



RAVITSEMUSTERAPIAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Tampereen (Pirten) palveluyksiköt

Versio: 1.1

Laatija: vastaava ravitsemusterapeutti Ildikó Piispanen

Hyväksytty johtoryhmässä: 21.8.2024

Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy

Hoitokatu 6 A, 38200 Sastamala • puh. 03 521 31 • etunimi.sukunimi@servi.fi • Y-tunnus 2414170-5

servi.fi

SISÄLLYSLUETTELO

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan perustiedot	1
1.2	Omavalvontasuunnitelman kattamat palveluyksiköt ja palvelupisteet	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	2
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	2
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	2
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	2
2.4	Muistutusten käsittely	3
2.5	Henkilöstö	4
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	5
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	5
2.8	Toimitilat ja välineet	6
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	6
2.10	Ravitsemusterapia	7
2.11	Hygienia ja infektioiden torjunta	7
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	7
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	8
3	Omavalvonnann riskienhallinta	8
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	8
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	8
3.2.1	Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely	9
3.2.2	Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus	9
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	10
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	10
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	11
4.1	Toimeenpano	11
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	11

Versiohistoria

Päivämäärä:	Versio:	Laatija:	Hyväksyjä:	Muutokset:
19.6.2024	1.0	Ildikó Piispanen		alkuperäinen
21.8.2024	1.1	Ildikó Piispanen	Servin jory	alkuperäinen, hyväksytty joryssä

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja: Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy ("Servi"), aputoiminimi to-
tumu

Y-tunnus: 2414170-5

Yhteystiedot: Hoitokatu 6A, 38200 Sastamala, www.servi.fi

1.2 Omavalvontasuunnitelman kattamat palveluyksiköt ja palvelupisteet

Palveluyksikön nimi: Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy c/o Tullinkulman Työterveys Oy, (Pirte) Ratinan toimipiste

Palvelupisteet: Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy c/o Tullinkulman Työterveys Oy, (Pirte) Ratinan toimipiste

Yhteystiedot: Vuolteenkatu 1, 33100 Tampere

Vastaava ravitsemusterapeutti: Ildikó Piispanen

Palveluyksikön nimi: Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy c/o Ratinan Terveys Oy, Ratinan Terveys Oy c/o Tullinkulman Työterveys Oy, (Pirte) Ratinan toimipiste

Palvelupisteet: Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy c/o Ratinan Terveys Oy, Ratinan Terveys Oy c/o Tullinkulman Työterveys Oy, (Pirte) Ratinan toimipiste

Yhteystiedot: Vuolteenkatu 1, 33100 Tampere

Vastaava ravitsemusterapeutti: Ildikó Piispanen

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Omavalvontasuunnitelma kattaa palveluyksikön antamat ravitsemusterapiapalvelut, joita annetaan läsnäpalveluina Tullinkulman työterveyden ja sen tytäryhtiön Ratinan terveyden (yhdessä "Pirte") vastaanottotiloissa Tampereella. Palveluita tuotetaan sekä työterveysasiakkaille että itse maksaville yksityisasiakkaille pienimuotoisesti, yleensä kuukausittain.

Palvelua tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen alueella.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Tavoitteena on tuottaa kliinisesti korkealaatuisia ravitsemusterapiapalveluita sekä turvata palveluiden potilasturvallisuus ja asiakaslähtöisyys. Servillä on Inspecta Sertifiointi Oy:n myöntämä ISO 9001:2015-laaturjestelmäsertifikaatti, joka kattaa myös ravitsemusterapiapalvelut. Toimintaa ohjaa kansallinen lainsäädäntö. Laadunhallintaa tukevat Ravitsemusterapian tapa toimia -dokumentaatio, riskienhallintasuunnitelma, säännölliset auditoinnit, potilastyön mittarit sekä asiakaspalaute. Ravitsemusterapeutit osallistuvat säännöllisesti ammatillisiin koulutuksiin sekä perehtyvät ajantasaiseen lainsäädäntöön ja valvontaviranomaisten ohjeisiin.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Servin ravitsemusterapiapalveluista vastaa ravitsemusterapeutti Ildikó Piispanen.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Pirtelle tuotettavissa ravitsemusterapiapalveluissa asiakas tai potilas tulee ravitsemusterapiaan lääkärin, hoitajan tai muun terveydenhuollon ammattilaisen läheteellä työterveyshuollon sopimuksen puitteissa tai hän voi myös hakeutua ravitsemusterapeutille itse maksavana yksityisasiakkaana. Ajanvarauksissa Pirte palvelee asiakasta. Mikäli Servin ja Pirten sopimaa vastaanottopäivää joudutaan muuttamaan ja päivälle oli jo varattuna aikoja, Servin ravitsemusterapeutti sopii Pirten kanssa mahdollisimman pian uuden vastaanottopäivän, jotta ajat voidaan siirtää myöhempään ajankohtaan.

