



Plan för egenkontroll

HyVä-digi

11.9.2025

Innehåll

1 Uppgifter om tjänsteproducenten, tjänsteenheten och verksamheten.....	3
1.1 Grunduppgifter om tjänsteproducenten.....	3
1.2 Grunduppgifter om tjänsteenheten.....	3
1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer.....	3
1.4 Klient- och patientsäkerhet.....	5
1.4.1 Kvalitetsmässiga krav på servicen.....	5
1.4.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet.....	5
1.4.3 Klientens och patientens ställning och rättigheter.....	6
1.4.4 Behandling av anmärkningar.....	6
1.4.5 Personal.....	7
1.4.6 Uppföljning av tillräckligheten för den personal som deltar i klient- och patientarbetet.....	8
1.4.7 Sektorsövergripande samarbete och samordning av tjänster.....	9
1.4.8 Lokaler och utrustning.....	9
1.4.9 Medicintekniska produkter, informationssystem och användning av teknik.....	10
1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling.....	10
1.4.11 Behandling av klient- och patientuppgifter och dataskydd.....	11
1.4.12 Beaktande av regelbundet insamlad respons och övrig respons.....	11
1.5 Egenkontrollens riskhantering.....	11
1.5.1 Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänsteenheten.....	11
1.5.2 Metoderna för riskhantering och behandlingen av missförhållanden och brister som framkommer i verksamheten.....	12
1.5.3 Uppföljning av och rapportering om riskhantering och säkerställande av kunskaper.....	12
1.5.4 Köptjänster och underleverans.....	12
1.5.5 Beredskaps- och kontinuitetshantering.....	13
2 Verkställande, publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering av planen för egenkontroll.....	13
2.1 Verkställande.....	13
2.2 Publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering.....	13
3 Författare och datum för planen för egenkontroll.....	13
4 Person som ansvarar för utvecklande och uppdaterande av planen för egenkontroll.....	13

1 Uppgifter om tjänsteproducenten, tjänsteenheten och verksamheten

Den digitala social-och hälsovårdstjänsten HyVä-digi är en del av välfärdsområdet Östra Nylands sote-helhet. Servicen på HyVä-digi ges i enlighet med modellen för sote-servicen till alla invånare på hela välfärdsområdet, oberoende av tid eller plats. Service relaterad till hälsoärenden ges mellan måndag och lördag och service inom de andra tjänsterna; socialhandledning, mentalvård- och missbruk, samt munhälsa, mellan måndag och fredag. Den digitala tjänsten är en del av EU:s Hållbar tillväxt- projekt. I denna plan för egenkontroll beskrivs HyVä-digis verksamhet. Planen är upplagd av seviceansvarig Enni Juusela. Denna plan är producerad för att uppfylla lagen om tillsynen över social- och hälsovård (741/2023).

1.1 Grunduppgifter om tjänsteproducenten

Tjänsteproducentens namn: Östra Nylands välfärdsområde

Tjänsteproducentens FO-nummer: 3221339-3

Tjänsteproducentens kontaktuppgifter: Mannerheimgatan 20 K, 06100 BORGÅ

1.2 Grunduppgifter om tjänsteenheten

Tjänsteenhetens namn och kontaktuppgifter: HyVä-digi

Adresserna till tjänsteenhetens serviceställen: På distans och Amiralvägen 4, 01150 SÖDERKULLA

Tjänsteenhetens ansvarspersonens eller tjänsternas ansvarspersonernas namn och kontaktuppgifter: Serviceansvarig: Enni Juusela, enni.juusela@itauusimaa.fi, tel. 040 3534850

1.3 Tjänster, verksamhetsidé och principer

HyVä-digi är en digital social- och hälsovårdstjänst. Kunderna kan använda HyVä-digi i ärenden som berör hälsa, välbefinnande och sociala tjänster.

1.3.1 Hälsovård

På distansmottagningen kan man sköta hälsorelaterade ärenden som inte kräver fysisk undersökning. Det finns ingen exakt lista över ärenden som kan skötas via den digitala vårdcentralens hälsovårdstjänster. Nästan alla ärenden kan på något sätt främjas, med undantag för hälsorelaterade nödsituationer som hör till akutsjukvården, inte primärvården. Den digitala vårdcentralens yrkesverksamma begär inte eller tar inte emot bilder från intima områden, så hudförändringar, sår eller andra symtom på dessa områden hänvisas till hälsostationen om behandlingen kräver att området ses.

