma, jonka tavoitteena on edistää terveellisiä ja turvallisia työskentelyolosuhteita, työntekijöiden työkykyä sekä työyhteisöjen hyvinvointia. Toimintasuunnitelma kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työolojen seuranta ja kehittäminen ovat suunniteltua toimintaa, jolla ennakolta torjutaan ja ehkäistään tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden ilmenemistä sekä pyritään ylläpitämään hyvää työilmapiiriä ja työssä jaksamista.

Työntekijöiden työhyvinvointia seurataan muun muassa säännöllisillä lakisääteisillä terveystarkastuksilla, työhyvin vointikyselyillä ja erilaisilla henkilöstömittareilla, kuten sairauspoissaoloseurannalla. Työterveyshuollon kanssa toteutettavat työpaikkaselvitykset ovat yksi keskeinen toimintapa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseen.

Yhdessä henkilöstön kanssa tehdään vuosittain päivitettävä työn vaarojen selvittäminen ja arviointi. Lisäksi työturvallisuuden tilaa havainnoidaan jatkuvasti, ja havaituista puutteista tai poikkeamista tehdään Laatuportti-järjestelmään työturvallisuusilmoitus. Ilmoitus tehdään kaikista turvallisuushavainnoista, läheltä piti -tilanteista, työ- ja työmatkatapaturmista sekä työssä havaituista epäkohdista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Työturvallisuusilmoitusten käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet kuvattu liitteessä.

Esihenkilöt käsittelevät saamansa työturvallisuusilmoitukset työturvallisuusilmoituksen käsittelyohjeen mukaan. Esihenkilön velvollisuus on tehdä henkilövahinkoihin johtaneista työ- ja työmatkatapaturmista ilmoitus tapaturmavakuutusyhtiöön Laatuportti-järjestelmän kautta.

6.2 Palveluiden ja hoidon suunnittelu

Palveluiden ja hoidon tarpeen arviointi, suunnittelu ja yhteensovittaminen

Hoidon ja palvelun tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan tai potilaan kanssa. Asiakkaan tai potilaan suostumuksella palvelu- ja hoidontarpeen arvioon voivat osallistua hänen läheisensä tai muu tukihenkilö.

Hyvinvointialueella on käytössä monialaisen tuen asiakkaan toimintamalli, joka ohjaa asiakkaan tarvittaessa hoidon- ja palveluntarpeen moniammatilliseen kartoitus- ja arviointityöhön.

Akuutti24 tulosalueella tehdään hoidon tarpeen arviointia puhelimessa seuraavissa toiminnoissa: ensihoidon D-tehtävät sekä 116 117 päivystysapu. Hoidon tarpeen arviointi tehdään potilaan kanssa kasvotuksin seuraavissa toiminnoissa: ensihoito, kotisairaalan hoidon tarpeen arviokäynnit sekä päivystyksen triage-hoitajan kontakti. Kaikissa kriteerinä käytetään STM kiireellisen hoidon kriteeristöä.

Asiakaspäälliköt (Case Managerit) ja Akuutti24 geronomi toimivat kaikissa Akuutti24 yksiköissä monialaisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden hoidon koordinoinnin tukena. He osallistuvat säännöllisesti Akuutti24 yhteistyöpalavereihin ja pyydettynä yksiköiden viikkopalavareihin, koulutuksiin tms., jotta henkilöstö osaa ohjata tuen tarpeessa olevia potilaita heidän arvioonsa.

***Gerastenia ja NEWS- mittari** on käytössä yhteispäivystyksessä, kotisairaalassa, päivystysosastolla ja selviämishoitoyksikössä (NEWS tarpeen mukaan). Gerastenian kirjaaminen tullaan huomioimaan tulosalueen kirjaamisen kehittämisessä. NEWS- mittarin kirjaamista ollaan tehostettu mm. ottamalla käyttöön sähköistä tiedonsiirtoa valvontamonitoreista hoidon seurantaan ja huomioimalla mittari kirjaamispohjissa.*

