



Omavalvontasuunnitelma, vastaanottotoiminta perusterveydenhuolto

Sisällys

Johdanto	2
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	2
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito	3
3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö	4
4. Riskienhallinta	5
5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus	8
6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	10
7. Palvelun sisältö	12
8. Palveluyksikön henkilöstö	13
9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut	14
10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi	15



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Johdanto

Oma- ja palvelutuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jonka avulla varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Vastaanottojen oma- ja palvelutuottamissuunnitelmassa on kuvattu organisaation arvojen lisäksi myös keskeiset strategiset periaatteet, joihin toiminta vastaanotoilla perustuu. Oma- ja palvelutuottamissuunnitelmaan on myös kirjattu miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan.

Perusterveydenhuollon lääkäri- ja hoitajavastaanotto- ja toiminta sekä terveyskeskussairaalan sairaalahoito kuuluvat terveyden- ja sairaanhoidon palveluihin. Vastaanotto- ja palvelutuottamissuunnitelman perustehtävänä on tuottaa väestölle terveyden- ja sairaanhoitopalvelut sekä ennaltaehkäisevä työ asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja vaikuttavasti. Vastaanotto- ja palvelutuottamissuunnitelmissa on jokaisessa Kainuun kunnassa ja akuutti terveyskeskussairaalanhoito on keskitetty Kajaaniin, Sotkamoon ja Suomussalmelle.

Kainuun hyvinvointialueen laatu- ja järjestelmä täyttää ISO 9001:2015 standardin vaatimukset ja Kainuun hyvinvointialueelle on myönnetty sertifikaatti. Sertifikaatti kattaa johdon ja hallinnon, akuutti- ja palvelutuottamissuunnitelman, kuntoutus- ja palvelutuottamissuunnitelman (somaattinen erikoissairaanhoidon, leikkaus ja anestesia), vastaanotto- ja poliklinikkapalvelut (poliklinikkatoiminta), diagnostiset ja hoidolliset tukipalvelut (kuvantaminen ja patologia).

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja: Terveysasemien vastaanotto- ja toiminta

Hyrnsalmen terveysasema
Kiviöntie 11, 89400 Hyrnsalmi

Kajaani, yleislääketieteenpoliklinikka
Sotkamontie 13, 87300 Kajaani

Kuhmon terveysasema
Kirkkotie 16, 88900 Kuhmo

Paltamon terveysasema
Sairaalatie 7, 88300 Paltamo

Ristijärven terveysasema
Saukontie 2, 88400 Ristijärvi

Sotkamon terveysasema
Keskuskatu 9, 88600 Sotkamo

Suomussalmen terveysasema



Välskärinkuja 2, 89600 Suomussalmi

Vuolijoen terveysasema
Papintie 2, 88270 Kajaani

Y-tunnus 3221331–8
Kainuun Hyvinvointialue Kajaani
PL 400, 87070 Kainuu, kirjaamo@kainuu.fi

Palvelumuoto: Terveysaseman vastaanottopalvelut.

Vastaanottojen toiminta perustuu ajanvaraukseen. Lääkärin, sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan vastaanottoaikaan tarvitsevia asiakkaita pyydetään ottamaan ensisijaisesti etukäteen puhelimitse tai sähköisen palvelukanavan kautta yhteyttä vastaanotolle. Asiakkaalla on mahdollisuus hakeutua vastaanotolle myös ilman ennakoajanvarausta.

- sairaanhoitajan puhelinohjaus, neuvonta ja hoidontarpeen arviointi
- sairauksien oikea-aikainen hoito ja varhainen toteaminen
- äkillisesti sairastuneiden asiakkaiden/potilaiden tehokas, turvallinen ja tarpeen mukainen hoito
- asiakkaan itsenäisen selviytymisen tukeminen ja tarvittavat interventiot
- kansansairauksien ennaltaehkäisy ja hoito
- hoitotarvikejakelu

Hoidon tarpeen arvioinnin tekee sairaanhoitaja joko puhelimitse tai vastaanotolla. Potilas saa ohjausta ja neuvontaa ja tarvittaessa hänet ohjataan:

- Lääkärin vastaanotolle
- Sairaanhoitajan/terveydenhoitajan vastaanotolle
- Lähihoitajan vastaanotolle
- Farmaseutin vastaanotolle (toiminnassa Kajaanissa tällä hetkellä)
- Etälääkärin vastaanotolle
- Fysioterapeutin suoravastaanotolle
- Mielenterveyden -ja riippuvuuksien hoidon yksikköön
- Päivystykseen
- Aikuissosiaalipalveluihin
- Suun terveydenhuoltoon
- Neuvolapalveluihin
- Ikäihmisten palveluihin

Palveluyksikköpäällikkö: Satu Luokkanen, p. 040 671 9042. satu.luokkanen@kainuu.fi

Vastaanottojen ylilääkäri: Atte Veteläinen

Apulaisylilääkärit: Pertti Pasanen, Anna-Kaisa Mattanen, Merja Ruha



2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Omavalvontasuunnitelman laatiminen:

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat terveysasemien vastaanottojen esihenkilöt, apulaispalveluesihenkilöt ja henkilöstö. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä työyksiköissä.

Suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

Terveysasemien palveluesihenkilöt, sekä palveluyksikköpäällikkö: Satu Luokkanen, p. 040 671 9042. satu.luokkanen@kainuu.fi

Omavalvontasuunnitelman ylläpito:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä terveysasemien ilmoitustauluilla, josta asiakkaat ja muut asiasta kiinnostuneet voivat siihen tutustua. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös perehdytyskansista.

Palveluesihenkilöt lähettävät sähköisesti päivitetyn lomakkeen palveluyksikköpäällikölle, joka tarkistaa suunnitelman. Palveluyksikköpäällikkö lähettää lomakkeen sähköisenä palvelualuepäällikölle. Hän laittaa hyväksymistiedon palveluesihenkilöille ja pyytää vastuualueen laatusihteeriä viemään valmiin lomakkeen Kaiman laatuksikirjaan. Palveluesihenkilö allekirjoittaa vastuualueella hyväksytyt lomakkeen ja huolehtii sen yksikön ilmoitustaululle. Omavalvontasuunnitelma on sähköisesti nähtävillä Kainuun Hyvinvointialueen nettisivuilla ja Kaimassa. Terveysasemien palveluesihenkilöiltä saa tarvittaessa lisätietoja.

3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö

Toiminta-ajatus

Toimintaa ohjaavat terveydenhuollon palveluita ohjaavat lait, kuten terveydenhuoltolaki ja laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Terveydenhuoltolaki edellyttää toiminnan perustumista näyttöön ja hyviin toiminta- ja hoitokäytäntöihin. Terveydenhuoltolaissa (30.12.2010/1326) sanotaan, että kunnissa tulee olla terveystaluita tarjolla, kaikkien ihmisten saatavilla. Terveydenhuoltoon sisältyvät terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoito.

Kainuun hyvinvointialueen yhteisenä tavoitteena on edistää alueen kainuulaisten hyvinvointia ja osallisuutta sekä järjestää vastuulla olevat sosiaali-, terveys - ja muut palvelut asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja vaikuttavasti. Vastaanotto toiminnan tavoitteena on turvata asiakkaille hoitoon pääsy hoitotakuulain velvoittamassa määräajassa.

Vastaanotto toiminnan perustehtävänä on tuottaa Kainuun maakunnan alueella asuville henkilöille heidän tarvitsemansa terveyden- ja sairaanhoitopalvelut mukaan lukien ennaltaehkäisevä työ.



Asiakaslähtöisyys terveysasemien vastaanotoilla näkyy yksilöllisesti toteutettuna hoidon tarpeen arviointina, asiakkaalle laadittuna hoitosuunnitelmana ja omahoitajan helpolla tavoitettavuudella.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kainuun hyvinvointialueelle on laadittu strategia- ja arvokirja. Strategia- ja arvokirja ohjaa alueiden strategia- ja arvokeskusteluja ja tukee toiminnan johtamista.

Kainuun hyvinvointialueen arvot: Vastuullisuus, avoimuus, luotettavuus, oikeudenmukaisuus (VALO).

Terveysasemien vastaanotoilla nämä arvot näkyvät seuraavasti:

V	Vastuullisuus näkyy vastuun kantamisena/jakamisena, aktiivisena ja kehittämismyönteisenä asenteena työtä kohtaan, oman ja toisten työn arvostamisena, yhteisöllisyytenä ja tiedon jakamisena sekä toimimista kestävän kehityksen mukaisesti. Vastuullisuusajattelun mukaisesti huolehdimme ammattipätevyyksistä, lääkeluvista ja muusta tarvittavasta osaamisesta. Osaamisen kehittämistä tuetaan koulutuksilla.
A	Avoimuus on ihmisten välistä viestintää ja vuorovaikutusta, luottamusta ja päätöksenteon läpinäkyvyyttä. Asiakkaamme pääsevät osallisiksi oman hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. Asioiden sisäisestä ja ulkoisesta tiedottamisesta huolehditaan ajantasaisesti eri kanavia hyödyntäen. Avoin palautteen antaminen kaikilla tasoilla, myös asiakkailta.
L	Luotettavuus on toimintamme ja asiakassuhteidemme perusta. Luotettavuus on osa vastuullisuutta ja lupauksien pitämistä. Luotettavuus on osallisuutta, ammattitaitoa ja sovitujen toimintatapojen yhdenmukaisuutta. Luotettavuus näkyy terveysasemilla hoitoon pääsy ja asiakaslupausten lunastamisena. Hoitaminen perustuu tutkittuun tietoon ja näyttöihin, sekä asiakkaita hoitaa ammattitaitoinen henkilökunta.
O	Oikeudenmukaisuus on tasapuolisuutta, inhimillisyyttä, yhdenvertaisuutta ja periaatteiden mukaista toimintaa. Oikeudenmukaisuus näkyy terveysasemilla tasavertaisena ja -arvoisena kohteluna, niin asiakkaiden parissa, kuin työyhteisössäkkin. Asiakkaalla on oikeus saada yhdenvertaisia palveluita asuinpaikasta riippumatta. Tasapuolisen kohtelun turvaamiseksi työskentelymme perustuu Kainuun hyvinvointialueella yhteisesti laadittuihin työohjeisiin ja toimintamalleihin.

Tapamme toimia:

- Teemme työtä yhteisillä tavoitteilla
- Toimintamme perustuu tietoon ja sovituihin prosesseihin
- Tunnistamme voimavarat – näemme ihmiset aktiivisina toimijoina
- Toimimme yhdessä, avoimesti ja toisia arvostaen
- Korostamme kannustamista ja vaikutusmahdollisuuksia
- Haluamme kehittyä yhdessä
- Johtamisessa edellytämme valmentavaa ja palvelevaa otetta
- Hallinnoinnista ihmisten ja asioiden johtamiseen
- Kehitämme osaamista koko työuran ajan
- Uudistumme kestävästi
- Edistämme tehokkaita toimintatapoja ja päätöksentekokykyä
- Korostamme muutoskykyä ja ketterää kehittymistä
- Kokeilemme rohkeasti uutta



4. Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä niiden korjaaminen

Vastaanottojen systemaattinen riskien ja vaarojen arviointi tehdään säännöllisesti, vähintään kahden vuoden välein ja lisäksi tarvittaessa, esim. toiminnan muuttuessa. Riskienarviointi tehdään yhdessä henkilöstön kanssa ja esiin tulleet epäkohdat korjataan sovitun määräajan sisällä. Riskien tunnistamisessa arvioidaan työturvallisuuden kannalta fyysiset vaaratekijät, henkinen kuormittuminen, ergonomia ja kemialliset vaaratekijät. Riskien arvioinnin lisäksi riskien ja kriittisten työvaiheiden tunnistaminen sekä epäkohdista, laatu- ja riskitehtävien tiedottaminen ja keskustelu on osa päivittäistä työtä ja kuuluu yksikön kaikille työntekijöille.

Työterveyshuollon työpaikkaselvityksen yhteydessä työterveyshuolto arvioi myös työn riskejä ja työyksikössä tehty riskien arviointi tulee toimittaa työterveyshuoltoon ennen työpaikkakäynnin toteuttamista. Työpaikkakäynnit tulisi toteuttaa vähintään viiden vuoden välein. Riskien arviointia tehdään myös yhteistyössä mm. pelastuslaitoksen kanssa viranomaismääräysten mukaisesti.

Riskienarvioinnin lomakkeet täytetään sähköisesti HaiPro-ohjelmaan, jossa ne ovat luettavissa myös työsuojelussa. Riskienarviointi tulee toimittaa myös työterveyshuoltoon, ja sitä käytetään esimerkiksi työpaikkaselvityskäynnin pohjana. Kun esiin tullut riski on normaalia suurempi, tehdään yhteistyötä työterveyshuollon lisäksi myös työsuojelun kanssa asian kuntoon saattamiseksi mahdollisimman pian.

Henkilöstön vastuulla on tuoda reaaliaikaista tietoa epäkohdista ja riskeistä suoraan esihenkilölle. Vastaanottojen omavalvontasuunnitelmasta on nähtävillä, milloin päivitys on tehty ja milloin on päivitettävä seuraavan kerran.

Asiakaspalautteita voi antaa suullisesti, kirjallisesti ja sähköisten järjestelmien kautta. Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- **Omavalvontasuunnitelma:** Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina, jos on toiminnassa oleellisia muutoksia.

- **Perehdytysohjeet ja -lomake:** Perehdytysmateriaali on henkilöstön saatavilla ja perehdytys kirjataan sähköiseen järjestelmään.