Syftet och verksamhetsprincipen för HyVä-digi är att behandla patienten så långt som möjligt, så att denne inte behöver skickas fram och tillbaka mellan olika tjänster och enheter.

Ärendehanteringens börjar som en chattkonversation, dit patienten får tillgång via välfärdsområdets webbsidor. Vid behov kan sjukskötaren öppna en videokontakt under chatten. Att öppna videokontakt eller skicka bilder från patienten till yrkespersonen kräver stark identifiering. Ärendehanteringens kan vara anonym endast om patientens ärende är väldigt enkelt, såsom en förfrågan om öppettider för enheter, ett val av tjänst, eller ett annat icke-personligt ärende som inte kräver registrering i patientjournalssystemet.

Sjukskötaren kan vidarebefordra patienten inom tjänsten till en läkare eller boka en tid för läkarens distansmottagning. Vid behov kan patienten hänvisas vidare till annan hälso- eller socialtjänstpersonal, till vårdcentral eller akutmottagning. I detta fall har redan en bedömning av vårdbehovet gjorts och registrerats i patientjournalssystemet.

Sjukskötare och hälsovårdare svarar på patienternas kontakt förutom via chatt, även via tjänsten Omaolo.

1.3.2 Mentalvård- och missbruk

Mental- och missbrukschatten skiljer sig från de andra tjänsterna i HyVä-digi genom att åldersgränsen har satts till 13 år. I andra tjänster kan man bedöma och boka tider för personer i alla åldrar. Mental- och missbrukschatten är för närvarande i pilotfas och i framtiden kan åldersgränsen omvärderas.

Sjukskötare specialiserade på mental- och missbruksfrågor erbjuder lågröskeltjänster, i enlighet med vårdnivåerna, både på vardagar via chatttjänsten och via Omaolo.

I chatten gäller samma riktlinjer för identifiering som inom hälso- och sjukvården, alla ärenden som kräver anteckningar måste göras med stark identifiering, likaså att öppna en videokontakt. Men frågor kan också ställas anonymt, och särskilt inom denna tjänst, där tröskeln för att ta kontakt kan vara hög, är det viktigt att första kontakten kan göras anonymt.

1.3.3 Socialhandledning

I socialhandledningens tjänst, diskuterar socialhandledaren med klienten antingen på chatten eller via videoupplägg. Samma principer angående stark identifiering gäller, som ovan.

Socialhandledaren kan rådgiva och vägleda och hänvisa eller flytta över klienten till en annan service. Socialhandledaren kan inte ge uppgifter om gjorda beslut eller dokumentering som utförts inom andra socialtjänster.

Ett besök i socialhandledarens chatt kan vara en engångshändelse, eller så kan flera möten avtalas, dock högst fem för att hantera samma ärende. Socialhandledaren kan inte fungera som kundens personliga handläggare. Vid behov kan socialhandledaren konsultera och hänvisa kunden till hälso- och sjukvårdens chatt, om ärendet kräver ett utlåtande från en vårdpersonal som kan

ges på distans. Socialhandledarna besvarar kundförfrågningar både via chatt och genom tjänsten Omaolo.

1.3.4 Munhälsa

Inom HyVä-digi ansvarar en tandskötare samt en tandhygienist för tjänster inom munhälsa. Dessa yrkespersoner svarar både för kontaktförfrågningar via Omaolo och meddelanden i chatt. Yrkespersonerna inom munhälsa ger råd och vägledning i frågor som rör munhälsa, bokar tider samt genomför videobaserade hälsokontroller för ettåringar inom välfärdsområdet.

Samma regler för identifiering och anonym hantering gäller inom munhälsovården som i övriga tjänster.

1.3.5 Fysioterapi

I fysioterapeutens chatt diskuterar patienten med yrkespersonen i första hand via meddelanden. Vid behov kan yrkespersonen öppna videoupplägget ifall den skriftliga beskrivningen, eller fotomaterial inte ger tillräckligt information om patientens symptom. Tjänsten är gratis. Ifall fysioterapeuten anser att patientens symptom kräver distansmottagning kan hen föreslå en tid till distansmottagningen. Distansmottagningen är avgiftsbelagd. Fysioterapeuten kan också boka en tid till besök på fysisk mottagning, enligt i vilken kommun patienten är bosatt i.