***Au*dit-C *mittari** on käytössä kotisairaalassa, päivystysosastolla sekä yhteispäivystyksessä geronomin prosessissa. Kotisairaalassa ja päivystysosastolla on nimetyt vastuuhenkilöt toimintamallin edistämiseen. Audit-C:n kirjaamisessa noudatetaan hyvinvointialueen kirjaamisen ohjeistusta.*

***Braden mittari:** Painehaavan ehkäisyssä olennaista on painehaavariskissä olevan potilaan tunnistaminen (julkiset linkit: Painehaavan ehkäisy ja tunnistaminen aikuispotilaan hoitotyössä ja painehaavojen /painevaurioiden ehkäisy ja hoito). Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on tehty painehaavan ennaltaehkäisy - toimintaohje (linkki hyvinvointialueen henkilöstölle).*

Painehaavojen ennaltaehkäisyä suoritetaan tiettyjen riskipotilasryhmien osalta, Braden arviolla, erilaisin suojauksin sekä valitsemalla nollapainepatjallinen vuode. Painehaavaprevalenssia suoritetaan yhteispäivystyksessä ja päivystysosastolla. Havaituista painehaavoista tehdään haittatapahtumailmoitus Laatuporttiin. Painehaavan ennaltaehkäisyyn ja painehaavariskimittarin käyttöön liittyviä koulutuksia järjestetään hyvinvointialueella säännöllisesti alueellisina ja yksikkö-/osastotasoisina koulutuksina. Painehaavojen ehkäisyn verkkokurssi (Estä painehaava) on osa terveys- ja sairaanhoitopalveluiden henkilöstön pakollisia verkkokursseja. Koulutustarjonnalla ylläpidetään henkilöstön osaamista painehaavan ennaltaehkäisyssä.

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

Tärkein HYTE -työtä (hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen) edistävä toimintayksikkömme on selviämishoitoyksikkö, jolla on vaikuttavuutta päihdesairauksien aiheuttamien ilmiöiden osalta. Muutoin olemme mukana TESA:n HYTE-työssä.

Kaatumisen ehkäisyn toimintamalli on käytössä päivystysosastolla ja päivystyksen traumaprosessissa ohjataan murtumapotilaat luustohoitajan vastaanotolle HVA ohjeen mukaisesti.

6.3 Lääkehoito

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä on ajantasainen yksikön toimintaa vastaava lääkehoitosuunnitelma. Yksikkökohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan käytännön lääkehoidon toteuttaminen, lääkehoitoon liittyvät, yksikössä tunnistetut riskit, ja riskilääkkeet sekä riskienhallintaan liittyvät ennakoivat toimenpiteet.

Toimintayksiköiden lääkehoitosuunnitelmat päivitetään vuosittain tai toiminnan muuttuessa.

Lääkehoitosuunnitelma kirjoitetaan toimintayksikössä vastuuhenkilöiden toimesta yhteistyössä monialaisen henkilöstön kanssa.Valmiit lääkehoitosuunnitelmat hyväksyy yksikön vastuulääkäri.

Toimintayksiköiden lääkehoitosuunnitelmat ovat saatavilla IMS:ssä. Lääkehoitosuunnitelma on osa uuden työntekijän lääkehoidon perehdytystä. Lääkehoitosuunnitelmissa on käytössä lukukuittaukset ominaisuus, millä varmistetaan koko henkilöstön perehtyminen päivitettyyn suunnitelmaan.

6.4 Ravitsemus

Ravitsemushoidon toteuttamista ohjaavat kansalliset ravitsemussuositukset ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ravitsemuskäsikirja. Lisäksi Päijät-Hämeen hyvinvointialueella ravitsemusterveyden edistämisen suunnitelma antaa suuntaviivat eri toimijoiden toteuttamalle ravitsemusterveyden edistämistoiminnalle.

Akuutti24 tulosalueen toiminnoissa potilaiden hoitokontaktiaika on yleensä lyhyt. Ainoastaan päivystysosastolla ja selviämishoitoyksikössä hoitoaika on keskimäärin 2 vrk luokkaa. Potilaan akuuttisairaustilanne vaikuttaa myös siihen, miten ravitsemusta voidaan antaa. Tärkeintä toiminnoissa on turvata kuivuman ehkäisy. Päivystysosastolla ja selviämishoitoyksikössä on ravitsemuskeskuksesta tilattu ravinto potilaille.

