



Omavalvontasuunnitelma

HyVä-digi

11.9.2025

Sisällys

1	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1	Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	5
1.4.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	5
1.4.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	5
1.4.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
1.4.4	Muistutusten käsittely.....	6
1.4.5	Henkilöstö.....	7
1.4.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	8
1.4.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	9
1.4.8	Toimitilat ja välineet.....	9
1.4.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	10
1.4.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	10
1.4.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	11
1.4.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	11
1.5	Omavalvonnan riskienhallinta.....	11
1.5.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	12
1.5.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	12
1.5.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen....	12
1.5.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	12
1.5.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	13
2	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	13
2.1	Toimeenpano.....	13
2.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	13
3	Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys.....	13
4	Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	14

Asiointi alkaa chat-keskusteluna, minne potilas pääsee hyvinvointialueen sivujen kautta. Tarvittaessa sairaanhoitaja voi avata chatin aikana videoyhteyden. Videoyhteyden avaaminen, tai kuvien lähettäminen potilaalta ammattihenkilölle, vaatii vahvan tunnistautumisen. Asiointi voi olla anonyymiä vain, mikäli potilaan asia on hyvin yksinkertainen, tiedustelu toimipisteiden aukioloajoista, palvelun valintaan liittyvä, tai muu ei-yksilöön liittyvä asia, joka ei vaadi kirjausta potilastietojärjestelmään.

Sairaanhoitaja voi ohjata potilaan palvelun sisällä lääkärille tai varata lääkärin etävastaanottoajan. Tarvittaessa potilas voidaan ohjata muualle terveys- tai sosiaalialan ammattilaiselle, terveysasemalle tai päivystykseen. Tällöin potilaasta on jo tehty hoidon tarpeen arviointi ja se on kirjattu potilastietojärjestelmään.

Sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat vastaavat potilaiden yhteydenottoihin chatin lisäksi myös Omaolo palvelun kautta.

1.3.2 Mielenterveys- ja päihde

Mielenterveys- ja päihdechat poikkeaa HyVä-digin muista palveluista siltä osin, että asiointi ikärajaksi on asetettu 13 vuotta. Muissa palveluissa voidaan arvioida sekä varata aikoja kaiken ikäisille. Mielenterveys- ja päihdechat on tällä hetkellä pilotointi vaiheessa ja tulevaisuudessa ikäraja voidaan uudelleenarvioida

Mielenterveys- ja päihdeasioihin erikoistuneet sairaanhoitajat tarjoavat matalan kynnyksen palveluita, hoidon porrastuksen mukaisesti, arkisin sekä chat palvelussa, että Omaolon kautta.

Chatissä pätee samat ohjeet tunnistautumisen kanssa, kuin terveydenhoidon osalta, kaikki kirjausta vaativat asiointit vaativat vahvan tunnistautumisen, samoin videoyhteyden avaaminen, mutta kysymyksiä voi esittää myös anonyymisti ja etenkin tässä palvelussa, missä kynnyks ottaa yhteyttä voi olla korkea, on tärkeää, että ensikontakti voi tapahtua anonyymisti.

Mielenterveys- ja päihdepalveluihin erikoistuneet hoitajat tekevät aikuisten terapianavigaattorin, sekä nuorten interventionavigaattorin purkuja ja ensijäsennyksiä.

1.3.3 Sosiaaliohjaus

Sosiaaliohjaajan palveluissa sosiaaliohjaaja keskustelee asiakkaan kanssa joko chatissä tai videoyhteydellä. Samat periaatteet vahvasti tunnistautumisesta pätee, kuten yllä.

Sosiaaliohjaaja voi antaa neuvontaa ja ohjeita sekä ohjata- tai siirtää asiakkaan oikean palvelutehtävän piiriin. Sosiaaliohjaaja ei voi kertoa annetuista päätöksistä tai kirjauksista, joita on tehty muissa palvelutehtävissä.