Fysioterapeutens tjänst bjuder på rådgivning och vägledning i ärenden angående sjukdomar och symptom i stöd- och rörelseorganen. Fysioterapeuten kan inte skriva ut sjukledighet, men ifall patienten det behöver, eller har t.ex behov av medicinering, kan fysioterapeuten flytta över chatten till sjukskötarens chatt, var detta kan tas hand om, under samma besök.

1.4 Klient- och patientsäkerhet

1.4.1 Kvalitetsmässiga krav på servicen

Syftet för Egenkontrollplanen är att följa med, att de mål som uppges i service startegin och anses vara på social- och hälsovårdens ansvar, uppnås. Likväl möjliggör det en uppföljning av uppgjorda planer, ledarskap och hur service inom social- och hälsovården organiseras i relation med välfärdsområdets lokala omständigheter, tillgänglighet, kontaktbarhet, kostnadsinverkan och invånarnas behov. (Lagen om social- och hälsovårds arrangemang 612/2021 §11.)

1.4.2 Ansvar för tjänsternas kvalitet

HyVä-digi är en tjänst under social- och hälsovårdens förvaltning i Östra Nylands välfärdsområde och en del av hälsocentralstjänsterna.

Ansvarig för genomförandet, kvaliteten och utvecklingen av HyVä-digi är en tjänsteansvarig med erforderlig utbildning, som arbetar under

resultatenhetschefen för hälsocentraltjänsterna. Den tjänsteansvariga ansvarar för socialhandledning, hälsotjänster, personalens kompetenshantering samt giltigheten av behörigheter.

HyVä-digi har etablerats som en del av planeringen inom projektet Hållbar tillväxt, och även projektets ansvarspersoner styr och ansvarar för tjänsternas kvalitet.

Läkartjänsterna inom HyVä-digi tillhandahålls för närvarande delvis som köptjänster, där Medistaff ansvarar för verksamheten och tjänstens kvalitet, och i sista hand den ledande läkaren inom välfärdsområdet. HyVä-digi har en egen ansvarsläkare. Hen har börjat i denna position i mars 2025. Utöver ansvarsläkaren och två läkare från Medistaff, har HyVä-digi en egen tjänsteläkare. Ansvarsläkaren fungerar som närförperson till de andra läkarna.

Förutom tjänsteansvarig styrs kvaliteten och utvecklingen av HyVä-digi även av resultatenhetschefen samt yrkespersoner från olika tjänsteområden som ingår i en uppföljningsgrupp.

1.4.3 Klientens och patientens ställning och rättigheter

I HyVä-digi står kunden/patienten i centrum vid hanteringen av sitt ärende. Vid behov kan även andra yrkespersoner inom social- och hälsovården involveras i utredningen. Arbetet syftar till att lyfta fram kundens egen syn på sin situation samt dennes önskemål. Kundens/patientens delaktighet stärks genom att ge denne möjlighet att påverka planeringen och genomförandet av sina tjänster. Bemötandet är respektfullt och jämlikt.

Kunder och patienter informeras om sina rättigheter, samt hur de ska agera om de är missnöjda med tjänsten eller anser sig behöva lämna in ett klagomål.

All avvikande verksamhet, farosituationer eller dåligt bemötande leder alltid till åtgärder. Olämpligt bemötande hanteras omedelbart och påtalas. Ärendet diskuteras med berörda parter och missförhållandet utreds.

Kund- och patientombudsman är Anette Karlsson, som i första hand betjänar invånarna i området via telefon eller e-post. Hennes kontaktuppgifter finns tillgängliga på välfärdsområdets webbplats och kan även fås på begäran från den yrkesperson som deltar i patientens/kundens vård.

1.4.4 Behandling av anmärkningar

HyVä-digi är engagerat i att följa välfärdsområdets rutiner för klagomål.

En patient har rätt att lämna in ett klagomål till den ansvariga chefen inom hälso- och sjukvården vid en vårdenhet om hen är missnöjd med den vård eller behandling som erhållits, eller med det bemötande som givits i samband med vården (Patientlagen 10 §).

Om en patient på grund av sjukdom, nedsatt mental förmåga eller annan liknande orsak inte själv kan lämna in ett klagomål, eller om patienten har avlidit, kan klagomålet göras av patientens lagliga företrädare, anhörig eller annan

närstående. Vårdenheten ska på ett tillräckligt tydligt sätt informera sina patienter om deras rätt att lämna klagomål och se till att det är så enkelt som möjligt att lämna in ett sådant. Klagomålet ska som huvudregel göras skriftligt. Klagomål kan även lämnas muntligt av särskilda skäl. Enheten ska hantera klagomålet på ett adekvat sätt och ge ett skriftligt svar inom skälig tid (cirka en månad) efter att det har lämnats in. Svaret ska vara motiverat i enlighet med ärendets karaktär. Att lämna in ett klagomål begränsar inte patientens rätt att anmäla sin vård eller sitt bemötande till tillsynsmyndigheterna inom hälso- och sjukvården.

Den primära handläggaren av klagomål och synpunkter inom HyVä-digi är tjänsteansvarigen och/eller ansvarsläkaren. Vid tjänsteansvarigens frånvaro, eller under andra särskilda omständigheter, hanteras ärendet av sjukskötare/hälsovårdarnas närmaste chef, Rosanna Rehnberg.

Sedan den senaste egenkontrollplanen (09/2024) har HyVä-digi behandlat tre skriftliga klagomål, flera skriftliga feedback samt en begäran om rättelse av dokumenterade uppgifter.

1.4.5 Personal

För närvarande arbetar följande personal inom HyVä-digi: en ansvarsläkare, en tjänsteansvarig, en koordinator för hälsofrämjande arbete, två socialhandledare, två sjukskötare specialiserade på mentalvård och missbrukstjänster, en tandskötare, en tandhygienist, två fysioterapeuter samt sju sjukskötare/hälsovårdare. Dessutom finns en sjukskötare som fungerar som närmaste chef för de sistnämnda sjukskötarna. Alla, förutom tjänsteansvarig, deltar i patientarbetet. I HyVä-digis verksamhet ingår också en projektkoordinator för långtidssjukdomar samt andra stödfunktioner inom IT, projektverksamhet och välfärdsområdets administration.

Den tjänsteansvariga ansvarar för verksamhetens utveckling och ledning samt fungerar som överordnad förperson för vårdpersonalen. Närmaste förperson för sjukskötarna som arbetar i hälsochatt tjänstgör till 80 % i chatten som sjukskötarna och använder 20 % av sin arbetstid till chefsuppgifter, inklusive schemaläggning och daglig ledning. Koordinatör för hälsofrämjande arbete arbetar även med screening, ansvarar för gruppverksamheter och kan vid behov arbeta som hälsovårdare i chatten samt vikariera som hygienansvarig inom välfärdsområdet.

Tjänsteansvarigs närmaste arbetspar är den ansvariga läkaren, som tillträdde sin tjänst i slutet av mars. Den ansvariga läkaren fungerar som chef för övriga läkare och fördelar sin arbetstid på 70 % patientarbete och 30 % administrativa uppgifter. Överordnad förperson för den ansvariga läkaren är den ledande läkaren Susanna Varilo.

Läkartjänsterna tillhandahålls delvis som köpt tjänst från Medistaff, där det för närvarande arbetar två läkare. Utöver dessa två, sköts det kliniska arbetet av en tjänstehavande läkare på HyVä-digi. Ansvarsläkaren deltar också i det kliniska arbetet utöver de administrativa uppgifterna hen har.

Socialhandledare måste uppvisa ett utdrag ur brottsregistret, och legitimationen för social- och vårdpersonal kontrolleras via Valvira. Läkemedelsbehörighet för vårdpersonalen uppdateras enligt gällande riktlinjer.

Det finns inga studerande inom HyVä-digis personal, och vikarier används restriktivt. På grund av verksamhetens karaktär är vikariatet alltid långsiktiga.

Personalen erbjuds möjlighet att delta i utbildningar, och detta uppmuntras. Kompetensen följs upp dagligen, och om brister upptäcks åtgärdas de omedelbart med lämplig fortbildning eller introduktion.

HyVä-digi har utsett två språkambassadörer, och personalen har beredskap att betjäna på båda inhemska språken. Vid behov används tolkningstjänster, men förutsättningen är att alltid erbjuda service på kundens modersmål.

1.4.6 Uppföljning av tillräckligheten för den personal som deltar i klient- och patientarbetet

Tillgången på vårdpersonal övervakas huvudsakligen utifrån väntetiden i chatttjänsten. Under verksamhetens första år var den genomsnittliga väntetiden cirka 8 minuter, vid den senaste uppdateringen av egenkontrollplanen i september 2024 cirka 11 minuter, och i februari 2025 är den cirka 13 minuter. Antalet kontaktförfrågningar har ökat och allt fler invånare har hittat till HyVä-digis tjänster, vilket delvis återspeglas i den ökade väntetiden. Väntetiden anses fortfarande vara rimlig, särskilt med tanke på tjänstens kvalitet och principer. Det finns inga numeriska mål för väntetider och handläggningstider, men enligt patientfeedback har en väntetid på över 15 minuter upplevts som för lång. Väntetiderna påverkas av oförutsedda toppar i efterfrågan, till exempel vid spridning av smittsamma sjukdomar eller vid överbelastning av återuppringningstjänsten på en viss hälsostation. Under årets första kvartal, trots att det inte förekom personalbrist eller frånvaro, var väntetiderna som längst 60–80 minuter. Tillgången på personal bedöms även genom att följa mängden overtidsarbete.

I chattar som bemannas av andra yrkesgrupper är väntetiden 0–5 minuter, eftersom dessa tjänster ännu inte har drabbats av överbelastning, och yrkespersonerna har kunnat ta emot patienter direkt när de ansluter till kön.

Grundprincipen är att minst två sjukskötare och en läkare ska vara i tjänst samtidigt. Om ingen läkare finns tillgänglig, konsulteras en läkare från en fysisk jourmottagning eller 116117-tjänsten för att säkerställa patientsäkerheten.

Om personalstyrkan är otillräcklig försöker man fylla arbetspass genom skiftbyten, omplaceringar eller overtidsförfrågningar. Om verksamheten äventyras på grund av personalbrist publiceras en notis om detta på HyVä-digis webbplats, och patienter uppmanas att söka vård på en hälsostation eller, om den är stängd, på akutmottagningen på sjukhuset. Vid akuta nödsituationer ska patienten omedelbart kontakta nödcentralen, och vid mindre brådskande ärenden 116117-numret.

Personalstyrkan i andra tjänster är mer sårbar, eftersom det endast finns två yrkespersoner per chatt. Hittills har det inte uppstått situationer där en chatt har behövt stängas på grund av personalbrist eller där köer har bildats. Tillgången på personal kommer dock att övervakas noggrant i takt med att tjänsterna utvecklas och fler invånare i välfärdsområdet hittar till dem.

1.4.7 Sektorsövergripande samarbete och samordning av tjänster

Tack vare HyVä-digis mångprofessionella personal och deras nära samarbete kan kundens/patientens ärenden effektivt främjas inom flera olika områden under samma kontakt. Särskilt sjukskötare inom mental hälsa och missbruksvård samt socialhandledare arbetar i mycket nära samverkan och är ständigt i kontakt med varandra, eftersom deras klienter ofta har utmaningar som berör båda yrkesgrupperna eller kan dra nytta av båda deras tjänster.

HyVä-digis sjukskötare och hälsovårdare konsulterar i första hand HyVä-digis köptjänst läkare i patientvården, men samarbetar dagligen även med de fysiska hälsovårdstjänsterna. Kontakten med hälsocentralerna upprätthålls genom Teams-chattgrupper och telefon. Samarbete sker också med den specialiserade sjukvården samt jourhjälpstjänsten 116117.

För HyVä-digis socialhandledare, sjukskötare inom mental hälsa och missbruksvård samt munhälsovårdspersonal har motsvarande Teams-chattgrupper skapats till olika tjänster där de vid behov kan konsultera och be om råd.

Alla HyVä-digis yrkespersoner dokumenterar patient- och kunduppgifter enligt överenskomna gemensamma riktlinjer i de klient- och patientjournalssystem som används beroende på patientens hemkommun. På så sätt säkerställs att informationen vidarebefordras till exempelvis den mottagande vårdinrättningen eller tjänsten, om kunden eller patienten hänvisas dit.

1.4.8 Lokaler och utrustning

Två kontorsdagar per månad, var tredje vecka, samma veckas tisdag och torsdag, i lokalerna vid Söderkulla hälsostation (Amiralvägen 4). I övrigt utförs arbetet på distans. Om distansarbete tillfälligt inte är möjligt eller om dataskyddet inte kan garanteras, övergår medarbetaren till att arbeta i lokalerna vid den närmaste hälsostationen inom Östra Nylands välfärdsområde.

För distansarbete har ett skriftligt avtal upprättats med varje medarbetare, vilket är bindande för båda parter. I avtalet definieras bland annat krav relaterade till dataskydd samt vilka arbetsverktyg arbetsgivaren har tillhandahållit för arbetet. En utredning om arbetarskydd är planerad att genomföras under hösten 2024.

Vid distansarbete måste medarbetarna säkerställa att obehöriga inte har tillgång till arbetsverktygen eller möjlighet att avlyssna samtal, om patientärenden hanteras per telefon – vilket dock inte är det vanligaste arbetssättet inom HyVä-digi. Varje medarbetare har informerat sin chef om var arbetet utförs och under vilka förhållanden, så att chefen kan säkerställa att ovan nämnda villkor uppfylls.

Om distansarbete inte kan genomföras på grund av tekniska eller andra skäl, ska medarbetaren övergå till att arbeta vid närmaste arbetsstation med fysisk närvaro.

Vid ICT-problem ska kontakt i första hand tas med HPK-tjänster, som tillhandahåller IT-support för välfärdsområdet. Om dessa är stängda, ska medarbetaren kontakta sin chef för vidare instruktioner.

För HyVä-digis verksamhet är det absolut viktigt att nödvändig hjälp finns tillgänglig vid ICT-störningar. För närvarande finns ingen IT-support utanför kontorstid i området, vilket har försvårat verksamheten och lett till att medarbetare har behövt förflytta sig till en fysisk närarbetspunkt. En utredning pågår för att hitta en lösning på detta problem framöver.

1.4.9 Medicintekniska produkter, informationssystem och användning av teknik

Arbetsgivaren tillhandahåller HyVä-digis anställda en dator, tangentbord, en eller två skärmar, hörlurar, dockningsstation, webbkamera, mus, arbetstelefon samt laddare och HDMI-kablar för dessa enheter. Tjänsten genomförs på distans och enheten har inga egentliga medicintekniska utrustningar i bruk, med undantag för Omaolo-tjänsten, som räknas till denna kategori.

De system som används inom HyVä-digi inkluderar Romexis, Mediatri, PegasosOmni, Lifecare Porvoo, Lifecare Askola, Proconsona, Sosiaalieficca, Weblab, Navitas, Medikanta, Meltwater, Microsoft Office-programmen, Titania planering och beräkning, Titania elektronisk ärendehantering, Hertta, Promid, 360 patientwebbläsare, Kanta-systemet, Kelain, Omaolo (medicinteknisk utrustning), Kelmu samt DVV.

Medarbetarna har fått noggrann introduktion i användningen av dessa system, och systemadministratörer erbjuder ytterligare stöd vid behov. En upphandling av ett enhetligt patient- och kundjournalssystem för välfärdsområdet pågår och planeras att tas i bruk 2025–2026. Detta kommer att underlätta både journalföring och informationsöverföring samt möjliggöra tidsbokning och fjärrmottagningar, förutsatt att resurserna tillåter det.

Informationssäkerhetschefen Sami Kokkala ansvarar för säkerhetspolicyn, och HyVä-digi följer välfärdsområdets informationssäkerhetsplan. Personalen genomgår årligen Navisec-utbildning, och tjänsteansvarig ser till att genomförandet registreras i uppföljningslistan.