Yhteispäivystyksessä, päivystysosastolla ja selviämishoitoyksikössä aterioiden ja välitystuotteiden tilaus, ruuan jako ja elintarvikelain mukaisen omavalvonnan työnjako laitoshuollon ja hoitohenkilökunnan välillä on sovittu ja kuvattu mm. laitoshuollon toimintayksikkökohtaiseen palvelusuunnitelmaan ja toimintayksikön omavalvontaohjeeseen.

Ammattiryhmien työntekijät on perehdytetty roolinsa mukaiseen toimintaan.

Yhteydenpito toimintayksikön ja ravintopalvelujen kanssa toteutuu intran palautelomakkeiden avulla ja yhteisissä laitoshuollon, ateriapalvelujen ja toimintayksiköiden palavereissa.

6.5 Tartuntataudit ja infektioiden ehkäisy

Turvallisen hoidon perusta muodostuu tavanomaisista varotoimista, kuten käsihygieniasta. Hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeet löytyvät IMS-järjestelmästä.

Hyvinvointialueella toimii infektioryhmä, joka vastaa infektioiden torjunnan kehittämisestä. Lisäksi jokaiseen hoitoa tai hoivaa toteuttavaan sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavaan yksikköön on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Hygieniayhdyshenkilö toimii oman yksikkönsä infektioiden torjunnan asiantuntijana sekä yhteyshenkilönä palveluyksikön ja infektioyksikön välillä. Hoitohenkilökunnan rokotussuojan huolehtiminen tartuntatautilain 48 § mukaisesti on osa infektioiden torjuntaa.

Yhteispäivystyksessä infektiopotilaat kohortoidaan eri tiloihin. Lisäksi tulosalueen toimintayksiköissä on käytössä erityshuoneita / yhden hengen huoneet. Yhteispäivystyksessä paaripaikkojen välissä hygieniaverhot. Tulosalueella on käytössä yhteinen Hygio-kaappi (otsonointikaappi), tämä sijaitsee yhteispäivystyksessä. Ensihoi dossa osassa toimipisteistä on käytössä ns. puhdaspaloasema malli, jossa työtilat on selkeästi jaoteltu.

Toimintayksiköt tekevät yhteistyötä hygieniahoitajien kanssa. Lisäksi toimintayksiköissä nimetyt hygieniayhdyshenkilöt.

Käsihuuhteenkulutuksen seurantatilasto tulosalueelle tulee hygieniahoitajien kautta tarkasteltavaksi. Toimintayksiköiden tulee seurata hygienia- ja infektio-ohjeiden toteutumista.

Henkilöstöä perehdytetään ja ohjataan toimimaan hygieenisesti kaikissa työvaiheissa, lisäksi asiaa kerrataan säännöllisesti. Henkilökuntamme on rokotettu ohjeiden mukaisesti.

Hyvinvointialueen henkilöstön pakollisiin verkkokoulutuksiin kuuluu myös Infektioiden torjunta- koulutus.

Siivous ja puhtaanapito

Tilojen siisteydestä huolehtii laitoshuolto. Toimintayksiköiden henkilöstö ja esihenkilöt seuraavat hoito- ja muiden tilojen siisteyttä. Havaitut poikkeamat välitetään hyvinvointialueen laitoshuollon yhteyshenkilölle ja siivoustyön johdolle. Tiloista otetaan tarvittaessa näyteitä infektioyksikön ohjeiden mukaan.

Sairaalapalveluissa pyykkihuolto on ulkoistettu ja kenttäpalveluissa työvaatteet huolletaan itse.

6.6 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa kuvataan laiteturvallisuuteen liittyvät vastuut ja toimintatavat, kuten lääkintälaitteiden hankinta, vaaratilanneilmoitusmenettely, laiteosaamisen varmistaminen ja laitteiden jäljitettävyyden toteuttaminen. Hyvinvointialueen laajuista laiteturvallisuussuunnitelmaa on tarkennettu yksikkökohtaisilla laiteturvallisuussuunnitelmilla toimintayksiköissä, joissa käytetään paljon korkean ja erittäin korkean riskin lääkinnällisiä laitteita.