Ravitsemusterapia on suunnitelmallista ja vuorovaikutteista, ja ravitsemusterapeutti käy potilaan kanssa läpi arvionsa tämän ravitsemustilasta sekä ravitsemushoidolliset vaihtoehdot. Ravitsemusterapiassa edetään potilaan toiveita kuunnellen. Ravitsemushoitosuunnitelma kirjataan potilaskertomukseen ja sitä päivitetään tarvittaessa potilaan ollessa ravitsemusterapeutin seurannassa.

Potilaalla on oikeus hyvään hoitoon ja asialliseen kohteluun. Servillä on ohjeet tilanteisiin, joissa henkilöstön taholta havaitaan epäasiallista kohtelua. Mikäli ilmenee epäasiallista kohtelua muun kuin Servin henkilöstön osalta, Servin ravitsemusterapeutti voi auttaa potilasta asian eteenpäin viemisessä.

Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja vastaanotolla huomioidaan potilaan yksilölliset tarpeet, kuten tarve tulkille tai selkokieliselle ravitsemusohjaukselle. Mikäli potilas tarvitsee tulkia, tämä tulee huomioida ajanvarauksista tehdessä. Mikäli alaikäinen potilas ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa.

Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveyden häiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, kuullaan potilaan laillista edustajaa tai läheimaista tai muuta läheistä ravitsemushoitosuunnitelmaa laadittaessa. Mikäli laillinen

edustaja tai lähiomainen ei ota kantaa ravitsemushoitoon, ravitsemusterapeutti hoitaa potilasta tavalla, jota voidaan pitää potilaan henkilökohtaisen edun mukaisena.

Potilasta informoidaan hänen oikeuksistaan ja käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista Pirten verkkosivuilla, Servin verkkosivuilla sekä tarvittaessa suullisesti. Tarvittaessa Servin ravitsemusterapia-asiakkaita palvelee Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava. Potilasasiavastaava neuvoo potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä neuvoo mm. muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Potilasasiavastaava ei kuitenkaan ota kantaa hoidon sisältöön. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastaavina toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo, ja heidät tavoittaa osoitteesta <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava>.

2.4 Muistutusten käsittely

Potilaan muistutusoikeudesta tiedotetaan Pirten toimesta sekä Servin verkkosivuilla ja siitä kerrotaan tarvittaessa myös henkilökohtaisesti. 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. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Potilas voi tehdä muistutuksen Pirtelle Pirten ohjeiden mukaisesti tai suoraan Serville palauttamalla muistutuslomakkeen täytettynä Servin vastaavalle ravitsemusterapeutille. Muistutus voi myös olla vapaamuotoinen. Servin ravitsemusterapeutit auttavat Pirteä muistutuksen käsittelyssä ja toimivat asian selvittelyssä Valviran ohjeen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikölle muistutuksen käsittelyyn sekä Pirten ohjeistuksen mukaisesti, mikäli nämä eivät ole keskenään ristiriidassa. Mikäli muistutus tehdään suoraan Serville, vastaava ravitsemusterapeutti tiedottaa asiasta Pirten edustajaa.

Servin vastaava ravitsemusterapeutti käsittelee muistutuksen ja vastaa muistutukseen korkeintaan 4 viikon kuluessa. Muistutuksessa potilaan asia tutkitaan mahdollisuuksien mukaan puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta mahdolliset lainvastaiset tai muuten ongelmalliset toimintatavat voidaan tunnistaa ja potilas kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksen käsittelyssä noudatetaan Valviran ohjetta sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikölle muistutuksen käsittelyyn.