1.4.10 Plan för läkemedelsbehandling

Läkemedelshanteringen baseras på en enhetsspecifik läkemedelsplan (avsnitt B), som uppdateras årligen eller vid behov innan ett år har passerat, av teamansvarig. Läkemedelsplanen lagras digitalt på teamansvarigs enhet samt på enhetens Teams-kanal. Tjänsteansvarig ansvarar för att enhetens vårdpersonals läkemedelsbehörigheter är giltiga. Kompetensen inom läkemedelshantering fokuserar i enlighet med enhetens verksamhet på bedömning och vägledning inom läkemedelsbehandling. Läkemedelsplanen är en central del av

introduktionen för personal som deltar i läkemedelshantering samt för att säkerställa kvalitet och säkerhet inom läkemedelsbehandlingen. Läkemedelsplanen har uppdaterats nu i vår, och gällande behörigheter, har det skett en övergång från LoVe till Skhole.

1.4.11 Behandling av klient- och patientuppgifter och dataskydd

Kund- och patientuppgifter hanteras konfidentiellt, och medarbetarna måste även vid distansarbete säkerställa att ingen utomstående kan se skyddade uppgifter på datorskärmen eller få tillgång till kund- eller patientdatasystemen. Kunduppgifter eller annan sekretessbelagd information lagras aldrig på datorn eller förvaras i någon form utanför det avsedda patientdatasystemet. Sjukskötare konsulterar läkare och andra samarbetspartners gällande vårdhänvisningar, instruktioner, behandlingar och andra åtgärder, ofta via Teams-kanaler, där inga identifierbara uppgifter någonsin anges. Tjänsteansvarig övervakar även att dataskyddet uppfylls, och verksamheten bedrivs etiskt hållbart och på ett absolut korrekt sätt. Varje medarbetare är förpliktad att upprätthålla dataskyddet genom sitt professionella agerande.

Dataskyddsansvarig är Sebastian Ekblom, dataskyddsansvarig@itauusimaa.fi.

1.4.12 Beaktande av regelbundet insamlad respons och övrig respons

Regelbunden feedback samlas in både via Oivahealths Videovisit-plattform och via välfärdsområdets feedbacksystem, Roidu. Feedback från Videovisit-chattplattformen samlas in anonymt och lagras datasäkert i ett år på enhetschefers dator. Feedback ges till enhetens yrkesutövare dagligen eller veckovis. Feedback som ges via välfärdsområdets webbplats är anonym och sammanställs i en Excel-tabell på enhetens Teams-kanal. I tabellen registreras vidtagna åtgärder baserade på feedbacken samt hur de har hanterats. Utifrån feedbacken genomförs nödvändiga omedelbara utvecklingsåtgärder inom verksamhetsenheten. Sammanställningar av kundfeedback och resultat från kundnöjdhetsundersökningar används för att långsiktigt utveckla verksamheten samt mer övergripande för tjänsteutveckling och ledning.

All feedback som hänvisar till tekniska problem vidarebefordras till ICT-ansvarig för eventuella åtgärder. Övrig feedback, relaterad till vård eller bemötande, hanteras av tjänsteansvarig, som ansvarar för eventuella åtgärder.

1.5 Egenkontrollens riskhantering

1.5.1 Ansvar för riskhantering, identifiering och bedömning av risker vid tjänstenheten

Ledningens och förpersonens uppgift är att ansvara för vägledning och organisering av egenkontrollen samt säkerställa att medarbetarna har tillräcklig kunskap om säkerhetsfrågor. De ska även föregå med gott exempel enligt principerna för ledarskap. Ledningen ansvarar för att säkerställa verksamhetens

säkerhet och att det finns tillräckliga resurser för detta. Att identifiera risker är en uppgift för alla, och medarbetarna uppmuntras att uppmärksamma och rapportera både potentiella och faktiska risker. Förpersoner har huvudansvaret för att skapa en positiv attityd gentemot hantering av brister och säkerhetsfrågor. Det är även förpersonens ansvar att säkerställa att personalen får tillräcklig introduktion i de risker som kan påverka kund- och patientsäkerheten i verksamheten.

Distansarbete innebär särskilda utmaningar för riskkartläggning, men en arbetsmiljöriskbedömning genomfördes hösten 2024. Vid denna identifierades främst brister i belysningen vid personalparkeringen vid Söderkulla hälsostation samt begränsad variation i arbetsuppgifterna. Åtgärder för att förbättra dessa aspekter kommer att genomföras under året.