Hyvinvointialueella on nimetty ammattimaisen käytön vastuuhenkilö. Hyvinvointialueen toimintayksiköt ovat nimenneet laitevastuuhenkilöt, jotka toimivat ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön ohjeistamina. Laitevastuuhenkilöt vastaavat käytännön tasolla esihenkilönsä avustamina, että lääkintälaitelain vaatimukset toteutuvat. Hyvinvointialueella toimii myös laaja-alainen lääkintälaitteiden asiantuntijatyöryhmä, joka kokouksissaan käsittelee lääkintälaiteturvallisuuteen liittyviä ajankohtaisia asioita.

Laiteturvallisuuden osalta toimintayksiköissä on nimetyt vastuuhenkilöt käytössä oleville laitteille. Tulosalueelta on nimetty kaksi edustajaa hyvinvointialueen Lääkintälaitteiden asiantuntijatyöryhmässä.

Osaamisen varmistamisen osalta tulosalueen yksiköissä on lääkintälaitteet tunnistettu ja luokiteltu riskiluokkiin STM:n ohjeen (julkinen linkki: Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö – opas laiteosaamisen varmistamiseen) mukaisesti. Tuloslaueella on otettu käyttöön Laatuportin laitepasseja ja niiden käyttöönottoa laajennetaan vuoden 2026 aikana tulosalueella. Tarkoituksena on, että korkean ja erittäin korkean riskin laitteista käytössä laitepassit joiden avulla varmistetaan henkilöstön osaaminen laitteiden käyttöön. Osaamisen varmistamisen tiheydessä noudatetaan organisaation linjauksia.

Mahdollisissa häiriö/vikatilanteissa vaaratilanneilmoitukset tehdään hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti. Toimintayksiköissä huolehditaan säännölliset laitteiden päivitykset sekä huollot.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutus perustuu valtakunnallisiin ohjeisiin, jotka toimivat julkisen terveydenhuollon ammattilaisten työohjeena. Apuvälinehankinnat kilpailutetaan tuoteryhmittäin, ja sopimustuotteet tallennetaan Effector-järjestelmään, mikä helpottaa tilausten tekemistä ja potilasohjeiden tulostamista. Apuvälineet valitaan yksilöllisen tarpeen mukaan, ja poikkeustapauksissa voidaan käyttää myös muita kuin sopimustuotteita. Huoltoprosessit hallitaan Effectorin kautta, joka mahdollistaa huoltojen tilaamisen, ohjelmoinnin ja huoltohistorian tallentamisen, varmistaen apuvälineiden asianmukaisen ylläpidon.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hyvinvointialueen asiakastietojen käsittelyssä käytettävän tietojärjestelmän ja hyvinvointisovelluksen tulee täyttää yhteentoimivuutta, tietoturvaa ja tietosuojaa sekä toiminnallisuutta koskevat olennaiset vaatimukset. Uudet järjestelmät ja sovellukset käsitellään hyvinvointialueen tietohallinnon arkkitehtuuri- ja muutoshallinnnan käsittelyssä. Prosesseilla varmistetaan muun muassa järjestelmien hallittu käyttöönotto, turvallisuus ja määrittelyiden toteutuminen sekä käyttöönottoon liittyvä viestintä ja koulutus.

Hyvinvointialueella on laadittu ICT-jatkuvuussuunnitelma, jonka tavoitteena on turvata kriittisten prosessien ja järjestelmien toiminta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Häiriötilanteet hoidetaan häiriönhallintaohjeen mukaisesti. Jos hyvinvointialueella havaitaan tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia, niistä ilmoitetaan tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Mikäli poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle, poikkeamasta ilmoitetaan myös Lupa- ja valvontavirastolle. Tietoturvaan liittyvät käytännöt on kuvattu hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmassa.

Akuutti24 tulosalueella on tunnistettu, että todennäköisin toimintaa uhkaava häiriö on laaja tietojärjestelmähäiriö tai laaja-alainen sähkökatkos. Kaikissa toimintayksiköissä on olemassa yksikkökohtaiset toimintaohjeet ennalta suunnitellun ja suunnittelemattoman tietojärjestelmä- ja sähkökatkon varalle. Ohjeita päivitetään säännöllisesti keräämällä palaute ohjeen toimivuudesta häiriötilanteiden jälkeen.

Toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi yhteispäivystyksessä on käytössä Systematicin häiriötilannenäkymä ja ensihoidossa on siirrytty turvallisuusverkon sisällä toimivaan KEJO-järjestelmään. Codea Control ohjelmisto toimii kotisairaalassa ensisijaisena ja ensihoidossa varajärjestelmänä. Valmiutta ja varautumista ylläpidetään tiiviissä yhteistyössä muiden toimialojen, varsinkin tukipalveluiden ja pelastuksen kanssa.

Henkilöstö perehdytetään tietojärjestelmien asianmukaiseen käyttöön.

6.7 Kemikaalit

Kemikaaliturvallisuudella tarkoitetaan kemikaalien turvallista ja oikeanlaista käyttöä. Päävastuu työpaikan kemikaaliturvallisuudesta on työnantajalla. Esihenkilön on tunnistettava työssä esiintyvien kemiallisten tekijöiden aiheuttamat vaarat ja arvioitava niistä aiheutuvat riskit työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle.

Hyvinvointialueen Laatuportti-järjestelmään on viety hyvinvointialueella käytössä olevat kemikaalit, ja lisäksi työyksiköillä on kemikaaliluettelo.

6.8 Toimitilat

Hyvinvointialueen omistamia ja vuokraamia tiloja hallinnoidaan tukipalveluiden toimialalla. Toimitilajohtoryhmä käsittelee kaikki toimitiloja koskevat uudisrakennushankkeet, peruskorjaukset, pieninvestointeja koskevat tarpeet sekä aikatauluttaa toteutukseen lähtevät hankkeet.

Potilastiloja on tulosalueella vain yhteispäivystyksessä, päivystysosastolla sekä selviämishoitoyksikössä. Yhteispäivystyksen toiminnan luonne huomioiden yksityisyyttä ei voida taata potilaille. Yhteispäivystyksessä omaisten/saattajien vierailua on rajoitettu tiloista ja toiminnasta johtuvista syistä. Saattaja mukanaolo on sallittua tarpeen mukaan.

Päivystysosastolla ja selviämishoitoyksikössä on 1–2 hengenhuoneet. Päivystysosastolla vierailut toteutetaan keskussairaalan ohjeen mukaan.

Kenttäpalveluissa toimipisteissä toimivat toimipistevastaavat, joiden tehtäviin kuuluu ohjeistaa toimintaan sekä seurata toimipisteen turvallisuutta.

Työtiloja koskevat ilmoitukset tehdään Laatuportin kautta. Käsittelystä vastaa toimintayksiköiden esihenkilöt yhdessä henkilöstön kanssa ja tarvittaessa työsuojelun ammattitaitoa käyttäen.

6.9 Monialainen yhteistyö

Akuutti24 tulosalueen toiminnan luonteen vuoksi yhteistyö on hyvin monialaista, esimerkiksi; erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon vuodeosastot, kotiin vietävät palvelut, asumispalvelut, pelastuksen toimiala ja muu viranomaisyhteistyö.

Potilaan hoitopolku huomioiden teemme tiivistä yhteistyötä tulosalueen sisällä. Tiedonkulku varmistetaan päivittäisessä toiminnassa olemassa olevien tietojärjestelmien kautta. Lisäksi tulosalueen sisällä on erilaisia työryhmiä.

Yhteispäivystyksessä on OLKA-toiminnan kautta toimivia vapaaehtoisia. Muutoin toimintamme luonteen vuoksi sidosryhmätyö on vähäisempää. Selviämishoitoyksikössä käy kokemusasiantuntijoita keskustelemassa asiakkaiden kanssa.