Sosiaaliohjaajan luona käynti voi olla kertaluonteinen tai tämän kanssa voidaan sopia useampi, maksimissaan kuitenkin viisi käyntiä saman asian hoitamiseen. Sosiaaliohjaaja ei voi toimia asiakkaan omatyöntekijänä. Sosiaaliohjaaja voi

tarvittaessa konsultoida ja siirtää asiakkaan terveystalveluiden puolelle chatissä, mikäli tämän asia vaatii myös terveydenhuollon ammattilaisen kannanottoa, sellaista, joka on etänä mahdollinen.

Sosiaaliohjaajat vastaavat asiakkaiden yhteydenottoihin niin chatin, kuin Omaolon kautta.

1.3.4 Suun terveys

Suun terveyden palveluista HyVä-digissä vastaa hammashoitaja sekä suuhygienisti. Ammattilaiset vastaavat niin Omaolosta tullessiin yhteydenottopyyntöihin, sekä chatviesteihin. Suun terveyden ammattilaiset antavat neuvoja ja ohjeita suun terveyteen liittyviin asioihin, tekevät ajanvarauksia sekä hoitavat hyvinvointialueen 1-vuotiaiden tarkastukset videovastaanotolla.

Suun terveyden puolella pätevät samat säännöt tunnistautumisen ja anonyymin asioinnin suhteen, kuin muissakin palveluissa.

1.3.5 Fysioterapia

Fysioterapeutin chatissä potilas keskustelee lähtökohtaisesti ammattilaisen kanssa viestitse. Tarvittaessa ammattilainen voi avata videoyhteyden chatin aikana, mikäli kirjallinen kuvaus, tai valokuva oireesta ei ole riittävä hoidon tarpeen arvioimiseksi. Chat on maksuton. Mikäli fysioterapeutti arvioi, että potilaan oire vaatii etävastaanoton, voidaan sopia aika etävastaanottokäynnille. Etävastaanottokäynti on maksullinen. Fysioterapeutti voi myös varata potilaalle ajan fyysiselle vastaanottokäynnille asuinkunnan mukaisesti.

Fysioterapeutin chatissä saa ohjeita ja neuvontaa tuki- ja liikuntaelinsairauksiin. Fysioterapeutti ei voi kirjoittaa sairauslomaa, mutta mikäli tälle, tai esimerkiksi lääkitykselle on tarvetta, voi fysioterapeutti siirtää potilaan sairaanhoitajan chatiin, jolloin tämä hoituu samalla käynnillä.

1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Omaavallonnalla seurataan palvelustrategiassa päätettyjen järjestämisvastuulle kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteiden toteutumiseksi laadittuja suunnitelmia ja johtamista sekä sitä, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan ottaen huomioon hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus sekä kustannusvaikuttavuus. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 §11.)

1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta

HyVä-digi on Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystoimen johdon alainen palvelu ja osa terveysasemapalveluita.

HyVä-digin palvelun toteuttamisesta, laadusta sekä kehittämisestä vastaa vaaditun koulutuksen omaava palveluvastaava, joka on terveysasemapalveluiden tuloksiksiköppäällikön alaisuudessa. Palveluvastaava vastaa sosiaaliohjauksesta sekä terveyspalveluista sekä henkilöstön osaamisen hallinnasta sekä lupien voimassaolosta.

HyVä-digi on perustettu osana Kestävän kasvun -hankkeen suunnitelmaa ja osaltaan palveluita ohjaa ja laadusta vastaa myös hankkeen vastuhenkilöt.

HyVä-digin lääkäripalvelut tuotetaan tällä hetkellä osittain ostopalveluina ja Medistaffin lääkäreiden toiminnasta palvelun laadusta vastaa Medistaff ja viime kädessä hyvinvointialueen johtava lääkäri. HyVä-digiin on rekrytoitu oma vastuulääkäri, joka on aloittanut virassaan maaliskuussa 2025. Vastuulääkäriin sekä kahden ostolääkäriin lisäksi, HyVä-digissä työskentelee yksi virkalääkäri. Ostolääkäreiden sekä virkalääkäriin lähiesihenkilönä toimii yksikön vastuulääkäri.