1.5.2 Metoderna för riskhantering och behandlingen av missförhållanden och brister som framkommer i verksamheten

För att rapportera händelser som rör kund- och patientsäkerhet samt "nära ögat" situationer används HaiPro-rapporteringsverktyget inom välfärdsområdet. En anmälan om en riskhändelse kan göras av vem som helst som arbetar i en kund- eller patientmiljö, och anmälan ska alltid göras anonymt utan att inkludera kund- eller patientuppgifter.

HaiPro-anmälningar och utvecklingsförslag från patienter går igenom med berörda parter. Vid behov tas enheterövergripande brister och förbättringsområden upp vid de veckovisa personalmötena, samtidigt som anonymiteten för de involverade bevaras. Regelbunden analys och hantering av HaiPro-anmälningar är en integrerad del av enhetens verksamhet och särskilt dess utvecklingsarbete.

1.5.3 Uppföljning av och rapportering om riskhantering och säkerställande av kunskaper

Riskhanteringen förbättras genom kunskapsbaserat ledarskap, eftersom det hjälper till att identifiera och förutse risker bättre. HyVä-digi är starkt engagerad i kunskapsbaserat ledarskap, även om detta försvåras något av de många patientjournalssystem som används inom området. Det förväntas dock bli lättare med ett enhetligt system. Man strävar ändå efter att analysera tjänstens effektivitet för att optimera resursanvändningen och förbereda sig för risker.

1.5.4 Köptjänster och underleverans

HyVä-digis läkartjänster tillhandahålls delvis som en köpt tjänst från Medistaff. HyVä-digis målsättning är att följa välfärdsområdets plan om att minimera köpta tjänster och att utnyttja områdets egna anställda inom läkartjänster, vilket har beaktats och kommer att fortsätta beaktas. HyVä-digi har två tjänster ansedda för läkare, var av den andra är fortfarande öppen. Rekryteringen i vår 2025 ledde till anställandet av en egen läkare. Rekryteringen åter öppnas inkommande höst och innan årets slut är målet av inte ha någon köpt tjänst alls. HyVä-digi har inga andra köpta tjänster eller underleverantörer.

1.5.5 Beredskaps- och kontinuitetshantering

Som en digital tjänst exponeras HyVä-digi för olika störnings- och trakasserisituationer. Det förekommer nästan dagligen kontaktförsök utan ett egentligt behov av hjälp, men varje kontakt hanteras alltid på ett korrekt sätt och utreds för att fastställa om det rör sig om faktisk trakasseri. Tillfälliga systemstörningar rapporteras omedelbart på välfärdsområdets webbplats samt till de fysiska mottagningarna, främst hälsostationerna.

Om det uppstår personalbrist, exempelvis en brist på läkare, informeras hälsostationer, tjänsteanvändare och exempelvis 116 117-tjänsten i god tid, så att ärenden som hanteras inom HyVä-digi vid behov kan skötas där. HyVä-digi betjänar primärvårdspatienter och icke-brådskande patientgrupper, såsom regelbundna kontroller för kroniskt sjuka, och är därför inte en del av de kritiska vårdtjänsterna som kräver en definiering av kritiska funktioner.

2 Verkställande, publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering av planen för egenkontroll

2.1 Verkställande

2.2 Publicering, uppföljning av genomförandet och uppdatering

Planen för egenkontroll publiceras på Östra Nylands välfärdsområdets offentliga webbplats och finns tillgänglig i pappersform på enheten. Lämpligheten av verksamheten som beskrivs i planen för egenkontroll övervakas och rapporteras offentligt på välfärdsområdets webbplats var fjärde månad. Planen för egenkontroll uppdateras när det sker förändringar i de verksamheter som gäller tjänsternas kvalitet och klient- och patientsäkerheten.

Vid uppdateringstillfällen, presenterar serviceansvarigen förändringarna och uppdateringarna till personalen innan planen publiceras.

3 Författare och datum för planen för egenkontroll

Namn: Enni Juusela
Titel: Serviceansvarig
Datum: 11.9.2025

4 Person som ansvarar för utvecklande och uppdaterande av planen för egenkontroll

Namn: Enni Juusela
Titel: Serviceansvarig