7 ASIAKKAAN JA POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan ja potilaan oikeus hyvää kohteluun

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus hyvään kohteluun sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Asiakasta ja potilasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata, sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Kaikki henkilökuntamme jäsenet ovat vastuullisia kohtaamaan akuutisti sairastuneen potilaan inhimillisesti ja potilasta kunnioittaen. Asiaa painotetaan perehdytyksessä sekä toimintayksikön eri palavereissa. Jos potilas tai omainen tuo ilmi, että hän on kokenut kohtaamisen epäasiallisena, keskustelee tästä esihenkilö asian omaisen henkilökunnan jäsenen kanssa. Potilaille tuodaan esille mahdollisuus antaa palautetta tai olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Hätätilanteessa asiakas soittaa 112 sekä välitöntä akuuttihoitoa mahdollisesti vaativassa tilanteessa 116 117 päivystysapuun. Näiden numeroiden kautta tapahtuu hakeutuminen ensihoidon, yhteispäivystyksen sekä kotisairaalan palveluihin.

Hyvinvointialueella on sovittu, että käytämme sosiaali- ja terveysministeriön kiireellisen hoidon suositusta. Siinä määritellään ne potilaat, jotka tarvitsevat välitöntä hoitoa yhteispäivystyksessä. Yhteispäivystyksen ns. turhakäyttöä on määrätietoisesti vähennetty ohjaamalla potilaita sotekeskusten palveluihin ja näin yhteispäivystyksen resurssit riittävät vaativampaa kiireellistä hoitoa vaativille asukkaille. Ensihoidon osalta hätäkeskus omien valtakunnallisten ohjeiden osalta arvio ensihoidon tarvetta eri tilanteissa.

Ensihoidossa seuraamme tehtäville lähdön viivettä sekä potilaidemme tavoitettavuutta osana palveluiden saatavuuden arviota. Yhteispäivystyksessä seuraamme potilasmäärän ohella potilaiden läpimenoaikaa. Oleellinen tekijä on osastojen mahdollisuus vastaanottaa potilaita yhteispäivystyksestä myös tätä seuraamme.

Kehitämme toimintayksiköiden prosesseja niin että potilaan hoito ja eteneminen olisi mahdollisimman sujuvaa.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Lääkärit ja hoitajat ovat velvollisia keskustelemaan potilaan kanssa hoitolinjauksista ja niihin vaikuttavista tekijöistä. Jos potilas ei kykene ymmärtämään asiaa, otetaan yhteyttä omaiseen / tavoitellaan omaista ja kirjataan tämä potilaskirjaukseen. Vastuu toteutuksesta on kaikilla henkilöstömme jäsenillä ja tästä osaltaan huolehtivat esihenkilöt, jotka käyvät keskustelua asiasta tarpeen mukaan.

Kehitämme toimintaamme potilailta tulleiden palautteiden perusteella mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti myös oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Itsemääräämisoikeutta saa rajoittaa vain laissa erikseen säädetyillä perusteilla.

Akuutti24 tulosalueen palveluissa hoitopäätökset tehdään yhteistyössä potilaan kanssa/potilasta kuullen. Potilaan hoitotahto pyritään selvittämään. Tilanteissä, joissa potilas ei itse kykene osallistumaan hoitonsa suunnitteluun pyrimme kontaktoimaan potilaan lähiomaisia.

Yhteispäivystyksessä, päivystysosastolla ja selviämishoitoyksikössä noudatetaan hyvinvointialueen toimintaohjetta liittyen rajoitustoimenpiteisiin.

Tämän lisäksi koulutamme M1 -lähetteiden ja virka-apupyyntöjen tekemisessä lääkäreitämme toimimaan tarkasti lain edellyttämällä tavalla.

Muistutus ja kantelu sekä muut oikeusturvakeinot

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Mikäli asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hänellä on lakiin perustuva oikeus tehdä asiasta muistutus. Jos asiakas/potilas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta, tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella, joka toimitetaan täytettynä hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutukseen on oikeus saada perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa eli noin kuukauden sisällä. Mikäli vastausaika pitenee, asiakasta tai potilasta tiedotetaan asian etenemisestä ja aikataulusta.

Asiakkaalla tai potilaalla on myös oikeus kannella virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä sosiaali- ja terveydenhuoltoa valvovalle viranomaiselle. Mahdollisesta potilasvahingosta voi hakea korvausta Potilasvakuutuskeskuksesta ja mahdollisesta lääkevahingosta Suomen Keskinäisestä Lääkevahinkovakuutusyhtiöstä. Palveluun tai hoitoon liittyneissä vahinkotilanteissa asiakkaalla tai potilaalla on mahdollisuus esittää vahingonkorvausvaatimus palveluntuottajalle.