Potilaalle toimitettavassa vastauksessa kuvataan asian ratkaisu sekä mahdolliset toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen johdosta annettu ratkaisu voidaan kuitenkin ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Servin ravitsemusterapiapalveluiden pienestä koosta johtuen muistutusten puolueeton käsittely voi olla haastavaa ja tästä johtuen potilaalle kerrotaan aina mahdollisuudesta tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli potilas ei ole tyytyväinen muistutuksen ratkaisuun. Jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvakuutuslaissa (948/2019) tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, vahingonkorvauslaissa (412/1974) tarkoitettu vahingonkorvausvastuu, syytteen nostaminen, terveydenhuollon ammatinharjoittamislainsäädännössä tarkoitettu ammatinharjoittamisoikeuksien poistaminen, rajoittaminen tai kurinpitomenettely taikka muussa laissa säädetty kurinpitomenettely, neuvotaan potilasta, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä.

Muistutusmenettelyyn liittyvät asiakirjat säilytetään erillisessä arkistossa erillään potilasasiakirjoista. Mikäli asiakirjat sisältävät asiakkaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan siltä osin liittää potilasasiakirjoihin.

2.5 Henkilöstö

Palveluyksikössä työskentelee kaksi laillistettua ravitsemusterapeuttia. Lyhytaikaisissa poissaoloissa ei käytetä sijaisia. Pitkissä poissaoloissa voidaan tilannekohtaisesti harkita määräaikaisen työntekijän palkkaamista.

Rekrytoinnin yhteydessä ennen työsopimuksen solmimista tarkistetaan ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki).

Mikäli työnkuvasta johtuen työntekijä tarvitsee sellaista osaamista, joka ei sisälly ravitsemusterapeutin terveystieteiden maisterin koulutukseen, ylimääräiset osaamisvaatimukset huomioidaan joko rekrytoinnissa tai koulutussuunnitelmassa ja tilannekohtaisesti Servi voi vaatia esittämään todistuksen koulutuksesta. Käytännössä ravitsemusterapeutti tarvitsee esim. työterveyshuollon pätevyyden asiantuntijoille. Ravitsemusterapeutin työ edellyttää käytännössä erinomaista suomen kielen taitoa, joten tarvittaessa työntekijän kielitaito tarkistetaan ennen työsopimuksen solmimista. Kielitaidon voi osoittaa kielitutkinnolla, todistuksella tai kypsyysnäytteellä.

Uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti ja henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään koulutusten sekä omatoimisen perehtymisen kautta. Henkilöstö osallistuu vuosittain koulutussuunnitelman mukaisesti työnsä kannalta olennaisiin koulutuksiin. Henkilöstö voi myös omatoimisesti perehtyä eri sairauksien ravitsemushoitoon esim. ammatillisen kirjallisuuden tai vertaisarvioitujen tutkimusartikkelien avulla. Ravitsemusterapeuttien käytävissä on tutkimusartikkelien digitaalinen kirjasto.

Servillä ei ole riittäviä henkilöresursseja opiskelijoiden ohjaamiseen, joten opiskelija ei voi työsuhteessa toimia ravitsemusterapeutin tehtävissä. Opiskelija voi kuitenkin suorittaa opintoihinsa kuuluvan perusterveydenhuollon harjoittelun Servillä, ja tällöin sovitaan opiskelijan ohjausvastuusta harjoittelun jokaiselle päivälle sekä nimetään opiskelijalle yksi pääasiallinen harjoittelun ohjaaja, joka myös arvioi harjoittelun.

Henkilöstön osaamista ja toiminnan asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana itsearvioinnin, potilastyön mittareiden, tiimipalaverien ja vertaistuen sekä asiakaspalautteen avulla. Mikäli osaamisessa havaitaan puutteita, huomioidaan tämä koulutussuunnitelmassa. Mikäli toimintatavoissa on epäselvyyttä, käydään niitä tarvittaessa yhdessä läpi.

Ravitsemusterapeuttien rikostaustaa ei tarkisteta. Työnantajan tulee tietyissä tilanteissa selvittää työntekijän rikostausta:

- Lasten ja nuorten kanssa työskentelevän rikostausta tulee selvittää, mikäli työhön *pysyväisluontoisesti* ja *olennaisesti* kuuluu työskentely henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisen kanssa ilman huoltajan läsnäoloa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)). Servin ravitsemusterapiapalveluissa tämä ehto ei täyty, vaikka satunnaisesti alaikäinen potilas saattaakin olla ravitsemusterapeutin vastaanotolla ilman huoltajaa.