- **Lääkehoitosuunnitelma:** On vastaanottojen yhteinen, ja ylilääkärin hyväksymä/allekirjoittama. Päivitetään vuoden välein. Lääkehoitosuunnitelma on myös osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Henkilökunnan koulutuksista huolehditaan suunnitelmallisesti osaamisen varmistamiseksi. Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee myös itse aktiivisesti huolehtia ammattitaitonsa ylläpitämisestä. HaiPro:n kautta seurataan ja korjataan lääkehoidossa esiintyviä epäkohtia.



- **Potilasturvallisuusilmoitusten käsittely:** HaiPro -ilmoituksia tehdään aina, kun tilanne vaatii (läheltä-piti tilanne, työturvallisuusilmoitus, haittatapahtumat, tietosuoja/tietoturva poikkeamat ja PosiPro -onnistumisilmoitukset).

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet heti tilanteen havaitsemisen jälkeen. Tällä pyritään estämään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset HaiPro-ohjelmaan.

Ohjelmaan kirjataan myös tapahtumille kehittämissuunnitelmat ja toimenpiteet. Ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä korostetaan.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Vastaanotot toimivat yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Yhteistyön avulla kaikki turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat pidetään ajan tasalla. Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Vastaanotot toimivat yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden turvallisuuteen liittyvien toimijoiden kanssa. Suunnitelmia noudatetaan ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Kaikki tehdyt ilmoitukset menevät Kainuun hyvinvointialueen laatujohtajalle, joka kokoaa raportteja / tilastoja tehdyistä ilmoituksista. Työsuojelu seuraa myös tehtyjä ilmoituksia ja kokoaa tilastot työsuojelua koskevista ilmoituksista.

- **Palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuus selvitys:** Palo- ja pelastussuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa.

Pelastautumisharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja alkusammutusharjoitukset järjestetään henkilökunnalle säännöllisesti ja näiden toteutuminen dokumentoidaan. Palo- ja pelastusviranomaisen kanssa tehdään säännölliset tarkastukset ja harjoitukset. Kaikilla vastaanotoilla on automaattiset paloilmalämpimet ja sammutusjärjestelmät.

Vastaanottojen turvallisuuskävelyistä vastaavat palveluesihenkilöt. Toimitilojen turvallisuudesta vastaavat kiinteistöjen omistajat. Kiinteistöjen omistajien kanssa tehdään yhteistyötä (toimija ja kiinteistön omistaja). Toimitiloissa pyritään esteettömiin tiloihin. Jos toimintatilojen turvallisuudessa huomataan puutteita tai parantamisen varaa, nämä pyritään korjaamaan välittömästi yhteistyössä kiinteistön omistajan ja toimijan kanssa.

Merkittävä turvallisuutta parantava asia kaikissa yksiköissä on toimivat, ajan tasaiset hälytysjärjestelmät. Järjestelmien huollon ja testauksen osalta tehdään yhteistyötä kiinteistöhuollon ja teknisten palvelujen kanssa.

Kainuun hyvinvointialueella on työ- ja toimintaohjeita, joilla varmistetaan yhtenäiset toimintatavat kaikissa yksiköissä. Myös vastuualueella on laadittu vastuualueen omia ohjeita tarpeen mukaan ja organisaatiossa toimii myös yhteinen potilasturvallisuustyöryhmä sekä laadunhallintaohjausryhmä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Toiminnassa huomioidaan tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja



kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja vastaanotoilla on laadittu riskikartoitus ja riskienhallintasuunnitelma. Yhteistyötä tehdään kiinteistöhuollon, kiinteistön omistajan, työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa tehdään tarvittaessa.

Riskienhallinnan työnjako

Kun epäkohdasta on tullut ilmoitus ja se käsitellään, sovitaan samalla myös työnjaosta, kuka vastaa mistäkin. Palveluesihenkilöt vastaavat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Epäkohdan huomannut henkilö tekee heti HaiPro-ilmoituksen (virhe, riski tai läheltä piti-tilanne ilmoitus).

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen HaiPro-järjestelmään ja potilastietojärjestelmään. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta informoidaan korvausten hakemisesta. Vastuu ilmoitusten käsittelystä on yksikön hallinnollisella esihenkilöllä, joka tarvittaessa ohjaa ilmoitukset ylemmälle tasolle.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä ja vastuuhenkilöistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisytyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan ja tilanteet käsitellään koko henkilökunnan kanssa. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille kirjallisesti ja suullisesti. Henkilökunnan kanssa tilanteet käydään läpi yhteisissä kokouksissa, joista laadittu muistio on koko henkilökunnan luettavissa. Yhteistyötahoille tiedottamiseen valitaan sähköinen tai kirjallinen yhteydenottotapa.