Asiakkaan ja potilaan on mahdollista hakea muutosta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua tai toimintaa koskevaan hallintopäätökseen, ellei kyseessä ole päätös, josta on erikseen laissa säädetty siten, ettei muutoksenhaku ole mahdollista.

Akuutti24 tulosalueen johto lukee kaikki muistutukset ja kantelut välittömästi niiden tultua Tweb – järjestelmään. Muistutukset/kantelut ohjataan käsiteltäväksi ilmoituksen mukaisille vastuuhenkilöille. Tämän jälkeen tehdyt vastineet ohjataan muistutuksen/kantelun tehneelle. Ulkoistuksien osalta sopimuksessa on erikseen sovittu muistutuksien ja kanteluiden käsittelyn aikataulusta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton toimija, jolta voi kysyä neuvoja asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Asiakas, potilas tai omainen/läheinen voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan esimerkiksi ollessaan tyytymätön saamaansa kohteluun tai palvelun/hoidon laatuun. Myös henkilöstö voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan muun muassa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan lakisääteisenä tehtävänä on:

- Neuvoa asiakkaita ja potilaita asiakaslain, potilaslain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen teossa.
- Neuvoa, miten kantelu, hallintopäätöksen oikaisuvaatimus, valitus, potilasvahinkoilmoitus, lääkevahinkoilmoitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan oikeusturvaan liittyvä asia laitetaan vireille.
- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seurata heidän oikeuksiensa ja asemansa kehitystä.
- Toimia muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoittaa puhelimitsenumerosta 03 819 2504 ja sähköpostilla osoitteesta asiavastaavat@paijatha.fi.

8 OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA

Hyvinvointialueen hankintatoimi hoitaa hankintalain mukaiset hankinnat yhteistyössä palveluyksikön kanssa. Sisäiset hankintasäännöt ja hankintavaltuudet sekä hankintaprosessin kulku, vastuunjako ja tehtävät ohjeistetaan hyvinvointialueen hankintaohjeessa. Sopimusohjauksella varmistetaan sopimusten noudattaminen sekä lainsäädännön toteutuminen hyvinvointialueen sopimuksissa.

Lääkärin osalta vuokratyövoimaa toimii vain yhteispäivystyksessä. Sen osalta on tehty kilpailutus, jossa on tarkasti määritelty sopimuksen sisältö. Pidämme säännölliset yhteistyöpalaverit palveluntuottajan kanssa. Tarvittaessa olemme yhteydessä jos toiminnassa on huomautettavaa. Sopimuksessa on sanktiot, joilla pyritään häiriöttömään ja laadukkaaseen ostopalveluun.

Ensihoidon siirtokuljetukset suoritetaan pääsääntöisesti omana toimintana. Ensihoito on tehnyt 2 yrityksen kanssa sopimuksen, jonka kautta on mahdollista ostaa yksittäisiä siirtokuljetuksia varavalmiutena. Sopimusta seurataan laadun ja laskutuksen osalta.

9 OMAVALVONNAN KEHITTÄMINEN

Palautekanavat

Asiakas voi antaa palautetta omasta tai läheisensä saamasta palvelusta tai muusta hyvinvointialueen toimintaan liittyvästä asiasta missä asioinnin vaiheessa tahansa erilaisten palautekanavien avulla. Palautteet käsitellään ja raportoidaan asiakaspalautteen keräämisen, käsittelyn ja raportoinnin ohjeen mukaisesti. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja asiakaskokemuksen parantamisessa. Palautteen perusteella tehtävien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Toimintayksiköissä on sovitut vastuuhenkilöt, jotka seuraavat ja käsittelevät sähköisiä asiakaspalautteita ja palautelaatikoihin jätettäviä palautteita. Jos palaute tulee muulla tavoin, se ohjataan käsiteltäväksi joko asiakaspalautteena, tai muistutuksena palautteen luonteen takia. Vastuuhenkilöt ottavat yhteyttä yhteydenottopyynnön jättäneisiin tavoiteaikarajan puitteissa. Palautteita käsitellään säännöllisesti toimintayksiköiden palavereissa ja tarvittaessa tulosyksiköiden johtotiimeissä. Palautteiden kautta toimintaa seurataa ja kehitetään.

