

Omavalvontasuunnitelma 2025, Töölön palveluyksikkö, Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö YTHS

1. Ylioppilaiden Terveydenhoitosäätiötä koskevat tiedot

Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö (YTHS)
Palvelujen tuottajan Y-tunnus: Y-0202637-8
Toimipaikan nimi: Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö (YTHS)
Toimipaikan postiosoite: Töölönkatu 37 A
Postinumero: 00260
Postitoimipaikka: Helsinki

1.1 Palveluista vastaavat johtajat

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, johtajaylilääkäri Teija Kulmala
Puhelin: 041 7319 420
Suun terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, johtajahammaslääkäri Krista Brander-Aalto
Puhelin: 041 7322 165
Postiosoite: Töölönkatu 37 A
Postinumero: 00260
Postitoimipaikka: Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: YTHS Töölön palveluyksikkö
Yhteystiedot: Töölönkatu 37 A, 00260 Helsinki
Vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:
Aluejohtaja Juha Tiainen juha.tiainen@yths.fi 041 7316607
Alueylihammaslääkäri Petra Hyvönen petra.hyvonen@yths.fi 0417307824
Mielenterveyden alueylilääkäri Tarja-Sisko Saastamoinen tarja-sisko.saastamoinen@yths.fi 0468769156

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

YTHS:n perustehtävänä on tehdä työtä opiskelijoiden terveyden, hyvinvoinnin ja opiskelukyvyn edistämiseksi ja tarjota vahva tuki valmistumiselle.

YTHS järjestää Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston hyväksymällä tavalla korkeakoulujen perustutkinto-opiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon lakisääteiset palvelut. YTHS:n palvelut linjataan

laissa korkeakouluopiskelijoiden terveydenhuollosta sekä terveydenhuoltolaissa. Palvelujen sisältöä kuvataan tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemassa Opiskeluterveydenhuollon oppaassa ja asetuksessa neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta.

1.4 Palvelualueet ja palveluyksiköt

YTHS palveluverkko jakautuu viiteen palvelualueeseen, jotka pohjautuvat sairaanhoidon erityisvastuualueisiin. YTHS:n omien yhteistyökumppaneiden palveluyksiköiden yhteystiedot löytyvät yths.fi-verkkosivustolta.

YTHS tarjoaa lähipalveluja kaikilla korkeakoulupaikkakunnilla omana tai alihankkijapalveluna.

Etävastaanottopalvelua tarjotaan digitaalisten palvelukanavien kautta valtakunnallisesti.

Töölön palvelupisteessä tarjotaan terveyttä edistäviä ja sairauksia ehkäiseviä toimintoja sekä perusterveydenhuollon taseisia yleis-, mielenterveys ja päihdehoitopalveluita opiskeluterveydenhuollon palveluvalikon mukaisesti lähi- ja etävastaanottoina.

Töölön palvelupisteissä tehdään mm. terveystarkastuksia ja -ohjantaa, annetaan ennaltaehkäiseviä rokotuksia ja toteutetaan tartuntatautilain mukaista seulontaa, ennaltaehkäisyä ja hoitoa, seksuaali- ja lisääntymisterveyteen liittyviä palveluita, raskauden ehkäisyä ja seksitautien hoitoa. Yleisterveiden sairaanhoitoa ja mielenterveys- ja päihdepalveluita tuotetaan opiskeluterveydenhuollon palveluvalikon mukaisesti moniammatillisesti (terveyden- ja sairaanhoitajat, fysioterapeutit, yleislääkärit, psykologit ja psykiatrian erikoislääkärit). Psykiatrian erikoislääkärit tekevät mm. psykoterapiakuntoutustarpeen arvioita ja siihen vaadittavia lausuntoja. Erityisen tuen tarpeen arviota ja toteutusta tehdään yhdessä oppilaitosten työntekijöiden kanssa.

Opiskeluterveydenhuollon palveluvalikon mukaiset perustason suunterveyden palvelut tuotetaan moniammatillisesti (suuhygienistit, hammashoitajat ja hammaslääkärit). Perustasoa laajempia suunterveydenhuollon palveluita tarjotaan Töölössä (suukirurgian, parodontologian ja ortodontian erikoishammaslääkärit sekä leukojen alueen TT-kuvantaminen). Muita laajennettuja palveluita, kuten protetiikan ja endodontian erikoishammaslääkäripalveluita järjestetään tarvittaessa maksusitoumuksella yksityisiltä palveluntarjoajilta. Näitä palveluja saavat käyttää kaikki eteläisen alueen opiskelijat.

Töölön palveluyksikössä palveluja tarjotaan 57 869 opiskelijalle, joista 31 595 on yliopiston ja 26 290 ammattikorkeakoulukoulun opiskelijoita. Kaikkien opiskelijoiden on mahdollista käyttää kaikkien YTHS:n omien palveluyksiköiden palveluita.

Seuraavalla sivulla olevassa kuvassa on kuvattu tarkemmin YTHS:n palvelualueet (5 kpl) sekä oman toiminnan (23 kpl) ja yhteistyökumppaneiden (10) palveluyksiköt. Tämän lisäksi yhden palveluyksikön muodostaa valtakunnalliset digitaaliset palvelut.

YTHS:n palveluverkko

● Oma palvelupiste, kaikki palvelut:

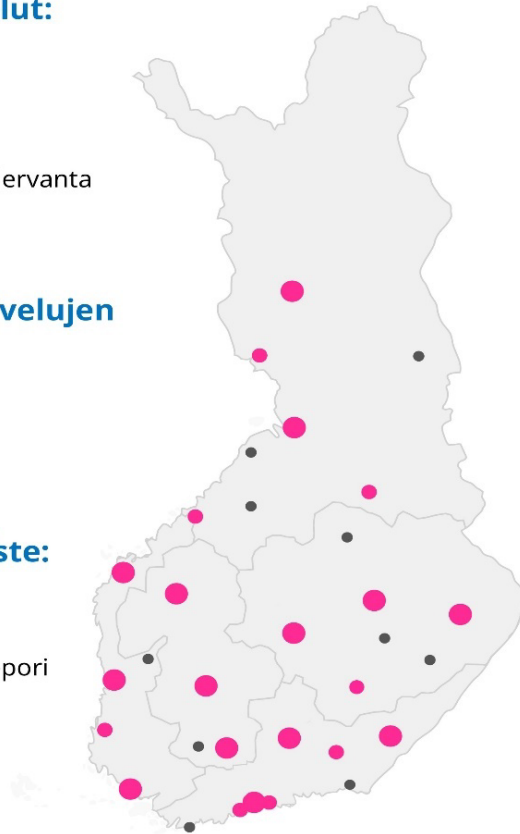
Helsinki/Töölö	Oulu
Hämeenlinna	Pori
Joensuu	Rovaniemi
Jyväskylä	Seinäjoki
Kuopio	Tampere/Tulli ja Hervanta
Lahti	Turku
Lappeenranta	Vaasa

● Oma yleis- ja mielenterveyspalvelujen palvelupiste:

Espoo	Kokkola
Helsinki/Malmi	Kouvola
Kajaani	Mikkeli
Kemi	Rauma

● Yhteistyökumppanin palvelupiste:

Forssa	Raahe
Iisalmi	Savonlinna
Kankaanpää	Tammisaari, Raasepori
Kotka	Varkaus
Kuusamo	Ylivieska



2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

YTHS ja Kela ovat yhdessä sopineet palvelujen laatuvaatimukset ja toteuttamistavat, jotka kuvataan palvelusopimuksessa. Palvelun kuvaus on Kelan ja YTHS:n välisen korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta tehdyn sopimuksen liite, jonka tarkoitus on tarkentaa sopimuksen ehtoja. Lisäksi palvelun kuvauksessa sovitaan osapuolten välillä noudatettavista järjestelyistä sekä palveluiden järjestämisen ja tuottamisen menettelytavoista ja käytännöistä. Palvelun kuvauksessa sovittuja ehtoja noudetaan kuten sopimuksen ehtoja.

Palveluiden laatu varmistetaan jatkuvalla omalla seurannalla, sisäisillä auditoinneilla ja Kelan tekemillä ulkoisilla auditoinneilla, jotka kuvataan tarkemmin palvelusopimuksessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta seurataan vaaratapahtumailmoituksista, jotka käsitellään sillä alueella, johon ilmoitus kohdistuu. Aluejohtaja tai esihenkilö käsittelee ilmoituksen aluejohtajan kokouksessa jossa sovitaan tarvittavat toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja seuranta tarvittaessa.

2.2 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja on nimittänyt Töölön palveluyksikköön vastaavat mielenterveyden alueylilääkäri Saastamoinen Tarja-Sisko ja yleisterveyden alueylilääkärit Hukkanen Pia ja Stenqvist Johanna sekä vastaavan alueylihammaslääkärin Hyvönen Petra, joiden tehtävänä on vastata lääketieteellisestä laadusta ja potilasturvallisuudesta tämän omavalvontasuunnitelman mukaisesti palveluyksikössä

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä Töölön palveluyksikössä ja edellä mainitut lääkärit vastaavat sen päivittämisestä.

Töölön palveluyksikön työntekijöiden esihenkilöt johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset perehdyttämällä uudet työntekijät sovitulla tavalla uusiin työtehtäviin ja seuraamalla ja ohjaamalla työntekijöitä toimimaan säätiössä kunkin ammattiryhmän tehtäväkuvan sovittujen toimintamallien mukaisesti (mm. YTHS arvojen mukainen toiminta, asiakkaiden hoito, tehtävät potilasasiakirjamerkinnät jne.).

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon tapahtuu hoidon tarpeen arvion kautta, jossa hoitoon pääsy toteutuu hoitotakuulainsäädännön määrittämässä ajoissa. Palvelun tuottamista suhteessa palvelukysyntään ja budjettiin seurataan ja tehdään tarvittavia muutoksia ajanvarauspohjiin.

Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä siten, että hänelle kerrotaan ymmärrettävästi hänen terveydentilastaan ja sen hoidosta ja siihen liittyvistä riskeistä. Potilas myös itse osallistuu hoitosuunnitelman tekoon sekä sen toteutukseen.

Potilaan asiallisessa kohtelussa noudatetaan lakia potilaan asemasta ja oikeuksista. Tämän mukaan asiakkaan ja potilaan asiallinen ja kunnioittava kohtelu on keskeinen toimintaa ohjaava arvo.

Potilaalla on mahdollisuus antaa palautetta välittömästi palvelutapahtumassa häntä hoitaneelle henkilökunnalle tai sen jälkeen tekstiviestinä lähetettävällä NPS-asiakaskokemuskyselyllä. Potilas voi olla yhteydessä hoitaneeseen henkilöön myös Self-verkkopalvelussa. Avointa palautetta voi antaa yths.fi-sivujen palautelomakkeella tunnistautuneena tai nimettömästi. Palaute ohjautuu käsiteltäväksi sille alueelle, johon se on kohdistettu ja palautteeseen vastataan, mikäli ilmoittaja on jättänyt yhteystietonsa. Asiakaspalautteista tunnistetaan ne palautteet, jotka täyttävät muistutuksen tunnusmerkit. Tällöin asiakaspalaute käsitellään kuin muistutus.

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista on kerrottu YTHS:n verkkosivuilla, jossa on ohjeet palautteen antamiseen ja muistutuksen tekemiseen.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta on aina kunnioitettava. YTHS:n palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen, ovat polikliinisia avohoitopalveluita, jonne asiakas/potilas varaa itse vastaanottoajan. Asiakkaalla/potilaalla on oikeus päättää itseään koskevista asioista. Potilaalla on oikeus myös kieltäytyä tarjotusta hoidosta, jolloin häntä pyritään hoitamaan muulla, lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Potilaslain mukaan potilaan hoidon tulee olla suunnitelmallista. Hoitosuunnitelmaan kootaan hoidon suunnittelun kannalta tarpeelliset tiedot. Hoitosuunnitelmassa on luettavissa diagnoosi, hoidon tarve ja

tavoite, työnjako, hoidon toteutus ja keinot, seuranta ja arviointi sekä lääkitys. Hoitosuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä potilaan kanssa ja se kirjataan potilastietojärjestelmään

Työntekijät perehdytetään YTHS:n palvelumalliin ja henkilökunta osallistuu täydennyskoulutukseen. Hoitosuunnitelman seuraaminen ja päivittäminen on osa hoitoprosessia.

Hyvinvointialueet vastaavat potilasasiavastaavan toiminnan järjestämisestä. Potilasasiavastaavien toiminnan järjestämisestä vastaava hyvinvointialue määräytyy sen mukaisesti, minkä hyvinvointialueella YTHS:n palvelua tuotetaan. Potilasasiamiehen tehtävänä on:

- neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), jäljempänä potilaslaki, soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Ajantasaiset potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat saatavilla YTHS:n verkkosivuilla.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelystä vastaa johtajaylilääkäri Teija Kulmala, johtajahammaslääkäri Krista Brander-Aalto ja yleis- ja mielenterveyden ylilääkäri Minna Paavonsalo.

Muistutuksen ohjeistus ja lomake on potilaille saatavilla YTHS:n verkkosivuilla. Lomake lähetetään terveydenhuollon palveluista vastaaville johtajille. He pyytävät kirjallista selvitystä muistutukseen liittyen kyseisen palvelupisteen vastaavalta lääkäriltä tai vastaavalta alueylihammaslääkäriltä. Opiskelija saa muistutukseen kirjallisen vastineen, joka annetaan yleensä kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Muistutukset ja vastaukset arkistoidaan. Yhteistyökumppaneiden tuottamissa alihankintapalveluissa toimittajalla on selkeät sisäiset toimintamallit poikkeamien seurantaan ja muistutusten, kanteluiden sekä potilasvahinkojen käsittelyyn.

Epäkohdat ja puutteet käsitellään YTHS:n eri organisaatiotasolla asian vaatimalla tavalla. Potilasvahinkotapauksissa tai niitä epäiltäessä potilas ohjataan tekemään potilasvahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen. Potilasta neuvotaan ottamaan yhteyttä potilasasiavastaavaan, mikäli hän tarvitsee lisäneuvoja tai apua. Henkilökunta ohjeistaa potilasta myös tarvittaessa.

2.5 Henkilöstö

Töölön palveluyksikössä tuotetaan yleis-, mielenterveys-, päihde- ja suunterveyden palvelut. Palveluyksikössä työskentelee seuraavia ammattiryhmiä (lukumäärä suluissa):

Töölö:

- yleislääkäri (19)
- terveydenhoitaja (24)
- fysioterapeutti (7)
- psykiatrinen sairaanhoitaja (24)
- psykologi (22)
- psykiatri (11)
- palvelusihteeri (9)
- hammashoitaja (33)
- hammaslääkäri (27)
- erikoishammaslääkäri (4)
- suuhygienisti (14)
- vastaava suuhygienisti (3)
- välinehuoltaja (5)
- suunterveyden alueosastonhoitaja (1) yhteinen eteläinen alue
- radiologi (2)
- suurradiologi (4)
- röntgenhoitaja (4)
- vastaava röntgenhoitaja (1)
- laitoshuoltaja (6)
- siivouspäällikkö (1)
- vastaava fysioterapeutti (1) yhteinen eteläinen alue
- vastaava psykologi (1) yhteinen eteläinen alue
- yleis- ja mielenterveyden alueosastonhoitaja (4) yhteiset eteläinen alue
- alueylihammaslääkäri (2) yhteiset eteläinen alue
- Alueylihammaslääkärit yleisterveys (2) yhteiset eteläinen alue
- Mielenterveyden alueylihammaslääkäri (1) yhteinen eteläinen alue
- ajoittain valtakunnallisten digitaalisten palveluiden henkilökuntaa

Henkilökuntaa on yhteensä 233.