HyVä-digin palvelunlaatua ja kehittämistä ohjaa palveluvastaavan lisäksi myös tuloksiksiköppäällikkö sekä eri palvelutehtävistä valitut seurantaryhmään nimetyt ammattihenkilöt.

1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

HyVä-digissä asiakas/potilas on keskiössä oman asiansa käsittelyssä. Tilannekohtaisesti hyödynnetään asian selvittämisessä myös muita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Työskentelyssä pyritään saamaan esille asiakkaan näkemys omaan tilanteeseensa sekä asiakkaan toiveet. Asiakkaan/potilaan osallisuutta pyritään vahvistamaan antamalla hänelle mahdollisuus vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kohtelu on kunnioittavaa ja yhdenvertaista.

Asiakkaita ja potilaita informoidaan tämän oikeuksista, kuinka tulee menetellä, mikäli on tyytymätön palveluun tai kokee tarpeen kantelulle.

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Asiakas- ja potilasasiavastaavana toimii Anette Karlsson, joka palvelee alueen asukkaita puhelimitse tai sähköpostitse ensisijaisesti ja tämän yhteystiedot ovat saatavilla hyvinvointialueen sivuilta, ja jonka tiedot saa pyydettäessä asioinnin yhteydessä myös ammattilaiselta, joka osallistuu potilaan/asiakkaan hoitoon.

1.4.4 Muistutusten käsittely

HyVä-digi on sitoutunut noudattamaan Hyvinvointialueen muistutusmenetelmiä.

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveyden toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle, mikäli on tyytymätön saamaansa terveyden- tai sairaanhoitoon, tai siihen liittyvään kohteluun (Potilaslaki 10§).

Jos potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava potilailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti.

Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Yksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa (noin kuukausi) muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhuollon valvontaviranomaisille.

HyVä-digin muistutusten sekä palautteiden ensisijainen käsittelijä on palveluvastaava ja/tai vastuulääkäri. Palveluvastaavan poissaollessa palautteita käsittelee sairaanhoitajien lähiesihenkilö Rosanna Rehnberg.

Sitten viimeisimmän omavalvontasuunnitelman (09/2024) HyVä-digi on käsitellyt 3 kirjallista muistutusta sekä useampia kirjallisia palautteita, sekä yhden tietojen kirjaukseen liittyvän korjaamispyynnön.

1.4.5 Henkilöstö

HyVä-digissä työskentelee tällä hetkellä, vastuulääkäri, palveluvastaava, terveyden edistämisen koordinaattori, kaksi sosiaalihoaja, kaksi mielenterveys- ja päihdepalveluihin erikoistunutta sairaanhoitajaa, hammashoitaja, suuhygienisti, kaksi fysioterapeuttia, lääkäri, sekä 7 sairaanhoitajaa/terveydenhoitajaa, sekä sairaanhoitaja, joka on viimeiseksi mainittujen hoitajien lähiesihenkilö. Kaikki, pois lukien palveluvastaava, osallistuvat potilastyöhön. HyVä-digin toiminnassa on lisäksi mukana pitkäaikaissairauksien projektikoordinaattori, sekä muita tukihenkilöitä ICT-, hanke,- sekä hyvinvointialueen hallintopuolelta.

Palveluvastaava vastaa toiminnan kehittämisestä ja johtamisesta ja toimii ylempänä esihenkilönä hoitohenkilökunnalle. Terveystoiminta chatissa työskentelevien hoitajien lähiesihenkilö työskentelee 80% työajastaan HyVä-digin chatpalvelussa sairaanhoitajan työtehtävissä ja 20% työajastaan hän käyttää lähiesihenkilötyöhön ja vastaa muun muassa hoitajien työvuorosunnittelusta sekä päivittäisjohtamisesta. Terveystoiminnan edistämisen koordinaattori tekee seulontahoitajan töitä sekä vastaa esimerkiksi ryhmätoiminnoista ja työskentelee myös tarvittaessa terveydenhoitajana chatpalvelussa, sekä sijaistaa hyvinvointialueen hygieniahoitajaa.

Palveluvastaavan työparina toimii vastuulääkäri, joka on aloittanut virassaan maaliskuun lopussa. Vastuulääkäri toimii muiden lääkäreiden esihenkilönä ja

tekee 70% potilastyötä ja 30% hallinnollisia tehtäviä. Vastuulääkärin esihenkilö on johtava lääkäri Susanna Varilo.

Lääkäripalvelut tuotetaan osittain ostopalveluna, Medistaff yrityksen kautta, josta HyVä-digissä lääkärintehtäviä hoitaa kaksi lääkäriä. Näiden lisäksi potilastyöhön osallistuu yksi virkalääkäri, joka palkattu suoraan HyVä-digiin. Vastuulääkäri hoitaa myös hallinnoiden töiden lisäksi klinisiä tehtäviä.

Sosiaaliohjaajilta vaaditaan rikostausta selvitys ja sosiaali- sekä hoitohenkilöstöltä varmistetaan Valviran myöntämä laillistus. Hoitohenkilöstön lääkeluvat päivitetään asetettujen ohjeiden mukaisesti.

HyVä-digin henkilökuntaan ei kuulu opiskelijoita ja sijaisia käytetään harkinnan varaisesti ja palvelun luonteen vuoksi nämä ovat aina pidempiaikaisia.

Henkilöstölle tarjotaan mahdollisuus osallistua koulutuksiin ja näihin kannustetaan. Osaamista seurataan päivittäin ja mikäli puutteita osaamisessa havaitaan, näihin pyritään puuttumaan asianmukaisella lisäkoulutuksella/perehdytyksellä välittömästi.

HyVä-digiin on nimetty kaksi kielilähettilästä ja henkilöstöllä on valmius palvella molemmilla kotimaisilla kielillä. Mikäli tarvetta on, käytetään tulkkauspalvelua. Lähtökohtaisesti, pyritään tarjoamaan jokaiselle palvelua tämän omalla äidinkielellä.

1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Terveystieteiden henkilöstön riittävyyttä seurataan pääosin chat-palvelun jonotusajan perusteella. Keskimääräinen jonotusaika toiminnan alkamisvuotena oli noin 8 minuuttia, edellisen omavalvontasuunnitelman päivittämishetkellä 09/2024 noin 11 minuuttia ja tällä hetkellä 02/2025 noin 13 minuuttia. Yhteydenottojen määrä on lisääntynyt ja yhä useampi asukas on löytänyt HyVä-digin palveluun, joka osittain kuvastuu ajan pitenemisenä. Jonotusaikaa pidetään vielä kuitenkin maltillisena, etenkin ottaen huomioon toiminnan laadun ja periaatteet. Jonotus- ja käsittelyaikojen suhteen ei numeraalisia tavoitteita ole laadittu, mutta potilailta saadun palautteen perusteella yli 15 minuutin jonotusaika on koettu liian pitkäksi. Jonotusaikoja vääristävät ennakoimattomat ruuhkapiikit muun muassa erilaisten herkästi leviävien tartuntatautien kohdalla, tai tietyn alueen terveysaseman takaisinsoittopalvelun ruuhkautuessa. Jonotusajat ovat paikoin pisimmillään olleet 60–80 minuuttia, tämän vuoden ensimmäisen kolmanneksen aikana (johon ei liittynyt poissaoloja/työntekijävajetta). Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan tämän lisäksi myös ylitöiden määrän seurannalla.

Muiden ammattilaisten chateissa jonotus aika on 0-5 minuuttia, sillä näissä ei vielä ruuhkaa ole ollut ja ammattilaiset ovat pystyneet poimimaan asiakkaat/potilaat suoraan käsittelyyn heidän tultua jonoon.

Lähtökohtaisesti työvuorossa tulee olla vähintään kaksi sairaanhoitajaa ja yksi lääkäri. Mikäli lääkäriä ei ole saatavilla, konsultoidaan kivijalkojen päivystäjää taikka 116117 palvelun lääkäriä potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

Mikäli henkilöstöä ei ole riittävästi, pyritään vuoronvaihdolla/siirroilla tai ylityöhäilytyksillä täyttämään työvuoroa. Jos toiminta vaarantuu henkilöstön riittämättömyyden vuoksi, tehdään tästä ilmoitus HyVä-digin nettisivuilla ja pyydetään potilaita hakeutumaan hoitoon terveysasemalle tai sairaalan päivystykseen, terveysaseman ollessa suljettuna. Kaikissa hätätilanteissa, tulee potilaan olla suoraan yhteydessä hätäkeskukseen ja vähemmän kiireellisissä asioissa 116117-numeroon.

Muiden palveluiden osalta henkilöstötilanne on herkempi, sillä ammattilaisia on vain kaksi per chatti. Tähän mennessä, ei ole syntynyt tilanteita, joissa chat olisi jouduttu sulkemaan henkilöstövajeen vuoksi, taikka muodostunut jonoa, mutta henkilöstön riittävyyttä tullaan seuraamaan tarkasti, kun palvelut kehittyvät ja näihin yhä useampi hyvinvointialueen asukas löytää.

1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

HyVä-digin moniammatillisen henkilöstön, sekä heidän tiiviin yhteistyönsä ansiosta, saman asiointikerran aikana voidaan tehokkaasti edistää asiakkaan/potilaan asioita useammalla eri osa-alueella. Etenkin mielenterveys- ja päihdesairaanhoitajat sekä sosiaaliohjaajat työskentelevät erittäin tiiviissä yhteistyössä ja ovat jatkuvasti yhteydessä keskenään, sillä heidän asiakkaillaan on usein haasteita, jotka koskettavat molempia ammattiryhmiä, tai voivat hyötyä molempien tarjoamista palveluista.

HyVä-digin sairaanhoitajat sekä terveydenhoitajat konsultoivat potilaan hoidossa ensisijaisesti HyVä-digin ostopalvelulääkäreitä, mutta näiden lisäksi yhteistyötä tehdään päivittäin myös kivijalkapalveluiden kanssa. Yhteydenpitoa terveyskeskuksiin ylläpidetään Teams- viestiryhmissä sekä puhelimitse. Yhteistyötä tehdään myös erikoissairaanhoidon kanssa sekä päivystysapu 116117- palvelun kanssa.

HyVä-digin sosiaaliohjaajille, mielenterveys- ja päihdehoitajille sekä suun terveyden ammattilaisille on perustettu vastaavat Teams-viestiryhmät eri palvelutehtäviin, jota kautta he voivat tarvittaessa konsultoida ja kysyä neuvoa.

Kaikki HyVä-digin ammattilaiset kirjaavat asianmukaisesti sovittujen yhteisten käytäntöjen mukaisesti potilas- ja asiakastiedot niihin asiakas- ja potilastietojärjestelmiin, joihin kukin kuuluu asuinkuntansa perusteella, jotta tieto välittyy esimerkiksi vastaanottavaan hoitolaitokseen tai palvelutehtävään, mikäli asiakas tai potilas sinne ohjataan.

1.4.8 Toimitilat ja välineet

Kaksi toimistopäivää kuukaudessa, kolmen viikon välein, saman viikon tiistai sekä torstai, Söderkullan terveysaseman (Amiraalintie 4) tiloissa. Muutoin työtä tehdään etänä. Mikäli etätyö ei väliaikaisesti ole mahdollista tai tietoturvasuutta ei voida taata, siirtyy ammattilainen työskentelemään lähimpään Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen terveysaseman tiloihin.

Etätyöhön on laadittu jokaisen työntekijän kanssa kirjallinen sopimus, joka sitoo molempia osapuolia. Tässä on määritelty muun muassa, tietosuojaan liittyvät

vaatimukset, sekä mitä työvälineitä työnantaja on luovuttanut työntekoa varten. Työturvallisuus selvitys on tulossa nyt syksyllä 2024.

Työntekijöiden on kyettävä etätyössä varmistamaan, ettei ulkopuolisilla ole pääsyä työvälineisiin tai kuuloyhteyttä, mikäli potilaan kanssa asioitaisiin puhelimitse, joka ei ole vallitseva käytäntö HyVä-digissä. Jokainen työntekijä on ilmoittanut esihenkilölle missä työtä tehdään ja missä olosuhteissa, jotta esihenkilö voi varmistua siitä, että edellä mainitut ehdot täyttyvät.

Mikäli etätyöskentely ei teknisten tai muiden syiden vuoksi onnistu, tulee työntekijän siirtyä lähimpään lähityöpisteeseen suorittamaan työvuoroaan.

ICT-ongelmatilanteissa tulee ensisijaisesti olla yhteydessä HPK-palveluihin joista tuotetaan hyvinvointialueen IT-tuki. Tämän ollessa suljettuna, tulee olla yhteydessä esihenkilöön ja pyytää lisäohjeita.

HyVä-digin toiminnan kannalta on ehdottoman tärkeää, että ICT häiriötilanteisiin saadaan tarvittava apu. Tällä hetkellä alueella ei ole päivystävää IT-tukea toimistoaikojen ulkopuolella, joka on johtanut toiminnan hankaloitumiseen ja työntekijän siirtymiseen lähityöpisteelle. Tästä on selvitys käynnissä, kuinka tätä voitaisiin jatkossa parantaa.

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Työnantaja tarjoaa HyVä-digin työntekijöille tietokoneen, näppäimistön, yksikaksi näyttöä, kuulokkeet, telakan, web-kameran, hiiren, työpuhelimien sekä näiden käyttöön liittyvät laturit ja HDMI-kaapelit. Palvelua toteutetaan etänä ja varsinaisia lääikinnällisiä laitteita yksikössä ei ole käytössä, pois lukien Omaolo-palvelu, joka lasketaan kuuluvaksi tähän ryhmään.

HyVä-digissä käytettäviä järjestelmiä ovat Romexis, Mediatri, PegasosOmni, Lifecare Porvoo, Lifecare Askola, Proconsona, Sosiaaliefica, Weblab, Navitas, Medikanta, Meltwater, Microsoft Officen ohjelmistot, Titania suunnittelu ja laskenta, Titania sähköinen asiointi, Hertta, Promid, 360 potilasseläin, Kanta-järjestelmä, Kelain, Kelmu, DVV sekä Omaolo (lääkinnällinen laite).

Työntekijät on huolellisesti perehdytetty järjestelmien käyttöön, ja järjestelmävalvojat tarjoavat tähän lisää tukea tarvittaessa. Koko hyvinvointialueen kattava, yhtenäinen potilas- ja asiakastietojärjestelmä otetaan käyttöön vuonna 2026–2027.

Tämä tulee helpottamaan sekä kirjaamista, että tietojen siirtoa ja mahdollistamaan myös ajanvarauksen ja etävastaanottojen käyttöönoton, resurssien sen salliessa.

Tietoturvapäällikkö Sami Kokkala vastaa tietoturvasuunnitelma- ja HyVä-digi noudattaa hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmaa. Henkilöstö käy vuosittain Navisec koulutuksen ja palveluvastaava vastaa siitä, että suoritukset tulee kirjattua seurantalistaan.