Omavalvonnan johtaminen

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hallintosäännössä on määritelty hyvinvointialueen johtamisrakenne, viranhaltijoiden vastuut ja tehtävät. Hyvinvointialueen hallintosäännössä on myös kuvattu omavalvonnan ja valvonnan vastuut. Jokainen organisaation eri tasoilla toimiva johtamisvastuussa henkilö vastaa toiminnan omavalvonnasta ja siihen kytkeytyvästä tiedolla johtamisesta.

Toimintamme Akuutti24 tulosalueella on organisoitu tulosyksiköittäin; kenttäpalvelut (ensihoito ja kotisairaala) ja sairaalapalvelut (yhteispäivystys, päivystysosasto ml. selviämishoitoyksikkö ja obduktio + kylmätilalogistiikka). Tulosyksiköiden sisällä seuraamme aktiivisesti toiminnan lukuja ja teemme yhdessä henkilöstömme kanssa prosessien kehittämistä. Tietojohtaminen on nivelletty osaksi palaverikäytänteitä.

Toimintayksiköiden esihenkilöt vastaavat omavalvonnan toteuttamisesta ja seurannasta alueellaan. Tulosalueen johto seuraa omavalvonnan toteutumista säännöllisesti toimintayksiköiden tuottaman tiedon kautta. Tuotetun tiedon pohjalta tehdään toimintaan muutoksia tarpeen mukaan.

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit

Tunnistettu riski	Riskin hallintakeino	Riskin omistaja	Katselmointiväli
Lääkehoitoon liittyvät haittatapahtumat	Lääkehoidon ohjeet Osaamisen varmistaminen	Toiminnasta vastaava lääkäri	12 kk
Potilaaseen liittyvän tiedon siirtyminen potilaan siirtyessä toiseen toimintayksikköön	Suullinen raportointi ISBAR Toimintayksiköiden kirjaamisohjeet	Toimintayksikön toiminnasta vastaavat	12 kk
Potilaan seuranta ja seurantatiedon hyödyntäminen lyhyissä hoitokontakteissa ja potilaan siirtyessä seuraavaan toimintayksikköön	Toimintayksiköiden potilaan vitaalielintoimintojen seurantaohjeet Toimintayksiköiden kirjaamisohjeet	Toimintayksikön toiminnasta vastaavat	12 kk
Potilaan tunnistaminen			12 kk

	Hyvinvointialueen ohje potilaan tunnistamisesta	Toimintayksikön toiminnasta vastaavat	
Kaatumisriski sairaalassa	Ikinä- toimintamalli Kaatumisen ennaltaehkäisyn toimintamalli (hyvinvointialueen toimintamalli) Teemakuukausi	Toimintayksikön toiminnasta vastaavat	12 kk

LIITE: VAARATAPAHTUMAILMOITUSTEN JA PALAUTTEIDEN KÄSITTELY- JA REAGOINTIAJAT

	Asiakas-palautteet	**Asiakas- ja potilas-turvallisuus**	**Epäkohta-ilmoitukset**	**Työturvallisuus**	**Tietosuoja- ja tietoturva-ilmoitukset**	**Henkilö- ja tilaturvallisuus**
Mittari	Palautteiden määrä, käsittelyaika, NPS-suosittelu-indeksi	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet
Käsittelyn tavoiteaika	< 14 vrk	< 2 viikkoa: ensireagointiaika < 30 vrk: käsittelyaika	< 2 viikkoa: ensireagointiaika < 30 vrk: käsittelyaika	< 10 vrk työtapaturmasta muut tapahtumat < 30 vrk tapahtumasta	< 48 h: välittömiä toimenpiteitä vaativat < 2 vk: muut kuin välittömiä toimenpiteitä vaativat Vakavat tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset < 72 h: reagointiaika	< 2 viikkoa: ensireagointiaika < 30 vrk: käsittelyaika
Seuranta tiheys **Työyksikkö**	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk
Seuranta-tiheys **tulosalue/ toimiala**	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa