

RAVITSEMUSTERAPIAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Versio: 1.3

Laatija: vastaava ravitsemusterapeutti Ildikó Piispanen

Hyväksytty johtoryhmässä: v1.1, 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.....	2
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	6
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	6
2.8	Toimitilat ja välineet	6
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	7
2.10	Ravitsemusterapia.....	8
2.11	Hygieniä ja infektioiden torjunta	8
2.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	8
2.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	9
3	Omavalvonnan riskienhallinta.....	9
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	9
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	9
3.2.1	Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely	10
3.2.2	Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus.....	11
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	11
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	11
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	12
4.1	Toimeenpano	12
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	12

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
26.9.2025	1.2	Ildikó Piispanen		päivitetty valmiussuunnitelu
20.3.2026	1.3	Ildikó Piispanen		palveluyksikkö ja palvelupisteet, tietosuojavastaaava, joidenkin toimintatapojen yksityiskohtia päivitetty

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

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

Y-tunnus: 2414170-5

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

1.2 Omaevalvontasuunnitelman kattamat palveluyksiköt ja palvelupisteet

Palveluyksikön nimi: Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy

Palvelupisteet:

- Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy c/o Sastamalan sosiaali- ja terveysasema
- Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy c/o Hämeenkyrön sosiaali- ja terveysasema
- Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy c/o Ikaalisten sosiaali- ja terveysasema
- Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy/totumu

Yhteystiedot: Hoitokatu 6 A, 38200 Sastamala

Vastaava ravitsemusterapeutti: Ildikó Piispanen

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Omavalvontasuunnitelma kattaa palveluyksikön antamat ravitsemusterapiapalvelut, joita annetaan läsnä- ja etäpalveluina Servin ravitsemusterapeuttien vastaanottotiloissa Sastamalassa sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen ("Pirha") osoittamissa tiloissa Hämeenkyrön ja Ikaalisten sosiaali- ja terveysasemilla. Sastamalassa Servi on Pirhalta vuokrannut käyttöönsä oman vastaanottohuoneen, joka on ainoastaan Servin ravitsemusterapeuttien käytössä.

Servi tuottaa ravitsemusterapiapalveluita Pirhalle ostopalveluna siten, että palvelua tuotetaan kaikille kuntalaisille, jotka tarvitsevat ravitsemusohjausta tai ravitsemushoitoa. Ravitsemusterapiaan tullaan lääkärin, hoitajan tai muun terveydenhuollon ammattilaisen läheteellä. Tyypillisesti ravitsemusterapia järjestetään avovastaanottona, mutta myös osastokäynnit tai ryhmäohjaus ovat mahdollisia. Pirhalle ravitsemusterapiapalveluita tuotetaan säännöllisesti viikoittain.

Lisäksi Servi tulee tuottamaan Sastamalassa pienimuotoisesti yksityistä ravitsemusterapeutin palvelua suoraan itse maksaville yksityisasiakkaille.

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 Kiwa Sertifiointi Oy:n myöntämä ISO 9001:2015-laatujärjestelmäsertifikaatti, 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

Pirhalle tuotettavissa ravitsemusterapiapalveluissa asiakas tai potilas tulee ravitsemusterapiaan lääkärin, hoitajan tai muun terveydenhuollon ammattilaisen läheteellä. Ammattilaisen apuna ravitsemusterapiaan lähettämisessä ovat Pirhan lähetekriteerit. Läheteet käsitellään saapumisajan ja kiireellisuuden mukaisessa järjestyksessä, ja potilas kutsutaan vastaanotolle ilman aiheutonta viivästystä. Itse maksavat yksityiset asiakkaat varaavat itse ajan ravitsemusterapeutille. Mikäli sovittua vastaanottoaikaa joudutaan muuttamaan, sovitaan potilaan kanssa ilman viivästystä uusi aika.

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. Ravitsemushoitosuunnitelma huomioidaan mm. ravitsemusterapian jonon hallinnassa ja ajanvarauksissa sekä seurantakäyntien ravitsemusohjauksessa.

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 selkokiehiselle ravitsemusohjaukselle. 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 lähiomaista 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 Pirhan 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 Pirhan 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 kirjallisen muistutuksen täyttämällä Pirhan lomakkeen Potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvä muistutus, ja palauttamalla sen digitaalisessa OmaPirha-palvelussa tai toimittamalla sen Pirhan kirjaamoon. Muistutus voi myös olla vapaamuotoinen. Servin ravitsemusterapeutit auttavat Pirhaa muistutuksen käsittelyssä ja toimivat asian selvityksessä Valviran ohjeen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikölle muistutuksen käsittelyyn sekä Pirhan ohjeistuksen mukaisesti.

Itse maksavat yksityiset asiakkaat voivat tehdä muistutuksen Servin vastaavalle ravitsemusterapeutille, joka 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. Ravitsemusterapeutin työ edellyttää käytännössä erinomaista suomen kielen taitoa, joten tarvittaessa työntekijän kielitaito tarkistetaan ennen työsopimuksen solmimista. Kielitaidon voi osoittaa kielitutkinolla, 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.

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, psyykinen 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 terveystalvöluista (980/2012)). Servin ravitsemusterapiapalveluissa tämä ehto ei täyty. Ravitsemusterapeutille voidaan lähettää myös iäkkäitä henkilöitä, mutta avovastaanotto toiminnassa heidän toimintakykynsä on tavallisesti melko hyvällä tasolla. Ravitsemusterapeutti saattaa myös satunnaisesti tavata potilaita osastohoidossa, mutta tämä ei olennaisesti kuulu tehtävänkuvaan ja tällöin läsnä on usein hoitohenkilökuntaa ja/tai potilaan omaisia.
- 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 tehtävänkuvaan 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

Vastaava ravitsemusterapeutti seuraa, että Pirhan kanssa sovitun vastaanottopäivien kiintiön tuottamiseen on riittävä henkilöstö. Lyhyissä poissaoloissa voidaan uudelleen järjestellä työntekijän muiden tehtävien priorisointia ja aikataulutusta. Pidemmässä poissaoloissa arvioidaan sijaisten tarve. Mikäli palvelukiintiöön sovitaan muutoksia, arvioidaan samalla henkilöstön riittävyyttä ennen suurempaan kiintiöön sitoutumista.

Itse maksavien yksityisten asiakkaiden osalta huolehditaan siitä, että jo hoidossa olevien asiakkaiden seurannat saadaan vietyä loppuun. Uusien asiakkaiden ottamista voidaan tällöin rajoittaa. Mikäli asiakkaan palvelun tarpeeseen ei kyetä vastaamaan, tiedotetaan tästä asiakasta ilman aiheutonta viivästystä.

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 syöville 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. Pirhan 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 tyypillisesti ole samanaikaisesti Servin eri palveluyksiköiden asiakkaana, mutta hoito saattaa siirtyä palveluyksiköstä toiseen esim. asiakkaan muuton takia tai mikäli hoito siirtyy työterveyshuollon piiristä julkiseen tai muuhun yksityiseen terveydenhuoltoon. Tällöin huomioidaan aiemmin ravitsemusterapiassa läpikäydyt asiat ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus jatkaa saman ravitsemusterapeutin seurannassa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toimitiloina käytetään Pirhan terveydenhuollon tiloja. Sastamalassa Servi vuokraa Pirhalla vastaanottohuonetta, joka on ainoastaan Servin ravitsemusterapeuttien käytössä. Hämeenkyrössä ja Ikaalisissa ravitsemusterapeuteille osoitetaan vastaanottohuone terveysasemalta ja huone voi vaihtua. Tilojen tarkastuksista ja viranomaishyväksynnistä huolehtii Pirha.

Etävastaanoitoilla käytetään rauhallista ja yksityistä tilaa, jossa ulkopuoliset eivät voi kuulla asiakkaan kanssa käytävää keskustelua tai nähdä tätä tietokoneen näytöltä.

Asiakkaiden punnitsemiseen käytetään terveydenhuollon käyttöön soveltuvaa vaakaa, joka kalibroidaan säännöllisesti.

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 mukaisiin A-luokan potilastietojärjestelmiin, joissa on Servin ravitsemusterapiapalveluiden kannalta tarpeelliset toiminnot ja jotka löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Pirhan potilastietojärjestelmien teknisestä ylläpidosta vastaa Pirha. Etävastaanottoja varten ravitsemusterapeuttien käytössä on tarkeitukseen soveltuva SaaS-palvelu, kuulokkeet ja webkamera. Lääkinnällisiä laitteita ei ole käytössä.

Tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta huolehditaan käymällä yhdessä läpi tietojärjestelmien käyttöön liittyviä asioita tiimipalavereissa, perehtymällä järjestelmätoimittajan ja Pirhan 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.