5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus

Hygieniaavastaavat:

Kainuun hyvinvointialueen Kajaanin keskussairaalan hygieniahoitajat Senja Torvinen ja Tarja Vornanen.

Vastaanottojen infektio/hygieniaavastaavat:

Kajaani, yleislääketieteenpoliklinikka: (Tartuntatautivastaavat) Maarit Heikkinen, Sari Mikkonen-Paasi

Kuhmon terveysasema: Tuija Malinen



Paltamon terveysasema: Maija Myllymäki

Ristijärven terveysasema: Maija Myllymäki

Sotkamon terveysasema: Päivi Tervo, Soila Meriläinen

Hyrnsalmen terveysasema: Hanna Keränen/ Piia Aho

Suomussalmen terveysasema: Jaana Lehtoniemi

Vuolijoen terveysasema: Sari Mikkonen-Paasi, Maarit Heikkinen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja.

Kainuun hyvinvointialueella on oma tietosuojapolitiikka ja tietoturvapoliittika, joiden mukaisesti vastaanottopalvelut toimivat. Salassapitovelvollisuus koskee kaikkia Kainuun hyvinvointialueella työskenteleviä.

Asiakastyön kirjaaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset saavat peruskoulutuksensa myötä perustiedot ja -taidot kirjaamiseen. Opiskelijat ja uudet työntekijät perehdytetään organisaatiossa käytössä olevaan potilastietojärjestelmään. Perehdytykseen kuuluu omana osiona tietoturva / tietosuoja sekä viestintä.

Kirjaaminen on osa välitöntä hoitotyötä ja se kuuluu jokaisen ammattilaisen perustehtävään. Kirjaaminen tulee olla reaaliaikaista; työvuoron aikana tehdyt / tapahtuneet asiat tulee kirjata työvuoron aikana. Kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaukset siirtyvät Kanta-palveluun.

Kaikilla työntekijöillä on henkilökohtainen tunnus ja salasana, jolla potilastietojärjestelmään kirjaudutaan. Salasanat päivitetään säännöllisin väliajoin. Yhteiskäyttötunnuksia ei ole, vaan kaikki kirjautuminen ohjelmistoon tapahtuu henkilökohtaisilla tunnuksilla, joista jää merkintä järjestelmään.

Tietosuojavastaavan ja tietoturvavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Tietosuojavastaava p. 044 707 0165 tietosuojavastaava@kainuu.fi

Tietoturvavastaava Teemu Röpelin, p. 044 797 0013

Terveys- ja sairaanhoidon laitteet ja tarvikkeet

Terveys- ja sairaanhoidon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31–34 §:ssä. Terveys- ja sairaanhoidon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen voi liittyä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäisy on omavalvonnassa huomioon otettava asia.



Vastaanotoilla tämä on huomioitu uuden työntekijän perehdytyksessä, säännöllisin väliajoin tapahtuvissa koulutuksissa ja kaikkiin työyksiköihin on nimetty laitevastaavat. Laitevastaavat huolehtivat laitteiden toimittamisesta kalibroitavaksi, sekä ajantasaisen laitelistauksen ylläpitämisestä. Perehdytyksen aikana uuden työntekijän tulee suorittaa tarvittava koulutusmateriaali. Henkilökunta perehdytetään uusien laitteiden käyttöön ja käyttöohjeita säilytetään laitteen mukana tai erillisessä kansiossa. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaisesti ja tarvittaessa vaaratilanneilmoitukset.

Kainuun hyvinvointialueen tekninen huolto vastaa laitteiden huollosta ja yhteistyötä tehdään myös laitetoimittajien kanssa. Laiteturvallisuuteen kiinnitetään huomiota koko organisaation tasolla. Laitevastaavien lisäksi kaikkien vastuulla on huolehtia, että käytettävät välineet ja laitteet ovat toimintakunnossa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Hyrynsalmen terveysasema: Hanna Keränen, Anu Väyrynen

Kajaani, yleislääketieteenpoliklinikka: Sorsa Riitta, Eevariitta Poroila

Kuhmon terveysasema: Tiia Pulkkinen

Paltamon terveysasema: Maija Myllymäki

Ristijärven terveysasema: Pasi Kurkinen

Sotkamon terveysasema: Päivi Nilosaari, Sari Niskanen

Suomussalmen terveysasema: Anu Väyrynen

Vuolijoen terveysasema: Paula Valtanen

Lisäksi Kainuun hyvinvointialueen huoltomiehet ja lääkintälaitetekniikan henkilökunta.

6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan puututaan heti ja asiassa edetään Kainuun hyvinvointialueen työohjeen mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus asialliseen kohteluun ja Kainuun hyvinvointialueella on käytössä varhaisen puuttumisen toimintaohje henkilökunnan epäasiallisen käytöksen varalta. Vastaanottojen palveluesihenkilö vastaa, että ohjeita noudatetaan.

Asiakaspalautetta voi antaa palveluesihenkilölle, sähköisesti tai palautelaatikkoon. Suoran palautteen antaminen on mahdollista myös sähköisesti reaaliajassa.



Jos palautteen antaja on jättänyt yhteystietonsa, otetaan häneen yhteyttä mahdollisimman pian. Suullinen keskustelu on ensisijainen toimintatapa yksiköissä. Palautteen antajan halutessa vastaus annetaan myös kirjallisesti.

[Asiakaspalaute](#) | [Kainuun hyvinvointialue](#)

Asiakkaat voivat tuoda esille epäkohtia kertomalla niistä henkilöstölle, esihenkilöille, aluehallintoviranomaisille, sosiaaliasiamiehelle tai potilasasiamiehelle.

Palvelujen saatavuus

Kainuun hyvinvointialue seuraa tehtävien lainmukaisuuden hoitamista, palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, laatua, turvallisuutta ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta tulevaisuudessa hyvinvointialueiden yhteisten mittareiden kautta. Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden palvelujen/hoidon tarve edellyttää. Itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta. Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia.

Hoidon tarpeen arviointia tehdään kaikilla perusterveydenhuollon vastaanotoilla asiakastyössä. Tarkoituksenmukaisten terveystalvelujen arvioinnissa, suunnittelussa ja toteuttamisessa lähtökohtana ovat myös asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet.

Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon potilaat pääsevät heti asuinpaikasta riippumatta. Terveysasemien vastaanotoilta tarvittaessa ohjataan potilas lähimpään asianmukaiseen yksikköön. Hoidon saatavuutta seurataan vastaanottopalveluissa säännöllisesti viikoittain. Hoidon saatavuutta, jatkuvuutta, laatua, turvallisuutta ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta kehitetään omahoitaja ja omalääkäri- mallilla.

Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka on eettisesti ja oikeudellisesti velvoittava periaate ja jonka perustana ovat henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta määrittelevät kansainväliset sopimukset. Suomen perustuslain (731/1999) 7 § mukaan jokaisella kansalaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan sekä oikeutta yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, tuetaan ja vahvistetaan hänen osallistumisesta hoidon ja palvelusuunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Häntä koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa ja häntä on kuultava päätöksen tekemisestä. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Henkilöstön tai resurssien puute ei koskaan ole hyväksyttävä syy rajoitukselle. Rajoitus ei voi myöskään yksin johtua potilaan tai asiakkaan sairaudesta.

Rajoitustoimenpiteen on oltava aina viimesijainen keino. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen ja lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti. Rajoitustoimenpiteet lakkautetaan välittömästi, kun niiden käyttö ei ole enää tarpeen henkilön itsensä



tai muiden turvaamiseksi. Itsemääräämisoikeuteen puuttumista ovat mm. liikkumisvapauden rajoittaminen, potilaan eristäminen, kiinnipitäminen, lepositeiden, magneettivyön, haara- ja lantiovyön käyttö tai käsien sitominen.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisissä tilanteissa ja oikeus perustuu lainsäädäntöön (mielenterveyslaki, 1423/2001; päihdehuoltolaki, 41/1986; tartuntatautilaki, 1227/2016 ja kehitysvammaisten erityishuollosta annettu laki, 381/2016). Potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta ja rajoittamistoimenpiteistä somaattisessa hoidossa ei ole erillistä lainsäädäntöä. Potilaan liikkumista voidaan rajoittaa ainoastaan potilaan turvallisuuden takaamiseksi ja vain siinä määrin kuin se on kulloinkin välttämätöntä.

Osallisuus ja tiedonsaanti

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaannin turvaaminen on peruslähtökohta osallisuudelle.

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus itsenäisiin päätöksiin itseään ja omaa terveyttään koskeviin asioihin. Palvelun ja hoidon edellytys on asiakkaan ja potilaan suostumus. Yhteistyössä tehty hoito- ja palvelusuunnitelma edistää osallisuutta sitoutumista. Kaikissa tilanteissa ja hoidon/palvelujen vaiheessa on tarve riittävälle tiedonsaannille. Viranomaisella on myös velvollisuus ohjata potilasta oikeiden yhteydenottojen ja palvelujen piiriin esim. asiakasneuvonnan ja -ohjauksen avulla. Asiakkaalla/potilaalla on julkisuuslain 12 §:n mukaan oikeus saada tieto siitä, mitä häntä koskevia tietoja on tallennettu potilasasiakirjoihin. Vastaavasta oikeudesta itseään koskeviin tietoihin on säädös myös henkilötietolain 26 §:ssä. Asiakkaalle/Potilaalle annetaan tietoa hänen sairauksistaan, hoitovaihtoehdoista ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskeistä. Potilaalla on myös oikeus kieltäytyä tarjotuista hoidosta, jolloin käytetään muita hyväksyttäviä hoitokeinoja. Tiedon saanti on yksi osa asiakkaan kokemusta saamastaan palvelusta.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan/asukkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottajana on joko työyksikön palveluesihenkilö, palveluyksikköpäällikkö tai palvelualuepäällikkö.

Potilasasiavastaavan yhteystiedot (löytyvät yksiköiden ilmoitustaululta)

Sanna Huotari

potilasasiavastaava@kainuu.fi

Puh. 044 710 1324

Palveluajat maanantai – keskiviikko

Potilasasiavastaavapalvelun sihteeri potilasasiamespalvelu@kainuu.fi

Puh. 044 763 0487 Palveluajat maanantai – tiistai



Käyntiosoite: Sotkamontie 13 F2 87070 Kainuu

Postiosoite: Kainuun keskussairaala Potilasasiavastaavapalvelu PL 400 87300 Kajaani

Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa tai auttaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, lähiomaista tai muuta läheistä potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa kuten

- 1) Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- 2) Potilasvahinko lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- 3) Erilaisissa kanteluissa ja valituksissa terveydenhuoltoa valvoville viranomaisille

Lisäksi potilasasiamiehen tehtävänä on tiedottaa potilaan oikeuksista esimerkiksi terveydenhuoltohenkilöstölle ja toimia potilaan oikeuksien edistäjänä ja toteuttajana.

Kaikki tulleet muistutukset tai vastaavat käsitellään sekä työyksikössä että palvelualueella mahdollisimman pian. Epäkohtiin puututaan ja niihin laaditaan korjaavat ratkaisut yhdessä henkilöstön kanssa. Kirjallinen vastaus annetaan myös suulliseen muistutukseen määrääjän sisällä, jos suullisen muistutuksen antajan kanssa näin sovitaan.

Kuluttajaneuvonnan puoleen on mahdollista kääntyä yksityisen palveluntuottajan palvelun virhettä epäiltäessä; esim. jos palvelu ei ole vastannut sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan sitä mitä on sovittu. Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 09 511 012 00 ja yhteydenottolomake löytyy kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivulta: Kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta

7. Palvelun sisältö

Vastaanottopalveluiden perustehtävänä on tuottaa väestölle terveyden- ja sairaanhoitopalvelut sekä ennaltaehkäisevä työ asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja vaikuttavasti. Terveysasemien vastaanotot ovat avoinna arkisin ja vastaanotoille saavutaan pääsääntöisesti erillisen yhteydenoton ja ajanvarauksen perusteella.

Vastaanottotyö perustuu ajanvaraukseen ja siten lääkärin tai hoitajan vastaanottoaikaan tarvitsevia asiakkaita pyydetään ensisijaisesti ottamaan etukäteen puhelimitse tai sähköisesti yhteyttä vastaanotolle. Asiakkaalla on mahdollisuus hakeutua vastaanotolle myös ilman ennakoajanvarausta.

Vastaanotot ovat avoinna arkisin, virka-aikaan:

- ma-to klo 8–16
- perjantai ja juhlapyhien aatto edeltävä päivä klo 8–15
- la-su sekä juhlapyhinä, jouluaattona ja juhannusaattona suljettu

Vastaanottotyö

Vastaanotto toiminta perustuu terveysasemalla määriteltyyn työnjakoon. Toimintaa voidaan toteuttaa sairaanhoitajan tai lääkärin vastaanottona tai etävastaanottona. Asiakastyötä tehdään paljon myös puhelimitse ja/tai sähköisen Omasote-viestinnän kautta.

Hoitajavastaanotolla tarkoitetaan esimerkiksi sairaanhoitajan pitämää potilasvastaanottoa, jossa hoitaja vastaa itsenäisesti ja ennalta sovitun työnjaon mukaisesti asiakkaan hoidontarpeenarviosta,



hoidosta/hoidon toteutuksesta, potilasohjuksesta ja/tai hoitosuunnitelman laatimisesta tai jatko-seurannan suunnittelusta/toteutuksesta. Tarvittaessa hoitaja voi konsultoida lääkäriä tai ohjata asiakkaan lääkärin vastaanotolle. Hoitajan vastaanotto voi sisältää esimerkiksi alkukartoituksen (hoidontarpeenarvio/esitiedot/käyntisyys), tutkimusten tekemistä tai tutkimusten määräämistä, tulosten tulkintaa, hoitotasapainon arviointia, pitkäaikaissairaahan asiakkaan ohjausta.