- Ikääntyneiden kanssa työskentelevän rikostausta tulee selvittää, mikäli työhön *pysyväisluontoisesti* ja *olennaisesti* kuuluu työskentely henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa (Valvontalaki 28 §) iäkkään henkilön eli sellaisen henkilön kanssa, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvontalaki (980/2012)). Servin ravitsemusterapiapalveluissa tämä ehto ei täyty. Ravitsemusterapeutille voidaan lähettää myös iäkkäitä henkilöitä, mutta avovastaanottoinnassa heidän toimintakykynsä on tavallisesti melko hyvällä tasolla.
- Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevän rikostausta tulee selvittää, mikäli työhön *pysyväisluontoisesti* ja *olennaisesti* kuuluu työskentely henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa (Valvontalaki 28 §) vammaisen henkilön kanssa (Vammaispalvelulaki 675/2023). Servin ravitsemusterapiapalveluissa tämä ehto ei täyty, sillä tehtäväkuvaan ei olennaisesti sisälly vammaisten henkilöiden kanssa työskentely ja lisäksi läsnä on tavallisesti hoitohenkilökuntaa ja/tai potilaan omaisia.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Vastaanottopäivien määrälle ei ole sovittu sitovaa kiintiötä. Servi sopii Pirhan kanssa vastaanottopäiviä käytettävissä olevien henkilöresurssien mukaan. Mikäli jo sovittuja vastaanottopäiviä joudutaan esim. lyhyiden poissaolojen takia siirtämään, sovitaan tilalle korvaavat vastaanottopäivät ja työntekijän muita tehtäviä tarvittaessa järjestellään uudelleen.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaan ravitsemusterapia voi liittyä yhteen asiakkaan käyttämien muiden terveydenhuollon palveluiden kanssa, ja ravitsemusterapiassa huomioidaan asiakkaan koko palvelukokonaisuus. Tällaisia huomioitavia asioita ovat mm. lääkärin tekemät arviot, tutkimukset ja hoitosuunnitelmat; puheterapeutin arvio nielemiskyvystä; syömiseen liittyvien asioiden käsittely psykologin tai psykoterapeutin kanssa; fysioterapeutin suosittelema liikunta tai toimintaterapeutin antama ohjaus valikoivasti syöväälle lapselle.

Tarvittaessa ravitsemusterapeutti käy asiakkaan kanssa läpi, mitä muiden terveydenhuollon ammattilaisten kanssa on ilmennyt esim. arviossa tai hoitosuunnitelmassa. Ravitsemusterapeutti voi myös perehtyä muiden terveydenhuollon ammattilaisten tekemiin potilasasiakirjamerkintöihin, jotka tulisi huomioida ravitsemusterapiassa. Pirten osalta potilasasiakirjat sijaitsevat teknisesti samassa potilastiedon rekisterissä samassa potilastietojärjestelmässä. Potilasasiakirjoja voidaan myös hakea Kanta-arkistosta tai asiakasta voidaan pyytää tuomaan vastaanotolle tulosteet muiden palveluntuottajien laatimista potilasasiakirjoista. Tarvittaessa ravitsemusterapeutti voi osallistua moniammatilliseen tapaamiseen asiakkaan tilanteen läpikäymiseksi.

Asiakas ei tyyppillisesti ole samanaikaisesti Servin eri palveluyksiköiden asiakkaana, mutta hoito saattaa siirtyä palveluyksiköstä toiseen esim. asiakkaan muuton takia tai mi-

käli hoito siirtyy työterveyshuollon piiristä julkiseen tai muuhun yksityiseen terveydenhuoltoon. Tällöin huomioidaan aiemmin ravitsemusterapiassa läpikäytyt asiat ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus jatkaa saman ravitsemusterapeutin seurannassa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toimitiloina käytetään Pirten terveydenhuollon tiloja. Ravitsemusterapeutille osoitetaan vastaanottohuone ja huone voi vaihtua. Tilojen tarkastuksista ja viranomaishyväksyntistä huolehtii Pirha.

Toimitilat ovat siistit ja ne siivotaan säännöllisesti. Tiloja koskevista epäkohdista ilmoitetaan Pirhalle.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Ravitsemusterapeutit käyttävät työssään siihen sopivia laitteita, ohjelmistoja ja työvälineitä. Potilastiedot kirjataan asiakastietolain mukaiseen A-luokan potilastietojärjestelmään, jossa on Servin ravitsemusterapiapalveluiden kannalta tarpeelliset toiminnot ja joka löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Pirten potilastietojärjestelmän teknisestä ylläpidosta vastaa Pirte. Etävastaanottoja ei pidetä. Lääkinnällisiä laitteita ei ole käytössä.

Tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta huolehditaan käymällä yhdessä läpi tietojärjestelmien käyttöön liittyviä asioita tiimipalaverissa, perehtymällä Pirten tietojärjestelmiä koskeviin ohjeisiin ja tiedotteisiin sekä osallistumalla tarvittaviin koulutuksiin.

Toimintatavat tietoturvan varmistamiseksi kuvataan tietoturvasuunnitelmassa, joka on ei-julkinen asiakirja. Sen toteutumisesta vastaavat työnsä puitteissa molemmat ravitsemusterapeutit ja viime kädessä vastaava ravitsemusterapeutti.

Potilastietoja käsiteltäessä huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja velvollisuuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa

- kuvaamalla henkilötietojen käsittelyn periaatteet (rekisterinpitäjän seloste käsittelytoimista)
- informoimalla rekisteröityjä henkilötietojen käsittelystä (tietosuojaseloste).

Asiakastietolan 90 §:n mukaisesti tietojärjestelmien olennaisten vaatimusten poikkeamista ilmoitetaan Pirtelle, joka tekee ilmoituksen tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Merkittävän riskin poikkeamista ilmoitetaan myös Valviralle.

Ravitsemusterapiapalveluissa käytettävän teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden arvioi ensisijaisesti Pirte. Mikäli tarjottu teknologia ei Servin arvion mukaan sovellu ravitsemusterapiaan, sitä ei käytetä.

Vikatilanteissa asiakas pyritään hoitamaan, mikäli ravitsemusterapeutilla on käytettävissä riittävät esitiedot asiakkaasta. Tällöin ravitsemusterapeutti kirjaa potilaskertomuksen tekstin tietoturvalisellä tavalla omalle tietokoneelleen ja tallentaa sen vikatilanteen

korjaannuttua potilaskertomukseen. Tarvittaessa asiakkaan vastaanotto siirretään myöhempään ajankohtaan.

Palveluissa ei hyödynnetä siinä määrin teknologiaa, että se vaarantaisi asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen.

2.10 Ravitsemusterapia

Ravitsemusterapian tulee olla asiantuntevaa, tutkittuun tietoon perustuvaa, asiakaslähdistä sekä vaikuttavaa. Ravitsemusterapeuteilta edellytetään tehtäväkuvaan sopivaa koulutusta ja työkokemusta. Ravitsemusterapian tulee pohjautua luotettavien asiantuntijaelinten antamiin suosituksiin sekä muuhun tutkimusnäyttöön tai vakiintuneisiin hoitokäytäntöihin. Ravitsemusterapian tulee myös olla yksilöllistä, huomioiden asiakkaan terveydentila, elämäntilanne, toiveet ja mieltymykset. Lisäksi ohjaus pyritään antamaan sellaisessa muodossa, että se käytännössäkin mahdollisimman hyvin tukisi syömistottumusten muutoksia.

Ravitsemusterapian tapa toimia -dokumentaatio tukee myös sisällöllisesti ravitsemusterapeuttien työtä, jotta ravitsemusterapia olisi laadukasta, turvallista ja vaikuttavaa. Ravitsemusterapian klinisiä kysymyksiä voidaan tarvittaessa käydä läpi tiimipalavereissa tai ravitsemusterapeutti voi konsultoida kyseisen sairauden ravitsemushoidossa kokeempaa kollegaa.

2.11 Hygienia ja infektioiden torjunta

Infektioiden torjumiseksi noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen antamia ohjeita tavanomaisiin varotoimiin sekä tarvittaviin kosketus-, pisara-, ilma- ja suojavarotoimiin.

2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittely ja siihen liittyvä ohjeistaminen on vastaavan ravitsemusterapeutin vastuulla. Palveluntuottajan tietosuojavastaava on Anna-Mari Karhe, p. 040 1382 061, anna-mari.karhe@servi.fi.

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyviä keskeisiä asioita kuvataan

- tietoturvasuunnitelmassa
- ravitsemusterapian tapa toimia -dokumentaatiossa
- rekisterinpitäjän selosteessa henkilötietojen käsittelytoimista sekä tietosuo-jaselosteessa.