Pirhalle tuotettavissa ravitsemusterapiapalveluissa Pirha on potilastietojen rekisterinpitäjä ja Servi toimii henkilötietojen käsittelijänä noudattaen Pirhan ohjeistuksia. Myös asiakastietolan 13 §:n nojalla julkisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa palvelun järjestämisestä vastaava palveluntarjoaja on asiakastietojen rekisterinpitäjä, jos ei muualla laissa toisin säädetä. Pirhan tietosuojaselosteet ovat luettavissa Pirhan verkkosivuilla.

Itse maksavien yksityisten asiakkaiden tapauksessa 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 tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Merkittävän riskin poikkeamista ilmoitetaan myös Valviralle. Tietojärjestelmiin ja tietoverkkoihin kohdistuvista merkittävistä tietoturvasuuden häiriöistä ilmoitetaan Valviralle ja toimitaan Valviran antamien ohjeiden mukaan. Mikäli asiaa koskee Pirhaa, ilmoitukset tehdään Pirhalle, ja Pirha hoitaa ilmoitukset tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle tai Valviralle.

Ravitsemusterapiapalveluissa käytettävän teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden arvioi joko Pirha tai Servi. Mikäli kyse on Servin hallinnoimasta teknologiasta, käydään ennen ostopäätöstä valmistajan kanssa läpi tuotteen tai palvelun

ominaisuudet. Ennen uuden teknologian käyttöönottoa ravitsemusterapeutit osallistuvat perehdytykseen ja käytön aikanakin järjestetään koulutuksia tarpeen mukaan.

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 tehtävänkuvaan 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 käytännössäkkin 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 tiimipalaverissa tai ravitsemusterapeutti voi konsultoida kyseisen sairauden ravitsemushoidossa kokeilempaa 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 tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittely ja siihen liittyvä ohjeistaminen on vastaavan ravitsemusterapeutin vastuulla. Palveluntuottajan tietosuojavastaava on Vilma Hassi, p. 050 3427 005, vilma.hassi@servi.fi.

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyviä keskeisiä asioita kuvataan

- tietoturvasuunnitelmassa
- ravitsemusterapian tapa toimia -dokumentaatioissa
- rekisterinpitäjän selosteessa henkilötietojen käsittelytoimista sekä tietosuojaselosteessa.

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 -dokumentaatioissa 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. Pirhan kautta tuleva asiakas voi myös antaa palautteen Pirhalle, jolloin Servi käsittelee Pirhan välittämän palautteen.

Palveluyksikön henkilöstö keskustelee toiminnasta ja sen kehittämisestä vapaamuotoisesti tiimipalavereissa, ja olennaiset huomiot kirjataan sisäisiin palautteisiin. Myös Pirhan 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 juurisyys 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).

Mikäli kyse on Pirhalle tuotettavasta ravitsemusterapiasta, ilmoitetaan vaaratapahtumasta Pirhalle ja Pirha vastaa tutkinnasta, jotta se voidaan toteuttaa puolueettomasti. Servin ravitsemusterapeutit avustavat Pirhaa tutkinnassa. Mikäli kyse on Pirhan omassa toiminnassa tapahtuneesta vaaratapahtumasta (ei liity Servin ravitsemusterapiapalveluihin), tehdään vaaratapahtumasta ilmoitus ja sen tutkinta on Pirhan vastuulla. Tarvittaessa vaaratapahtumasta ilmoitetaan myös valvontaviranomaisille.

Servin omassa toiminnassa 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.

Tutkintatyö alkaa tiedonhankinnalla ja tapahtumien kuluen selvittämisellä. Tapahtuma analysoidaan kuvaamalla tapahtumien kulku sekä analysoimalla tapahtumaan johtaneet tekijät. Analyysillä pyritään tunnistamaan poikkeamat sovitusta toimintatavoista sekä varsinaiset juurisyys vaaratapahtuman taustalla. Analyysissä tarkastellaan myös mahdollisesti mukana olevia inhimillisiä tekijöitä (mm. unohtus, 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 tietosuojan 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 Pirhalle, mikäli kyse on Pirhalle tuotettavasta palvelusta. Ilmoituksen tehnyt henkilö voi myös itse ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle tai Pirhalle tuotettavissa palveluissa Pirhan edustajalle, mikäli ongelmaa ei saada korjaantumaan.

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

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. Servin valmiussuunnitelma kattaa myös ravitsemusterapian.

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.