Töölön palveluyksikkö voi käyttää vuokrahenkilöstöä paikkaamaan henkilöstövajauksia satunnaisissa ja tilapäisissä työvoimatarpeissa. Töölön palveluyksikössä hankitaan ostopalveluita täydentämään omaa palvelutuotantoa tarpeen mukaan. YTHS:n omaa palveluverkkoa varten on määritetty resursoinnin prioriteettijärjestys, jonka tarkoitus on tukea kustannustehokasta toimintaa ja turvata omaan palveluverkkoon tehtyjen investointien kannattavuus. Vuokratyövoiman käytöstä ja alihankinnan käytöstä vastaavat aluejohtajat.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet varmistetaan siten, että työntekijältä pyydetään Valviran rekisteröintinumeroa ja yksilöintitunnusta työpaikkahakemuksen tai aloitustietolomakkeen yhteydessä. Esihenkilö tarkistaa oikeudet rekrytointiprosessin yhteydessä.

Henkilöstön työtehtävän mukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito varmistetaan rekrytointivaiheessa. Esihenkilö tarkistaa tutkintotodistuksen rekrytointiprosessin yhteydessä ja haastattelee hakijat kielitaidon toteamiseksi.

Esihenkilö sopii johdettavansa kanssa henkilökohtaisista koulutustarpeista kehityskeskustelun yhteydessä. Koulutukset kirjataan Sympa – henkilötietojärjestelmään, jonne muodostuu työntekijän koulutusrekisteri. YTHS:llä laaditaan säätiötasoinen koulutussuunnitelma osaamisen varmistamiseksi. Koulutussuunnitelma tehdään henkilöstöhallinnon ja palvelukehityksen sekä säätiön esihenkilöiden yhteistyönä.

YTHS:llä on käytössä sähköinen oppimisalusta YTHS Akatemia, jonne on rakennettu kaikille työntekijöille yhteinen perehdytyspolku. Lisäksi YTHS Akatemiassa on ammattiryhmäkohtaiset perehdytysohjelmat. Esihenkilö vastaa uuden työntekijän perehdytyksen järjestämisestä.

Terveystenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä YTHS:llä varmistetaan siten, että esihenkilö yhdessä aluejohtajan kanssa varmistaa, että YTHS:llä ja oppilaitoksella on voimassa oleva harjoittelusopimus. Vastuuhenkilöt harjoittelun järjestämisessä on suunterveydessä aoh Anne Lampinen ja yleisterveydessä aoh Nina Rautio, Carita Lappalainen, Johanna Eklund ja Lilian Lindström. Ennen harjoittelun alkamista esihenkilö nimeää harjoittelijalle ohjaajan. Ohjaaja sitoutuu h perehdyttämään opiskelijaa, ohjaamaan opiskelijaa työssä, jakamaan työtehtäviä ja arvioimaan hänen oppimistaan koko harjoittelujakson ajan. Harjoitteluihin liittyvä ohjeistus löytyy intranet Santran sivulta.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana. Esihenkilö asettaa työntavoitteet kehityskeskustelussa, ohjaa työsuoritusta ja antaa ajantasaisesti palautetta työn etenemisestä. Havaittuihin epäkohtiin puuttumiseen YTHS:llä on käytössä varhaisen välittämisen malli. Mallia hyödynnetään matalalla kynnyksellä, mikäli esim. työntekijän työsuoritus heikkenee, ilmenee ristiriitoja tai työkykyhaasteita.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

YTHS:n henkilöstömitoitus perustuu THL:n opiskeluterveydenhuollon oppaan (2021) henkilöstömitoitukseen. Henkilöstömitoitusta arvioidaan suhteessa alueelliseen tarpeeseen ja palveluiden kysyntään. Päätöksen resurssien kohdentamisesta palveluyksikössä tekee aluejohtaja.

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan hoitotakuun toteutumiseen.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Etelän aluejohtoryhmän edustajat tekevät alueellista yhteistyötä Helsingin kaupungin, HUS:n, Länsi-Uusimaan, Itä-Uusimaan, Keski-Uusimaan sekä Vantaa ja Keravan, Päijät-Hämeen, Etelä-Karjalan ja Kymenlaaksoin hyvinvointialueiden ja alihankintakumppaneiden kanssa. Vastuuhenkilöt tavataan sovituksi ja tarpeen mukaan. Tapaamisissa käydään läpi palvelukokonaisuuksiin, vastuihin ja lähettämiskäytänteisiin liittyviä asioita sekä muita asiakkaan näkökulmasta ajankohtaisia asioita.

YTHS:n sisäinen yhteistyö toteutuu toimimalla yhteisesti sovittujen toimintamallien mukaisesti. Yhteistyötä ja vuoropuhelua käydään erityisesti, jos asiakaspalautteen tai henkilöstön havaitseman toimintamallin perusteella nähdään tarvetta asian yhdessä ratkaisemiseen.

2.8 Toimitilat ja välineet

Töölön palveluyksikön toimitilat sijaitsevat seitsemässä kerroksessa. YTHS:n käytössä olevien tilojen pinta-ala on noin 8725 m². Hoitohuoneita on 162 kpl. Tiloja remontoitiin osittain vuonna 2020 toiminnan laajentumisen vuoksi.

YTHS vastaa tilojen soveltuvuudesta käyttöön ja tarvittaessa niitä remontoidaan toimintaan soveltuvaksi. Kulunvalvonta, murto- ja palosuojauksesta vastaa YTHS itse. YTHS toimii Töölön palveluyksikössä vuokratiloissa. Palveluyksikön toimitilat on suunniteltu ja peruskorjattu potilasturvallisuuden kannalta käyttötarkoitukseensa sopiviksi.

Työsuojelun tai muiden toimijoiden havaitsemat puutteet korjataan yhteistyössä vuokranantajan kanssa. Aluehallintovirasto on tarkastanut toimitilat, ennen niiden käyttöönottoa. Ennen tilojen käyttöönottoa YTHS on hakenut toimitiluvan toiminnan aloittamisesta. Tarkastuskertomus käyttöönottotarkastuksesta on tallennettuna YTHS:n tietojärjestelmään.

Tarkastuskertomuksessa todetaan toimitilojen omavalvonnan kannalta keskeiset havainnot sekä toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit, asiakkaan ja potilaan yksityisyyden suoja, ja niiden hallintakeinot.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

YTHS:ssä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain ja EU-asetuksen (EU 2017/745) lääikinnällisiä laitteita koskevia vaatimuksia ja velvoitteita.

Terveydenhuollon palveluista vastaavat johtajat huolehtivat YTHS:llä siitä, että käytössä olevat laitteet täyttävät lainsäädännössä asetetut vaatimukset ja että niitä huolletaan ja käytetään laitteiden valmistajien ohjeiden mukaisesti. Työön palveluysikköön on nimetty vastuuhenkilöt Anne Lampinen, Lilian Lindström ja Johanna Eklundh, jotka vastaavat vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta. Lisäksi esihenkilöt huolehtivat ammattimaisen käyttäjän velvollisuuksien täyttymisestä palveluysikössä.

YTHS:llä on lain mukainen seurantajärjestelmä (IDR-laiterekisteri), johon kirjataan palveluysikkökohtaisesti käytössä olevista laitteista lainmukaiset tiedot. Palveluysikön alueosastonhoitajat Anne Lampinen, Lilian Lindström ja vastaava fysioterapeutti Johanna Häkkinen toimivat laiterekisterin vastuuhenkilönä. Laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi vastuuhenkilöt vastaavat laitteiden seuraamisesta ja jäljitettävyydestietojen keräämisestä seurantajärjestelmään ja sen jatkuvasta ylläpidosta. Työntekijät seuraavat laitteiden kuntoa päivittäisessä käytössä ja ilmoittavat havaitut poikkeamat annettujen ohjeiden mukaisesti. Laitteiden kunnosta huolehditaan määräaikaishuolloilla.

Laitteiden käyttäjät koulutetaan uusien laitteiden käyttöön. Esihenkilöt vastaavat henkilöstön riittävästä perehdytyksestä ja sen merkitsemisestä laitekohtaisesti YTHS:n laiterekisteriin. Käyttöönottoasennukset ja huollot kirjataan palvelupisteissä laiterekisteriin.

YTHS ylläpitää sähköisiä potilasasiakirjoja. Järjestelmä on Acute-WinHit, jonka toimittajat ovat Vitec Acute Oy ja InNet Oy. YTHS:n potilasasiakirjat siirtyvät Kanta-arkistoon kaikkien palveluiden osalta. Tietoturvaryhmä seuraa säännöllisesti, vähintään kahdesti vuodessa, potilastietojärjestelmien vaatimustenmukaisuustodistusten voimassaoloa.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, johtajaylilääkäri Teija Kulmala on tehnyt kirjalliset ohjeet Potilasasiakirja-asetuksen (94/2022) ja lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, 7§) mukaisesti potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen käsittelystä ja menettelytavoista. Potilasasiakirjat muodostavat EU:n tietosuoja-asetuksessa (2016/679) tarkoitetun yhden yhteisen, ajantasaisen potilastietorekisterin.

Esihenkilö huolehtii käyttöoikeuksista tietojärjestelmiin työsuhteen alkaessa, päättyessä tai muutoksien yhteydessä. Potilastietojärjestelmän käyttäjärühmäkohtaiset käyttöoikeudet määräytyvät terveydenhuollon palveluista vastaavien johtajien hyväksymien peruseriaatteiden mukaisesti. Mahdollisesti tarvittavia laajennettuja järjestelmäoikeuksia aluejohtaja pyytää tietohallintopäälliköltä työsuhteen alkaessa. Esihenkilön pyynnöstä laajennetutkin käyttöoikeudet poistetaan tarpeen päättyessä. Käyttäjätunnukset tietojärjestelmiin myönnetään työtehtävien hoidon kannalta tarpeellisiin

sovelluksiin esihenkilön hyväksymällä ja allekirjoittamalla käyttöoikeuslomakkeella. Käyttäjätunnusten ylläpito on sopimuskumppanin vastuulla.

Tietoturva ja tietosuoja-asiat käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Riittävästä perehdytyksestä vastaa esihenkilö. Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä ohjeistus löytyy YTHS Intrasta. Sähköisen asioinnin ohjeessa kuvataan YTHS:ssä asiakastyössä käytettävät yhteydenottotavat sekä ammattilasten väliset asiakastyöhön liittyvät yhteydenottotavat.

Tietoturva-asiantuntijat järjestävät tietoturvaan ja -suojaan liittyvää koulutusta henkilöstölle. YTHS:n oppimisympäristöstä (YTHS Akatemia) löytyy Tietosuojan ja -turvan kurssi. Kaikkien uusien työntekijöiden tulee opiskella Tietosuoja- ja -turvakurssi. YTHS Akatemiaan on linkitetty Terveysportin tietosuojakurssi ja sen suorittamista seurataan.

Töölön palveluyksikössä aluejohtaja yhdessä esihenkilöiden kanssa vastaa vuosittain tehtävästä tietosuojakävelystä. Tietosuojakävelyn tarkoituksena on havainnoida palveluyksikössä työntekijöiden toimintaa tietosuojan ja tietoturvan mukaisesti. Tietosuojakävelyn pohjalta henkilöstölle annetaan sekä hyvää palautetta ohjeistuksen mukaisesta toiminnasta että toimintaohjeita havaituista puutteista. Etätyötä tekevä henkilöstö osallistuu myös virtuaaliseen tietosuojakävelyyh, jonka tarkoituksena on arvioida tietosuojan toteutumista etätyöpisteellä. Tietosuojakävelyn yhteenveto raportoidaan säätiötasoisesti ja tulokset käsitellään tietoturvaryhmässä ja johtoryhmässä.

YTHS:n tietoturvaan ja -suojaan liittyvät asiat on dokumentoitu omaan erilliseen 14.3.2023 laadittuun ja 7.5.2024 päivitettyyn tietoturvasuunnitelmaan (asiakastietolaki (703/2023)), jota tietoturvaryhmä päivittää vuosittain sekä oleellisten muutosten yhteydessä. Tietoturvasuunnitelman liitteenä on listaus käytössä olevista potilastietoja sisältävistä järjestelmistä. Sen päivityksestä vastaa tietohallinto.

Esihenkilöt varmistavat, että henkilökunta hallitsee käytössään olevien tietojärjestelmien käytön ja osaa ottaa huomioon asiakas- ja potilastietojen salassapitoon ja tietoturvaan liittyvät vaatimukset.

Kaikkien YTHS:n tietojärjestelmien tuottaman tai tallentaman tiedon tulee täyttää tietoturvallisten järjestelmien peruskriteerit kuten tiedon luotettavuus, saatavuus, muuttumattomuus ja kiistämättömyys. Säätiön keskeiset järjestelmät on toteutettu siten, että tuotettava tieto tallentuu palvelimille. Kriittisiä potilas- tai hallintotietoja ei tallenneta työasemille pysyvästi.

Tietohallinto vastaa siitä, että toimintaohjeet sisäisen verkon, palvelinlaitteiden, järjestelmien ja työasemien turvallisuuden osalta ovat ajan tasalla. Henkilöstö on tietoinen ja huolehtii siitä, että jos havaitaan poikkeamia, niistä tehdään ilmoitus.

Sisäiseen verkkoon ei ole sallittua liittää laitteita ilman tietohallintoyksikön lupaa. Säätiössä palvelimet on sijoitettu lukittuihin tiloihin ja ulkoistettujen palvelinten sijoituksesta ja tietoturvallisuudesta on sovittu erikseen. Palvelinten käyttöjärjestelmätasoiset käyttöoikeudet on rajattu vain ylläpitohenkilökunnalle. Palvelimet ja järjestelmät varmistetaan säännöllisesti. Työasemissa on käytössä virus- ja vakoiluohjelmien suojausohjelmistot kiintolevyjen salauksen lisäksi.

Järjestelmien ylläpito-oikeudet on rajattu vain järjestelmien pääkäyttäjille, joilla on tietojärjestelmien ylläpitoon, asentamiseen ja päivittämiseen riittävä ammattitaito ja asiantuntemus. Tietojärjestelmiä ylläpidetään ja päivitetään valmistajan antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tietojärjestelmiin liitettävät integraatorajapinnat ja ohjelmistot auditoidaan, jotta ne eivät vaaranna tietojärjestelmien suorituskkyä eivätkä niiden tietoturva- ja tietosuojaominaisuuksia. Kaikkien säätiön tietojärjestelmien ja työasemien käyttöön vaaditaan käyttäjätunnukset ja salasanat. Säätiön sisäisen verkon ja ulkopuolisten verkkojen (mm. Internet) välistä rajapintaa valvotaan ulkoistetuilla palveluilla kuten sähköisissä palveluissa palomuurilla ja liikenteen seurannalla, tietoliikenteen virustarkistuksilla, sähköpostin roskapostisuodatuksella ja vahvalla sähköisellä tunnistamisella. Käyttöympäristö soveltuu tietojärjestelmien asianmukaiseen sekä tietosuojan että tietoturvan varmistamiseen käyttöön.

Asiakkaalle kerrotaan vastaanottoaika annettaessa ammattilaisen ehdottama palvelun muoto sekä kenelle ammattilaiselle aika annetaan. Tämä hyväksyessään asiakas on antanut suostumuksensa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Töölön palveluysikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu 11.6.2025 ja siitä vastaavat alueylihammaslääkäri Petra Hyvönen sekä alueylilääkärit Johanna Stenqvist ja Pia Hukkanen.

Palveluysikön lääkehoidon suunnittelusta, organisoinnista, tehtäväjaosta ja lääkehuollon toimivuudesta palveluysikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti vastaa palveluysikön alueylilääkäri tai alueylihammaslääkäri, jotka toimivat palvelupisteen lääkehoidosta vastaavina lääkäreinä. Esihenkilöt ohjaavat ja valvovat lääkehoidon toteutumista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Henkilöstön lääkehoidon toteuttamisessa tarvittava osaaminen varmistetaan perus- ja täydennyskoulutuksella. Hoitohenkilöstö suorittaa lääkehoidon täydennyskoulutuksen ja tarvittavat näytöt hyväksytysti viiden vuoden välein. Alueosastonhoitaja Anne Lampinen, Carita Lappalainen, Nina Rautio, Johanna Eklundh ja Lilian Lindström seuraavat näiden toteutumista. Lääkehoidon luvan hyväksyy lääkehoidosta vastaava lääkäri (alueylilääkäri/alueylihammaslääkäri). Lupa on voimassa YTHS:llä.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, asiakastietolaki) 7 §:n mukaan palveluysikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on johtajaylilääkäri Teija Kulmala.

YTHS:n tietoturavastaavana toimii tietohallintopäällikkö Sauli Kleemola, joka toimii myös tietoturvaryhmän puheenjohtajana. Asiakastietolain ja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen

(2016/679, 37. art) mukaisesti tietosuojavastaavina toimivat digitaalisten palvelujen ylilääkäri Aleksi Schrey ja hammaslääkäri Marjo Tipuri. Tietosuojavastaavat ovat tavoitettavissa sähköpostitse YTHS.tietosuojavastaava@yths.fi tai vahvaa tunnistautumista vaativalla lomakkeella Yhteydenottopyyntö tietosuojavastaavaan - YTHS.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on tehnyt kirjalliset ohjeet Potilasasiakirja-asetuksen (94/2022) mukaisesti potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen käsittelystä ja menettelytavoista. Potilasasiakirjat muodostavat tietosuoja-asetuksessa tarkoitetun yhden yhteisen, ajantasaisen potilastietorekisterin.

Jokaisen työasemaa käyttävän henkilön tulee tutustua YTHS:n tietoturvallisuuspolitiikkaan sekä allekirjoittaa käyttö- ja salassapitositoumus. Tietokone ja kaikki erilliset henkilötietoa sisältävät tuotantojärjestelmät edellyttävät käyttäjätunnusten ja salasanojen käyttöä.

Perehdytyksellä ja säännöllisellä lisäkoulutuksella huolehditaan siitä, että järjestelmien käyttäjillä on käyttöön vaadittava koulutus ja osaaminen ja että tietojärjestelmiä käytetään valmistajan antamien ohjeiden mukaisesti. Tietojärjestelmien käytön kannalta tarpeelliset käyttöohjeet löytyvät potilastietojärjestelmän sisältä sekä YTHS koulutus- ja perehdytysportaalissa. YTHS:n toimintakäytännöt ovat henkilöstön saatavilla intrassa. Tietoturvaryhmä päivittää säännöllisesti YTHS:n tietoturvaohjeita.

Potilastietojen asianmukaista käyttöä seurataan myös säännöllisellä lokivalvonnalla. Potilastietojärjestelmien käyttölokitiedot siirretään lokivalvontajärjestelmään, jota tietosuojavastaavat käyttävät.

Tietosuojasetuksen soveltamisen alusta lähtien YTHS on ylläpitänyt selostetta henkilötietojen käsittelytoimista. Selosteesta ilmenevät tietojen luovutuksen ja hävittämisen käytännöt sekä rekisterin suojaamiseksi toteutetut tekniset ja organisatoriset turvatoimet.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Potilaalla on mahdollisuus antaa palautetta

- välittömästi palvelutapahtumassa suoraan hoitavalle henkilökunnalle
- NPS palautteella, jonka potilas saa tekstiviestinä heti hoitotapahtuman jälkeen
- Olemalla yhteydessä hoitaneeseen henkilöön sähköisessä verkkopalvelussa
- yths.fi-sivujen palautelomakkeen kautta tunnistautuneena tai nimettömästi.

Verkkosivujen kautta tullut palaute ohjautuu käsiteltäväksi siihen palveluyksikköön, johon se on kohdistettu. Palautteeseen vastataan, mikäli ilmoittaja on jättänyt yhteystietonsa. Asiakaspalautteista tunnistetaan ne palautteet, jotka täyttävät muistutuksen tunnusmerkit. Tällöin asiakaspalaute käsitellään kuin muistutus.

Tekstiviestitse tulleet palautteet tulevat työntekijälle katsottavaksi ja niitä katsotaan säännöllisesti esihenkilön kanssa. Esihenkilöt tuovat saaduista palautteista merkittäviä huomioita aluejohtoryhmään.

Töölön palveluyksikköön tulevat palautteet käsitellään eteläisen alueen aluejohtoryhmässä säännöllisesti. Tarvittaessa palaute käsitellään myös kyseisen työntekijän kanssa. Palautteiden pohjalta ryhdytään tarvittaessa välittömiin toimenpiteisiin ja toiminnan kehittämiseen. Laajempia kehittämiskohteita tuodaan toteutettavaksi myös säätiön ja palveluyksikön vuosittaisiin toimintasuunnitelmiin ja niiden edistymistä seurataan.

Henkilöstöltä kerättävä palaute toteutetaan palveluyksikössä kuulemalla henkilöstöä ammattiryhmä- ja muissa yhteisissä kokouksissa. Henkilöstö voi antaa palautetta kirjallisesti tai keskustelemalla ja osallistumalla yhdessä esihenkilöiden kanssa toiminnan kehittämiseen. Potilailta saatu palaute käsitellään yhdessä esihenkilön ja henkilöstön kanssa ja toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella.

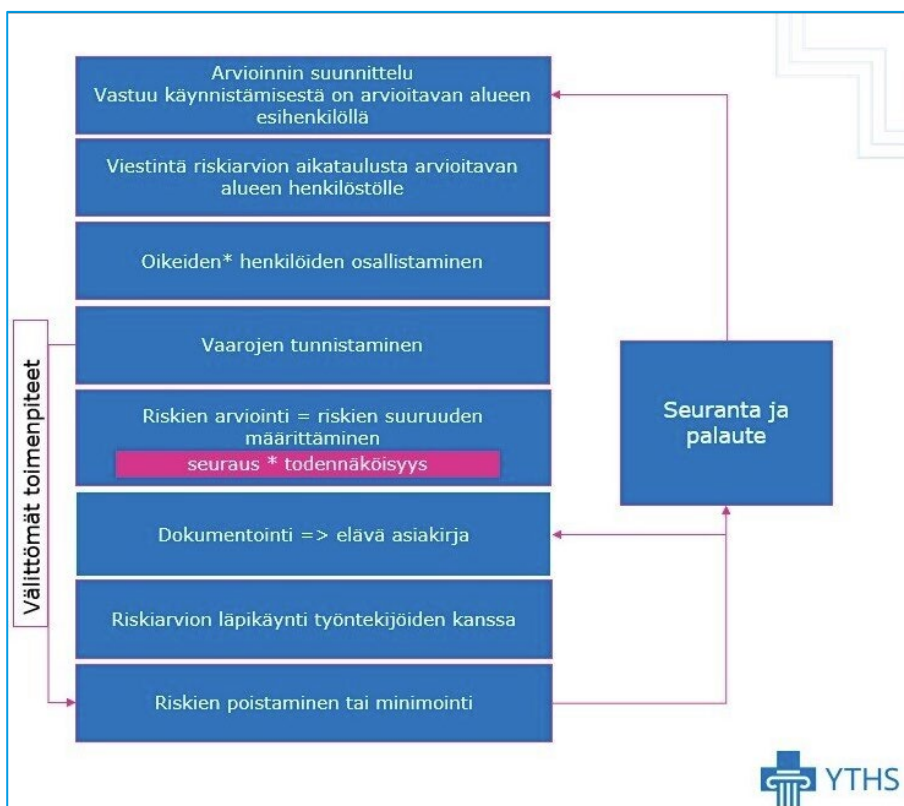
3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

YTHS:n johtoryhmällä ja esihenkilöillä on vastuu riskienhallinnan ja turvallisuuden järjestämisen kokonaisuudesta. Palveluista vastaavat johtajat, aluejohtajat ja esihenkilöt vastaavat omien rooliensa mukaisesti siitä, että palveluyksikössä olosuhteet mahdollistavat turvallisen työskentelyn ja asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Riskienhallintaa toteutetaan organisaation kaikilla tasoilla, jota jokainen toteuttaa omassa roolissaan. Johto ja henkilöstö tuntevat keskeiset työhönsä vaikuttavat lait, ohjeet, säännöt ja menettelytavat.

Palveluuyksikössä tehdään riskien arviointi vuosittain Santrasta löytyvän riskienarviointilomakkeen mukaisesti. Riskien arvioinnin teosta vastaa aluejohtaja kunkin ammattiryhmän esihenkilöiden kanssa. Asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta palveluuyksikössä on ajan tasalla olevat ohjeet ja riskien arviointi suoritetaan suunnitellusti. Henkilöstön ensiaputaitoja pidetään yllä säännöllisellä kouluttautumisella ja tietoturvan toteutumisesta sekä tilojen turvallisuudesta huolehditaan. Riskien arvioinnilla pyritään tunnistamaan keskeiset riskit ja poistamaan ne. Riskien arviointi toteutetaan siten, että esihenkilöt käyvät riskienarviointilomakkeen avulla yhdessä henkilöstön kanssa läpi mahdolliset riskitekijät ja tekevät tarvittavat toimenpiteet riskien minimoimiseksi keskustelemalla kunkin ammattiryhmän kanssa.

Seuraavassa kuvassa on kuvattu riskien arvioinnin prosessi.



Esihenkilöillä on työnantajan edustajina vastuu työturvallisuuslain ohjeistamisesta, noudattamisesta ja seurannasta. Vastuu on aina sillä esihenkilöllä, joka on sekä tietoinen vaarasta että toimivaltainen poistamaan vaaran tai vähentämään sitä.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Tietoturva- ja tietosuojariskejä arvioidaan kahden vuoden välein tehtävällä Traficom Kybermittari-työkalulla yhteistyössä ulkoisen tietoturvakumppanin kanssa. Kartoituksen perusteella valitaan kehittämiskohteet. Kybermittaritulokset ja suunnitelmat kehittämiskohteista esitellään johtoryhmälle. Riskienhallintatyötä tehdään säännöllisesti osana tietoturvaryhmän työtä (vuosikellon mukaisesti).

Tietosuojapoikkeamien ilmoittamista varten on Santrassa tietosuojailmoituslomake. Tietosuojavastaavat käsittelevät työntekijöiden tekemät ilmoitukset. Asiat käsitellään niiden vaatimassa laajuudessa ilmoittajan, tietosuojapoikkeaman kohdehenkilön ja tarvittaessa laajemmankin henkilöstön kanssa. Tietosuojapoikkeamista koostetaan raportti Kelan seurantaan: kuukausittainen lukumäärä ja vuosikolmanneksittain tapahtumien luokittelu ja tehty toimenpiteet, Korkean riskin poikkeamista tehdään ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja näistä ilmoitetaan erikseen johdolle sekä Kelaan.

Työturvallisuusriskit kartoitetaan ja arvioidaan vuosittain vaarojen tunnistamisen ja riskien kartoitusprosessin avulla. Vaarojen tunnistaminen ja niiden perusteella tehty riskiarvio raportoidaan Majakkaan, jossa työsuojelupäällikkö hyväksyy valmiit arviot. Havaitut vaarat pyritään poistamaan tai niiden aiheuttamaa riskiä pienentämään. Kartoituksen käynnistänyt esihenkilö vastaa riskin minimoimisesta tai vaaran poistamisesta siinä määrin kuin se on hänen toimivaltansa puitteissa. Tarvittaessa päätöksiä asiassa tekee aluejohtaja tai säätiön hallinnon asiasta vastaava johtaja.

Työsuojelun ennaltaehkäisevien toimien seuranta ja toteuttaminen ovat työturvallisuuden lisäksi osa asiakas ja potilasturvallisuuden varmistamista. Toimintamallin mukaista toimintaa seurataan palveluysikössä oheisen seurantataulukon avulla sekä edellä mainitun vaarojen tunnistamisen ja riskien kartoituksen avulla. Taulukko on apuväline aluejohtajalle, joka seuraa, että tarvittavat toimet on tehty.

Työsuojelun ennaltaehkäisevät toimet										
Toimenpide	pvm	pvm	pvm	pvm	pvm	pvm	pvm	pvm	pvm	pvm
(Pelastussuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina kun tulee muutoksia)										
(Turvallisuuskävely järjestetään kaikille uusille työntekijöille koeajan aikana ja kaikille työntekijöille yli 50 hengen yksiköissä tarjotaan mahdollisuus turvallisuuskävelyn kahdesti vuodessa ja sitä pienemmissä yksiköissä kerran vuodessa)										
Hälytysjärjestelmän testaus (Hälytysjärjestelmä testataan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa)										
Vaarojen tunnistus ja riskien kartoitus (Kartoitus tehdään kerran vuodessa ja riskikartoitusdokumentti pidetään "elävänä asiakirjana" ja siihen kirjataan aina kun havaittua riskiä pienennetään tai se on voitu poistaa.)										
Poistumisharjoitus (Poistumisharjoitus järjestetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa.)										

Taulukossa olevien toimien vastuut:

- Pelastussuunnitelman päivittää työsuojelupäällikkö Pia Kalliokoski geneerisin osin kerran vuodessa ja lisäksi tarvittaessa ja palveluysikkökohtaisen pelastussuunnitelman päivittää suojelujohtaja Petra Hyvönen kerran vuodessa tai aina kun se on muutosten vuoksi tarpeen. Pelastussuunnitelma on nähtävissä Santrassa jokaisen palvelupisteen omilla sivuilla.
- Turvallisuuskävelystä vastaa palveluysikköön nimetty suojelujohtaja Petra Hyvönen
- Hälytysjärjestelmän testaamisen aikataulutuksesta vastaa Petra Hyvönne
- Vaarojen kartoituksen käynnistämisestä ja läpi viemisestä vastaa Petra Hyvönen
- Poistumisharjoituksen aikataulutuksesta vastaa Petra Hyvönen.

Omavalvonnassa ilmenevät tilanteet ja puutteet käsitellään aluejohtoryhmässä, jossa todetaan tarvittavat toimenpiteet ja niiden riittävyys. Samalla mietitään, miten asia viestitään henkilökunnalle ja viedäänkö se säätiötasoiseen käsittelyyn.

Läheltä piti ja haattatapahtumat kirjataan vaaratapahtumailmoitukseen, joka on Santran sivuilla Työkalut valikon alla oleva läheltä piti- ja haattatapahtumailmoitus. Lomake on tallennettu IMS tietojärjestelmään, joka on Arterin ylläpitämä toimintajärjestelmä. Ilmoitus lähetetään alueen esihenkilölle käsiteltäväksi. Käsittelyssä esihenkilö luokittelee tapahtuman ja määrittelee toimenpiteet. Tapahtuma käydään läpi työntekijän kanssa sekä tarvittaessa alueen johtoryhmässä. Esihenkilö lähettää käsitellyn ilmoituksen hallintoon hyväksyttäväksi.

Väärinkäytösepäilyjen ilmoituskanava on YTHS:n ulkopuolisen tahon tuottama asiointipalvelu. Ilmoituskanava on tarkoitettu henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden käyttöön tilanteissa, jos joku epäilee rikkomusta, epäkohtaa tai väärinkäytöstä YTHS:n toiminnassa. Ilmoituksen väärinkäytöksen epäilystä voi tehdä anonymisti ja ilmoitukseen voi liittää sähköisiä liitteitä. Ilmoituksen tekemisen jälkeen henkilö saa koodin, jonka avulla voi seurata oman ilmoituksen käsittelyä. Ilmoitukset ohjautuvat käsiteltäväksi YTHS:n lakiasioista vastaavalle ja siitä tarpeen mukaan edelleen ilmoituksen aiheesta vastaavalle.

Henkilöstölle on tiedotettu ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista ja niiden käytöstä henkilöstöinfossa ja ohjeistettu Santran Laatu sivustolla kohdassa väärinkäytösepäilyjen ilmoituskanava.

Yleis- ja mielenterveyden sekä suunterveyden palveluita koskeva viranomaisen antama ohjeistus tai päätös tulee tiedoksi yleis- ja mielenterveyden ylilääkärille ja johtajahammaslääkärille. He käyvät ne läpi esihenkilökokouksissa. Mikäli ohjeistus poikkeaa aiemmasta YTHS:n käytössä olevasta ohjeistuksesta, päivitetään ohjeistusta ja omavalvontaa päätöksen mukaiseksi. Esihenkilöt jalkauttavat muuttuneet ohjeet henkilöstölle ja seuraavat niiden toteutumista.

Johtajaylilääkäri, yleis- ja mielenterveyden ylilääkäri tai johtajahammaslääkäri vastaa selvityspyynnön tekemisestä viranomaiselle.

3.2.1. Potilasturvallisuus

Potilasturvallisuus on tärkeä osa palvelujen ja hoidon laatua. Siihen kuuluvat palvelujen ja hoitamisen turvallisuus, lääkehoidon turvallisuus sekä laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuus. Potilaan näkökulmasta turvallisuus on sitä, että hän saa tarvitsemansa palvelun ja hoidon oikeaan aikaan oikeassa paikassa, eikä niistä aiheudu hänelle haittaa. Työön palveluyksikössä seuraamme kuukausittain potilasturvallisuusilmoituksista saatavaa tietoa ja kehitämme toimintaa saadun tiedon perusteella.

Potilasturvallisuusmittaristo koostuu seuraavien ilmoitusten lukumäärästä

- Vaaratapahtumat
- Muistutukset ja kantelut
- Potilasvahinkopäätökset
- Järjestelmähäiriöt
- Tietoturvailmoitukset
- Infektioiden määrä

Ilmoitusten tarkoitus:

Vaaratapahtumailmoitusten tarkoitus on antaa tietoa mahdollisista riskitekijöistä, joihin voidaan puuttua ja joiden avulla voidaan kehittää potilashoidon laatua ja henkilökunnan työturvallisuutta. Vaaratapahtumista tehtyjä ilmoituksia käsitellään luottamuksellisesti ja niiden tarkoituksena on kehittää toimintaa. Ilmoitukset toimivat potilasturvallisuuden kehittämisen välineenä.

Hyödynnämme vaaratapahtumista saatua tietoa:

- organisaation oppimisessa

- riskien tunnistamisessa
- toiminnan kehittämisessä
- juurisyyanalyysin tekemisessä
- johtamisen työkaluna

Vaaratapahtumien ilmoittaminen:

Jokaisella YTHS:n työntekijällä ja harjoittelussa olevalla opiskelijalla on mahdollisuus tehdä havaitsemistaan vaaratapahtumista läheltä piti- ja haittatapahtumailmoitus. Ilmoitus tehdään hoitoon liittyvistä turvallisuuspoikkeamista, jotka ovat aiheuttaneet haittaa tai olisivat voineet aiheuttaa haittaa potilaalle tai työntekijälle. Ilmoitukset lähetetään alueen esihenkilölle käsiteltäväksi. Käsittelyssä esihenkilö luokittelee tapahtuman ja määrittelee toimenpiteet esim. ohjeistuksen parantaminen, perehdytys jne. Tapahtuma käydään läpi työntekijän kanssa sekä tarvittaessa alueen johtoryhmässä ja toimintaa parannetaan ilmoitusten perusteella tarpeen vaatiessa.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamista tuetaan ohjeistuksen parantamisella, perehdytyksellä tai koulutuksella sekä henkilöstön opastamisella toimintatapojen muutokseen.

Esihenkilö lähettää käsitellyn ilmoituksen hallintoon hyväksyttäväksi, jossa tarvittaessa päivitetään ohjeistuksia ja jalkautetaan uudet ohjeet käytäntöön esihenkilöpalaverissa ja laaturyhmän kokouksessa. Laaturyhmä käsittelee yhteenvedot ilmoituksista ja laatupäällikkö kokoaa niistä yhteenvedon johtoryhmän ja hallituksen laatukatsaukseen.

Kelan toimipisteiden auditoinneissa käydään läpi vaaratapahtumien määrät ja niistä seuranneet toimenpiteet. Lisäksi Kelalle toimitetaan kuukausittain laatu- ja potilasturvallisuuden, muistutusten, kanteluiden sekä tietosuojapoikkeamien määrät. Kolme kertaa vuodessa vaaratapahtumien määrät julkaistaan YTHS:n www sivuilla ja lisäksi tiedot ilmoitetaan STM:lle vuosittain.

Potilaan informointi vaaratapahtumista:

Jos potilaalle on hoidon tai palvelun seurauksena tai sen viivästymisen vuoksi aiheutunut vaaratapahtuma, kerrotaan tästä avoimesti potilaalle. Tapahtuma, siihen vaikuttaneet tekijät ja virheen seuraukset käydään läpi potilaan kanssa. Potilas voi tarvita apua ja tukea tapahtuman tai sen seurausten ymmärtämiseksi tai käsittelemiseksi.

Potilas voi antaa saamastaan hoidosta tai palvelusta palautetta, jos hän kokee, että hoidossa tai palvelussa on tapahtunut virhe tai vaaratapahtuma. Vaaratapahtumasta voi ilmoittaa YTHS:n yleisen www-sivuilla olevalla palautteella.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan käsitellyistä läheltä piti- ja haittatapahtumailmoituksista, asiakaspalautteista, kanteluista ja muistutuksista ja niistä tehtävistä toimenpiteistä. Työsuojelullisten riskienhallintaa seurataan ennaltaehkäisevien toimien toteutumisella ja toimissa tehdyillä havainnoilla. Tarvittaessa prosesseja parannetaan ja epäkohdat korjataan.

Hygieniaoheiden ja infektioTORjunnan toteutumista seurataan tiiviisti. Tämä sisältää säännölliset hygieni- ja infektioidenhallintatarkastukset toimipisteissä. Töölön palveluyksikössä on käytössä itsearviointilomake, jonka työntekijä käy läpi vähintään kerran vuodessa ja se käydään läpi vielä yhdessä esihenkilön kanssa. Henkilöstölle annetaan koulutusta hygieniakäytännöistä ja he sitoutuvat noudattamaan annettuja toimintaohjeita infektioiden ehkäisemiseksi.

Töölön palveluyksikössä esihenkilöt käsittelevät ilmoitukset ja ne käsitellään myös alueen johtoryhmässä. Havaittujen vaarojen riskejä pienennetään tai ne poistetaan. Alueen johtoryhmässä sovitaan myös henkilöstölle viestimisestä ja mahdollisista toimintaohjeista.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, ohjeistuksilla ja sisäisellä koulutuksella.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

YTHS voi hankkia omaa toimintaansa täydentäviä opiskeluterveydenhuollon palveluja muilta palveluntuottajilta. Tämän lisäksi YTHS voi hankkia omaa toimintaansa täydentäviä palveluita esim. laboratorio ja kuvantamispalveluita, sekä harkinnanvaraisia ostopalveluita. Palveluyksiköt kuvaavat omassa omavalvontasuunnitelmassaan alihankintapalveluina tuotetut palvelut sekä ostopalveluna tuotetut palvelut ja näiden seurannan.

Alihankkijoiden kanssa tehtyihin alihankintasopimuksiin on määritelty selkeät kriteerit hoidon laatu- ja sisällölle. Alihankkijat koulutetaan YTHS:n prosessien mukaiseen toimintaan ennen toiminnan aloittamista ja kun prosesseissa tapahtuu muutoksia. Alihankintataho on veloitettu antamaan pyydettyä selvityksen laadun ja potilasturvallisuuden toteutumisesta sopimuksen seurantalapalaverissa. YTHS raportoi Kelalle alihankintapisteiden tuottamista palveluista samalla tavalla kuin omien toimipisteiden palveluista.

Säännöllisesti toteutuissa seurantalapalaverissa käydään läpi hoitoon pääsy tiedot, alihankkijoille tulleet asiakaspalautteet ja haitta- ja vaaratapahtumat. Alihankkijat toimitavat omat omavalvontasuunnitelmat ja omavalvontasuunnitelmien seurantaraportit YTHS:lle sopimuksen mukaisesti.

Alihankkijoiden omavalvontasuunnitelmissa tulee kuvata havaittujen puutteellisuuden korjaamiseen liittyvät käytännöt ja prosessit sekä ilmoitusten kerääminen ja analysointi.

Kumppanipalveluista YTHS verkkosivujen kautta tulleet palauteet ohjautuvat SurveyPalin kautta alueen asiakaspalautteisiin ja ne käsitellään alueilla ja alihankkijoiden seurantalapalaverissa.

Jos alihankkijan toiminnassa ilmenee epäkohtia tai puutteita, YTHS ohjaa kyseistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyytää palveluntuottajalta selvitystä määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä YTHS vaatii niiden korjaamista määräajassa. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, YTHS vaatii niiden välitöntä korjaamista. Samalla YTHS:llä on velvollisuus ilmoittaa alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat valvontaviranomaiselle.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet tulee ilmoittaa YTHS:lle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisin keinoin.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa aluejohtaja. Tietojärjestelmien virhe- ja ongelmatilanteissa toimitaan häiriöhallinnan prosessin mukaisesti (Santra, Yhteiset - Tietohallinto - Tukipalveluiden yhteystiedot). Jatkuvuuden hallinnassa toimitaan erillisten jatkuvuussuunnitelmien ja toipumissuunnitelmien mukaisesti. Palvelukohtaisten jatkuvuussuunnitelmien ja järjestelmäkohtaisten toipumissuunnitelmien dokumentit liitteissä Liite Jatkuvuus-_ja_toipumissuunnitelma_YTHS 20211208.

Ongelmatilanteissa, mm. tietoliikennekatkosten tai laitevikojen yhteydessä, käyttäjille on annettu järjestelmäkohtaisia toimintaohjeita. Pääperiaate on, että vikatilanteissa varsinainen toiminta ei lakkaa, vaan pystytään tilapäisjärjestelyillä jatkamaan keskeytyneitä tehtäviä. Vikatilanteiden korjaannuttua katkon aikaiset tiedot tallennetaan varsinaisiin tuotantojärjestelmiin järjestelmäkohtaisten ohjeiden mukaan. YTHS on laatinut häiriötilanteiden prosessiin ja viestintään erillisen ohjeen.

Kaikille järjestelmille ja teknisille laitteille on määritelty vasteaika, jonka puitteissa niiden tulisi taas olla tuotannossa ja toimivia. Järjestelmät ja laitteet on luokiteltu sen mukaan, kuinka kriittisiä ne ovat säätöön toiminnalle ja laitehuoltojen vasteajat on määritelty sen mukaan.

Potilastietojärjestelmien ja hallinnollisten järjestelmien tiedot varmistetaan päivittäin erillisillä varmennusjärjestelmillä. Varmistusmenettelyt sisältävät erikseen sovitut varmistuskierron ja ohjeet. Varmistetuista tiedoista otetaan säännöllisesti varmistuksia pysyvään säilytykseen. Varmistusperiaatteet ovat samat ulkoistetuilla ja sisäisesti ylläpidetyillä järjestelmillä. Käyttäjien tuottama järjestelmien ulkopuolinen dokumentaatio tallennetaan käyttäjien omiin kotihakemistoihin, jotka varmistetaan päivittäin varmistusjärjestelmällä. Käyttäjien työasemia ei varmisteta. Työaseman varmistaminen on asianomaisen käyttäjän henkilökohtaisella vastuulla, mikäli käyttäjä tallentaa tietoa työasemalle. Tietojärjestelmien hankinta ja käyttöönotto tehdään yhteistyössä tietohallintoyksikön kanssa. Kaikki tietojärjestelmät, joihin kerätään keskitetysti henkilötietoa, edellyttävät rekisterien hallintaa.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön Töölö omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa vuosittain ja kun omavalvontasuunnitelmaa on päivitetty. Näin varmistetaan henkilöstön tietoisuus omavalvontasuunnitelmasta. Vastuu omavalvontasuunnitelman läpi käymisestä ja muutosten toteutumisen seurannasta on henkilöstön esihenkilöllä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelmat julkaistaan YTHS:n verkkosivuilla ja sisäisessä intrassa, johon kaikilla on luku-oikeus. Töölön palveluyksikön omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaraportit on julkisesti nähtävissä palveluyksikössä.

Töölön palveluyksikössä aluejohtaja huolehtii siitä, että omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla oleva asiakirja. YTHS:n omavalvontasuunnitelma ja palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat

tarkastetaan ja päivitetään vuosittain. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Palveluyksiköt vastaavat omavalvontasuunnitelman toteutumisesta ja sen pohjalta tapahtuvista kehittämistoimenpiteistä, jotka raportoidaan omavalvontaraportilla YTHS:n verkkosivuilla ja Kelalle neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelma 2025

Hyväksytty 11.12.2024

Viimeksi päivitetty 30.6.2025

Juha Tiainen