Nämä asiakirjat katselmoidaan läpi vähintään kerran kahdessa vuodessa ja samalla tarkistetaan, että ne vastaavat tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön vaatimuksia. Olennaiset käytännön työssä huomioitavat asiat ohjeistetaan tapa toimia -dokumentaatiossa ja ravitsemusterapeuteilla on velvollisuus työssään noudattaa annettuja ohjeita. Käytännön soveltamiseen liittyviä kysymyksiä käydään tarpeen mukaan läpi tiimipalavereissa.

2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta sekä heidän omaisiltaan ja läheisiltään kerätään säännöllisesti palautetta vastaanotolla vapaasti kysyen, sähköisellä lomakkeella sekä tarvittaessa paperisella lomakkeella. Palautteen voi antaa anonyymisti tai yhteystietojen kera, mikäli palautteen antaja toivoo yhteydenottoa. Sähköinen palautelomake on suojattu. Asiakas voi myös antaa palautteen Pirtelle, jolloin Servi käsittelee Pirtten välittämän palautteen.

Palveluyksikön henkilöstö keskustelee toiminnasta ja sen kehittämisestä vapaamuotoisesti tiimipalavereissa, ja olennaiset huomiot kirjataan sisäisiin palautteisiin. Myös Pirtten sopimusyhteyshenkilöiden ja henkilöstön antama palaute huomioidaan.

Kaikki saapuneet palautteet käydään läpi tiimipalavereissa ja samalla arvioidaan, tarvitaanko muutoksia toimintatapoihin tai omavalvontaohjelmaan tai -suunnitelmiin. Mikäli palautteen antaja toivoo yhteydenottoa asian tiimoilta, vastataan hänen antamaansa palautteeseen.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinta on vastaavan ravitsemusterapeutin vastuulla. Riskejä tunnistetaan riskienarvioinnin avulla, joka päivitetään vähintään kerran vuodessa. Riskienarviointiin osallistuvat ravitsemusterapeutit ja tarvittaessa Servin johtoryhmän jäseniä. Riskienarvioinnissa otetaan huomioon mm. omavalvontasuunnitelmassa kuvatut toimintatavat, työturvallisuuslaista (738/2002) nousevat työnantajavelvoitteet, joilla voi olla vaikutusta asiakas- ja potilasturvallisuuteen, terveydensuojelulain (763/1994) mukainen velvollisuus tunnistaa terveyshaittaa aiheuttavat riskit, havaitut haittatapahtumat ja läheltä piti -tapahtumat, saapuneet asiakaspalautteet sekä ravitsemusterapeuttien omat havainnot. Riskienarvioinnissa riskien suuruus luokitellaan niiden todennäköisyyden ja seurausten vakavuuden mukaan. Kunkin riskin osalta pyritään tunnistamaan niiden aiheuttajat ja niiden mahdollisesti aiheuttamat haitat.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienarvioinnin pohjalta suunnitellaan riskienhallinnan keinot keskittyen olennaisiin riskeihin. Mikäli riski voidaan kokonaan poistaa puuttamalla juurisyihin kohtuullisin toimin, toteutetaan nämä toimenpiteet. Mikäli riskiä ei voida kokonaan poistaa, suunnitellaan toimenpiteet, joilla voidaan vähentää riskin toteutumisen todennäköisyyttä ja/tai seurausten vakavuutta. Merkittävien riskien osalta suunnitellaan myös, miten toimitaan riskin toteutuessa. Riskienhallintasuunnitelma hyväksytään Servin johtoryhmässä.

Omavalvonnassa ilmenevät epäkohdat ja puutteet dokumentoidaan ja arvioidaan huolellisesti. Epäkohtien ja puutteiden juurisyöt ja niiden mahdolliset seuraukset ja haitat

kuvataan. Epäkohtien ja puutteiden korjaamiseksi suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet ja tarvittaessa ne huomioidaan myös riskienhallintasuunnitelmassa.

3.2.1 Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Vaaratapahtumista tehdään aina ilmoitus ja ne käydään läpi asianosaisten kesken. Vaaratapahtuma voi aiheuttaa asiakkaalle haittaa (= haittatapahtuma) tai haitoilta vältyttiin esim. sattuman tai varhaisen puuttumisen takia, mutta asiakkaalle olisi saattanut aiheutua tapahtuneesta haittaa (= läheltä piti -tapahtuma).

Vaaratapahtumien tutkinta on vastaavan ravitsemusterapeutin vastuulla, joka esiselvityksen perusteella tekee päätöksen tutkinnan käynnistämisestä ja tutkintaryhmän kokoonpanosta. Tutkintaa tekevillä on oikeus saada tarvittavat asiakas- ja potilastiedot asian käsittelyyn ja tietojen käsittelystä tehdään potilastietojärjestelmään merkintä.

Vaaratapahtuman tutkinnasta ilmoitetaan myös asiakkaalle tai potilaalle sekä mahdollisesti tämän läheiselle. Vaaratapahtumasta ilmoitetaan myös Pirtelle ja tutkinta suoritetaan yhteistyössä Pirten kanssa. Mikäli kyse on Pirten omassa toiminnassa tapahtuneesta vaaratapahtumasta, tehdään vaaratapahtumasta ilmoitus ja sen tutkinta on Pirten vastuulla. Tarvittaessa vaaratapahtumasta ilmoitetaan myös valvontaviranomaisille.

Tutkintatyö alkaa tiedonhankinnalla ja tapahtumien kuluen selvittämisellä. Tapahtuma analysoidaan kuvaamalla tapahtumien kulku sekä analysoimalla tapahtumaan johtaneet tekijät. Analyysillä pyritään tunnistamaan poikkeamat sovituihin toimintatavoista sekä varsinaiset juurisyyt vaaratapahtuman taustalla. Analyysissä tarkastellaan myös mahdollisesti mukana olevia inhimillisiä tekijöitä (mm. unohdus, lipsahdus tai virheellisesti tehty päätös). Lisäksi tarkastellaan teknisiä ja ihmisen toimintaan perustuvia suojauksia, joiden olisi pitänyt estää vaaratapahtuma. Analyysissä esitetään johtopäätökset ja suositukset toimenpiteistä, joilla vastaava vaaratapahtuma olisi vastaisuudessa vältettävissä. Tavoitteena on siis kehittää organisaation toimintaa turvallisemmaksi. Suositusten toimeenpanoa seurataan.

Tutkinnan päätteeksi koostetaan tutkintaraportti, jossa vaaratapahtuma käsitellään yleisellä tasolla siten, että yksittäiset henkilöt eivät ole tunnistettavissa. Tutkintaraportti on objektiivinen kuvaus vaaratapahtumasta ja siihen johtaneista syistä, sekä tarvittavista korjaavista toimenpiteistä. Tutkinnan aikana syntynyt muu aineisto hävitetään tietosuojaan varmistamiseksi tai perustellusta syystä osia aineistosta voidaan säilyttää, ja tällöin aineisto määritellään salassa pidettäväksi.

Vaaratapahtumien käsittelyssä hyödynnetään STM:n julkaisua Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.

3.2.2 Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain 29 §:n mukaisesti palveluntuottajalla ja sen henkilöstöllä on tietyissä tilanteissa velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan olennaisesti asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista ja puutteista sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista.

Palveluntuottajan henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan ongelmista vastaavalle ravitsemusterapeutille. Vastaava ravitsemusterapeutti arvioi ilmoituksen ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Asia käydään myös läpi ravitsemusterapian tiimipalaverissa, tarvittaessa asiakkaan tai potilaan henkilötiedot salaten.

Mikäli tilannetta ei omavalvonnallisin keinoin saada viivytyksettä korjaantumaan, vastaava ravitsemusterapeutti tekee ilmoituksen välittömästi salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle sekä Pirtelle. Ilmoituksen tehnyt henkilö voi myös itse ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle tai Pirtelle, mikäli ongelmaa ei saada korjaantumaan.

Silloin kun havaitut ongelmat koskevat Pirten omaa toimintaa eivätkä Servin tuottamaa ravitsemusterapiapalvelua, vastaava ravitsemusterapeutti ilmoittaa asiasta Pirten edustajalle, ja vastuu jatkotoimista on Pirtellä.

Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista ja niiden käytöstä perehdytyksessä, tapa toimia -dokumentaatioissa sekä tiimipalaverissa.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset otetaan huomioon omavalvonnassa ja riskienhallintasuunnitelmaa päivitettäessä. Selvityspyynnön, ohjauksen tai päätöksen saavuttua riskienhallintasuunnitelma katselmoidaan ja tehdään siihen tarvittavat päivitykset.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

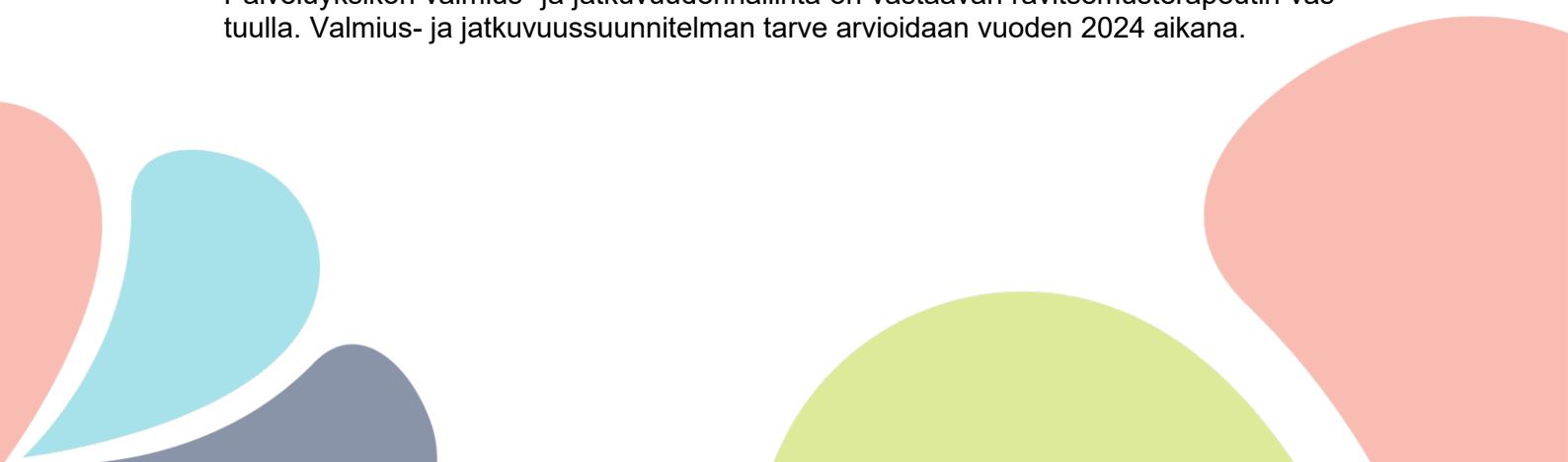
Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti omavalvonnan toteutumisen seurannan yhteydessä.

Vaara- ja haittatapahtumat ilmoitetaan ja tutkitaan kohdassa 3.2.1 Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely kuvatulla tavalla. Omavalvonnan toteutumisen yhteydessä ilmoitetut, tutkinnassa olevat ja tutkitut vaara- ja haittatapahtumat tilastoidaan ja raportoidaan Servin johtoryhmälle osana omavalvonnan toteutumisen seurantaa.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan käymällä riskienhallintasuunnitelma läpi tiimipalaverissa vähintään kerran vuodessa sekä tarvittaessa lisäkoulutuksella.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinta on vastaavan ravitsemusterapeutin vastuulla. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelman tarve arvioidaan vuoden 2024 aikana.



4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Omavalvonnalliset tehtävät, katselmoinnit ja seurannat sisältyvät Servin ravitsemusterapiatiimin vuosikelloon ja omavalvontaan liittyviä asioita käydään säännöllisesti läpi tiimi-palaverissa. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla julkisilla verkkosivuilla sekä sisäisissä tiedostoissa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Servin verkkosivuilla ja se on tulosteena nähtävillä Servin omissa ravitsemusterapian tiloissa Vammalassa.

Omavalvonnan toteutumista seurataan vuosikellon mukaisesti vähintään neljän kuukauden välein. Seurannan havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet (omavalvonnan seurannasta tehdyt selvitykset) julkaistaan Servin verkkosivuilla. Havaitut puutteellisuudet korjataan ilman aiheetonta viivästystä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään seurantojen yhteydessä sekä silloin, jos päivitykseen on muuten aihetta esim. toiminnan tai lainsäädännön muutosten tai vaaratapahtumien vuoksi. Päivitysten jälkeen omavalvontasuunnitelma julkaistaan viiveettä.