1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitotoiminta perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan (B-osio), jota päivitetään vuoden välein tai tarvittaessa jo ennen vuoden määräajan täyttymistä tiimivastaavan toimesta. Lääkehoitosuunnitelma säilytetään sähköisesti tiimivastaavan laitteella sekä yksikön Teams-kanavalla. Palveluvastaava vastaa siitä, että yksikön hoitohenkilöstön lääkehoitoluvat ovat voimassa. Lääkehoito-osaaminen painottuu yksikön toiminnan mukaan lääkehoidon arviointiin ja ohjaukseen. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvan henkilöstön perehdytystä ja lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty nyt keväällä ja samoin lupien osalta LoVe vaihtunut Skholeen.

1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakas- ja potilastietoja käsitellään luottamuksellisesti ja työntekijöiden on myös huolehdittava etätyöjärjestelyissään, ettei kukaan ulkopuolinen pääse näkemään työkoneen näytöltä mitään tietosuojan piiriin kuuluvaa tietoa, tai pääse käsiksi asiakas- tai potilastietojärjestelmiin. Asiakastietoja tai mitään muutakaan tietosuojan piiriin kuuluvaa ei koskaan tallenneta koneelle, tai säilytetä missään muodossa, muualla kuin sille tarkoitettussa potilastietojärjestelmässä. Hoitajat konsultoivat lääkäreitä ja muita yhteistyötahoja, hoitoon ohjaukseen, ohjeistuksiin ja hoitotoimenpiteisiin ynnä muihin liittyen, usein Teams-kanavalla, jolloin näissä ei koskaan tuoda ilmi mitään tunnistetietoja. Palveluvastaava valvoo myös tietosuojan toteutumista ja toiminta on eettisesti kestävä ja ehdottoman asianmukaista, ja jokainen on sitoutunut huolehtimaan tietosuojan ylläpidosta omalla ammattimaisuudellaan.

Tietosuojavastaavana toimii Sebastian Ekblom,
tietosuojavastaava@itauusimaa.fi.

1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Säännöllistä palautetta kerätään sekä Oivahealthin Videovisit-alustalta sekä hyvinvointialueen palautejärjestelmän, Roidun kautta. Videovisit-chat-alustan palautteet kerätään anonymisti ja säilytetään tietoturvallisesti vuoden ajan hoitajien lähiesihenkilön tietokoneella. Palautteita annetaan yksikön ammattilaisille päivittäin tai viikoittain. Hyvinvointialueen nettisivujen kautta annettu palaute on anonymiä, ja ne viedään kootusti yksikön Teams-kanavalla sijaitsevaan excel-taulukko. Taulukkoon merkataan palautteen pohjalta tehdyt toimenpiteet sekä se, miten ne on käsitelty. Palautteiden pohjalta toimintayksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

Jokainen teknisiin ongelmiin viittaava palaute annetaan tiedoksi ICT-vastuuhenkilölle, mahdollisia toimenpiteitä varten. Muut, hoitoon tai kohteluun liittyvät palautteet käsittelee ja mahdollisista toimenpiteistä vastaa, palveluvastaava.

1.5 Omavalvonnan riskienhallinta

1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Johton ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista, sekä toimia esimerkillä johtamisen periaatteita noudattaen. Johto vastaa toiminnan turvallisuuden varmistamisesta ja sen edellytyksenä olevien voimavarojen riittävydestä. Riskien tunnistaminen kuuluu jokaisen tehtäviin ja työntekijöitä kannustetaan tuomaan esiin huomiot liittyen potentiaalsiin tai ilmenneisiin riskeihin. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Etätyö luo omat haasteet riskien kartoitukselle, mutta työpaikan työturvallisuus riskien arviointi on suoritettu syksyllä 2024. Tästä ilmeni lähinnä puutteita Söderkullan terveysaseman yhteydessä olevan henkilöstöpysäköinnin valaistuksen osalta, sekä työn vaihtelevuuden vähyys. Työhön liittyviä asioita edistetään tämän vuoden aikana.

1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakas/potilasturvallisuusilmoitusten ja läheltä piti- tilanteiden ilmoittamista varten hyvinvointialueella on käytössä HaiPro -raportointityökalu. Vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka työskentelee asiakas/potilasympäristössä ja ilmoitus tulee aina tehdä nimettömästi ilman asiakas- tai potilastietoja.

HaiPro- ilmoitukset ja potilailta tulleet kehittämiskohteet käydään läpi asianomaisten kanssa. Tarvittaessa koko yksikköä koskevat epäkohdat ja puutteet käydään läpi viikoittaisissa hoitajapalavereissa, niin, että ilmoituksiin liittyvien henkilöiden anonymiteetti säilyy. HaiPro- ilmoitusten säännöllinen analyysi ja käsittely on osa työyksikön toimintaa ja etenkin sen kehittämistä.

1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinta paranee tiedolla johtamisen avulla, sillä se auttaa tunnistamaan ja ennakoimaan riskejä paremmin. HyVä-digi on erittäin sitoutunut tiedolla johtamiseen, joskin sitä hieman hankaloittaa alueella käytössä olevat lukuisat potilastietojärjestelmät, mutta tämän uskotaan helpottavan yhtenäisen järjestelmän myötä 2025. Palvelun vaikuttavuutta pyritään kuitenkin analysoimaan ja näin optimoida resurssien käyttö ja riskeihin varautuminen.

1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta

HyVä-digin lääkäripalvelut tuotetaan osittain ostopalveluna Medistaffilta. HyVä-digin tahtotila on hyvinvointialueen suunnitelman noudattaminen ostopalveluiden minimoimisesta ja alueen omien työntekijöiden hyödyntäminen lääkäripalveluissa on huomioitu ja huomioidaan jatkossakin. HyVä-digissä on kaksi lääkärin virkaa,

joista toinen on täytetty omalla työntekijällä, joka rekrytoitu keväällä 2025. Toinen virka jäi täyttämättä, mutta uusi haku avataan syksyllä 2025 ja tämän vuoden aikana tavoitteena on, että ostopalveluita ei enää yksikössä tarvita. Muita ostopalveluita tai alihankintaa ei HyVä-digillä ole.

1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Digitaalisena palveluna HyVä-digi on altis erilaisille häiriö- ja häirintätilanteille. Yhteydenottoja ilman varsinaista avun tarvetta tulee myös lähes päivittäin, mutta jokainen yhteydenotto käsitellään aina asianmukaisesti ja selvitetään, onko kyseessä tosiaan häirintä. Järjestelmien ajoittaisista toimintahäiriöistä ilmoitetaan saman tien hyvinvointialueen sivustolla ja myös kivijalkapalveluihin, eli pääsääntöisesti terveysasemille. Mikäli kyseessä on puutos henkilöstössä, kuten lääkäriresurssin vaje, tiedotetaan siitä myös hyvissä ajoin sekä terveysasemia, palveluiden käyttäjiä sekä esimerkiksi 116 117 - palvelua, josta voidaan tarvittaessa hoitaa myös HyVä-digissä tehtäviä asiointeja. HyVä-digissä hoidetaan perusterveydenhuollon asiakkaita ja ei-kiireellisiä potilasryhmiä, kuten pitkäaikaissairaiden määräraikaiskontrolleja, eikä se sen vuoksi ole osa terveydenhuollon kriittisiä palveluita ja vaadi kriittisten toimintojen määrittämistä.

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen julkisilla verkkosivuilla ja on luettavissa paperiversiona yksikössä.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan asianmukaisuutta seurataan ja siitä raportoidaan julkisesti hyvinvointialueen verkkosivuilla neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa jokaisen päivityksen yhteydessä.

3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Enni Juusela

Titteli: Palveluvastaava

Päivämäärä: 11.9.2025

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Enni Juusela

Titteli: Palveluvastaava