Kajaanissa on käytössä myös farmaseutin vastaanottotoimintaa.

Etäpalvelut

Etäpalveluiden avulla hoidamme silloin, kun asiakkaalla ei ole tarvetta vastaanottokäynnille. Ammatilainen tekee arvion, hoituuko asiakkaan asia etänä vai vaatiiko asia hoitajan tai lääkärin vastaanotolla käyntiä. Etäpalveluilla tarkoitamme Omasote-viestejä, puhelinkontakteja tai videovälitteistä etävastaanottoa. Asiakkaat voivat soittaa joko nimetylle omahoitajalleen suoraan, tai arkisin avoinna olevaan takaisinsoittolinjaan. Takaisinsoittolinjat ovat avoinna ma-to klo 8-16 ja pe sekä arkipyhien aattona klo 8-15. Asiakkaiden Omasote-viestien lähettäminen on mahdollista ympäri vuorokauden, mutta hoitohenkilökunta vastaa viesteihin arkisin virka-ajan puitteissa.

Kaikilla vastaanotoilla työ on päivätyötä ja etenkin kiireellisenä pidettävää toimintaa varten on vastaanotoilla laadittuna minimiresurssivaatimus. Vastaanottojen toiminta vaihtelee paikkakunnittain, eikä esimerkiksi kaikille terveysasemille ensihoito kuljeta potilaita seurantaa varten. Tarkemmat henkilöstötiedot löytyvät palveluesihenkilöiltä.

Poikkeustilanteissa henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi tehdään yhteistyötä rekrytointiyksikön kanssa ja sijaisten hankinnassa ja rekrytoinnissa noudatetaan hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita.

8. Palveluyksikön henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet:

Terveysasemilla työskentelee terveyskeskusavustajia, sairaanhoitajia, terveydenhoitajia, lähihoitajia ja lääkäreitä, sekä Kajaanin yleislääketieteenpoliklinikalla lisäksi farmaseutteja. Suurin ammattiryhmä on sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat. Lisäksi vastaanotoilla työskentelee palveluyksikköpäällikkö (1), palveluesihenkilöitä (3), apulaispalveluesihenkilöitä (4) sekä apulaisylilääkäreitä (3). Vakinaisen henkilökunnan lisäksi vastaanotoilla työskentelee sairaanhoitajia/terveydenhoitajia/lähihoitajia ja lääketieteen opiskelijoita ja erikoistumiskoulutuksessa olevia lääkäreitä eri pituisissa määräaikaissa työsuhteissa. Työntekijöillä on omat nimetyt vastualueensa, joiden mukaisesti he kouluttautuvat ja varmistavat muun työyhteisön osaamisen. Ostopalveluina ostamme mm. hoitologistikon ja laitoshuoltajien tai siivousyritysten palveluita sekä lääkäryötä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Vastaanotoilla rekrytoinnin tavoitteena on, että yksikössä työskentelee ammattitaitoinen, asiakastyöstä kiinnostunut, työhönsä sitoutunut ja osaava henkilökunta. Rekrytoinnissa pyritään huomioimaan erityisesti henkilöiden soveltuvuus valittuun tehtävään. Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki) ja lisäksi voimassa olevat ammattipätevyudet. Sijaisten kelpoisuuden varmistaa Kainuun hyvinvointialueen rekrytointiyksikkö.



Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Vastaanotoilla tämä varmistetaan rekrytoinnin yhteydessä.

Henkilöstön osaamisen ylläpitäminen

Vastaanotoilla noudatetaan henkilöstön osaamisen kehittämisen suunnitelmaa, joka päivitetään vuosittain. Henkilökunta on ammattitaitoista ja koulutettua. Tämä varmistetaan säännöllisillä koulutuksilla. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Vastaanottojen käytössä on vaihteleva määrä työtiloja paikkakunnittain. Kaikilla vastaanotoilla on terveyskeskusavustajien ja asiakkaiden odotustilojen lisäksi myös yksiköittäin vaihteleva määrä sekä hoitajien että lääkäreiden vastaanottohuoneita.

Tukipalvelut

Toimitiloissa on käytössä turvallisuus- ja hälytinalaitteita, joita testataan säännöllisin väliajoin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Mikko Rusanen, p. 044 710 1352

10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi

Omavalvonnan seuraaminen on jatkuvaa ja tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan tehdään muutoksia.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.