



Omavalvontasuunnitelma

Maaliskuu 2025

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys 28.3.2025. Versio 2.0	7
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	7
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	7
3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	9
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	9
3.3.2 Toimitilat ja välineet	10
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	10
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	12
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	14
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma	15
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet	15
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	16
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	17
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	18
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	18
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	18
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	19
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	19
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	19
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	19
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	20

1. Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy

Y-tunnus 2094551-1, Soteri rekisteröintinumero 1.2.246.10.20945511.10.1

Myllypurontie 1, 00920 Helsinki

1.2 Palveluysikön perustiedot

HyMy-kylä (Hyvinvointia Myllypurosta) on Metropolia Ammattikorkeakoulun monialainen oppimis- ja kehittämisympäristö, jossa eri alojen tutkinto-opiskelijat suorittavat opettajien valvonnassa tutkintoon kuuluvia opintojaan.

HyMy-kylän asiakaspalvelun puhelinnumerot ovat 040 3345629 ja 040 6531722.

Vastuuhenkilöt:

- Anne Pitkäranta, HyMy-kylän vastaava lääkäri
anne.pitkaranta@metropolia.fi, 050 4387732
- Hannele Tiira, vastaava hammaslääkäri, yliopettaja, Suunhoidon opetusklินิกka
hannele.tiira@metropolia.fi, 040 6308359
- Riikka Jokimäki, kuntoutus ja tutkiminen osaamisalueen koordinaattori, lehtori, suuhygienisti YAMK, riikka.jokimaki@metropolia.fi, 040-5697292
- Janett Halonen, hyvinvointipalveluiden koordinaattori, lehtori, toimintaterapeutti YAMK, janett.halonen@metropolia.fi, 040 6601765
- Sari Haapio, terveyspalvelujen koordinaattori, yliopettaja, TtT, kättilö, sari.haapio@metropolia.fi, 040 7145127
- Sofi Olsson, suunnittelija, KTM, sofi.olsson@metropolia.fi, 050 413 0794

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

HyMy-kylän palveluysikkö tuottaa aikuisneuvola-, apuväline- ja fysioterapiapalveluja, hoitajavastaanottopalveluja, isokineettistä lihasvoiman mittausta, jalkaterapia-, kävely- ja juoksuanalyysipalveluja, matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluja (esimerkiksi imetysohjausvastaanotto), optikko- ja osteopatiapalveluja, ohjattua ryhmä- ja perheteroimintapalveluja (esimerkiksi perhe- ja synnytysvalmennusta), seniori-, suunterveydenhuollon- ja toimintaterapian palveluita. HyMy-kylän asiakkaaksi voi hakeutua matalalla kynnyksellä kuka tahansa, joka on kiinnostunut hyvinvoinnista ja terveydestä. Toiminta järjestetään lähipalveluna esteettömissä vastaanottotiloissa, jotka on suunniteltu terveys- ja hoitopalveluille. Myös etävastaanotto on mahdollista käyttämällä tietoturvallista, ei tallentavaa videoyhteyttä. Palvelua toteuttavat eri tutkinto-ohjelmien opiskelijat opettajiensa ohjauksessa. Ohjaajina toimivat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, joilla on ko toimintaan

soveltuva tutkimus. Asiakas voi varata ajan netistä, tai soittamalla HyMy-kylän asiakaspalveluun. Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti tuotetaan suun terveydenhuollon palveluita Helsingin kaupungin asukkaille suunhoidon opetuslinikalla. Vastaanottoja järjestetään opetuslukukausien aikana arkipäivinä virka-aikaan pääsääntöisesti maanantaista perjantaihin. Vuosittain HyMy-kylässä on noin 14000 asiakaskohtaamista. Palvelut jakautuvat kolmelle eri osaamisalueelle.

Terveyden osaamisalueen palvelut

Aikuisneuvolavastaanotolla (60 min) toteutettavissa terveystarkastuksissa keskitytään asiakas- ja voimavaralähtöiseen terveysneuvontaan täysi-ikäisille. Arviointimenetelmiä ovat esitietolomake, terveyskeskustelu, elämäntapojen kartoitus, haastattelu ja havainnointi. Saatua tietoa käytetään terveysneuvonnan tukena suunnittelussa, arvioinnissa ja muutosten seuraamisessa. Terveystarkastuksen pohjalta laaditaan asiakkaan tavoitteita tukeva suunnitelma ja/tai ohjaus mahdolliseen jatkohoitoon omaan perusterveydenhuoltoonsa tai muuhun terveydenhuollon palveluita tuottavaan tahoon. Terveystarkastukset voivat sisältävät painoindeksin (BMI), kehonkoostumuksen, vyötärön ympäryksen ja verenpaineen mittauksen, verensokerin pikamittauksen, korvahuuhtelua, sekä näön ja kuulon tutkimisen. Tarvittaessa keskustellaan asiakkaiden kotilääkityksestä. Palveluun voi tulla matalla kynnyksellä, ilman lähetettä. Vastaanottoaikoja yhden päivän aikana on korkeintaan neljä. Opiskelijapari vastaa yhdestä asiakkaasta kerrallaan. Ohjaajalla on yksi asiakastapahtuma kerrallaan.

Hoitajavastaanotolla (60 min) toteutetaan asiakaslähtöistä, kiireetöntä ja kokonaisvaltaista terveyteen liittyvää ohjausta ja neuvontaa täysi-ikäisille yksityisasiakkaille. Vastaanotolla tehdään myös hoitotyön toimenpiteitä asiakkaan tarpeiden mukaisesti, esimerkiksi korvahuuhteluita, verenpaineen mittausta, pistosohjausta, ompeleiden ja hakasten poistoa sekä haavanhoitoa. Vastaanotolle voi tulla matalla kynnyksellä, ilman lähetettä. Opiskelijapari vastaa yhdestä asiakkaasta kerrallaan. Ohjaajalla on korkeintaan kaksi asiakastilannetta yhtä aikaa.

Imetysohjausvastaanotto on yksilövastaanotto (60 min) täysi-ikäisille vanhemmille, jossa he saavat tiedollista ja taidollista tukea imetyksen alkuun ja arkeen jo raskausaikana tai vauvan synnyttyä. Imetysohjausta voidaan toteuttaa keskustellen, demonstroiden ja videoiden avulla. Vastaanottoaikoja on yhteensä neljä/viikko. Palveluun voi tulla matalalla kynnyksellä, ilman lähetettä. Opiskelijapari vastaa yhdestä asiakkaasta kerrallaan. Ohjaajalla on korkeintaan yksi asiakastilanne yhtä aikaa.

Ryhmämuotoisessa perhe- ja synnytysvalmennuspalvelussa asiakas saa sekä tiedollisia että taidollisia valmiuksia synnyttämiseen, synnytyksen jälkeiseen kokonaisvaltaiseen palautumiseen, vastasyntyneen hoitoon ja imetykseen. Lisäksi asiakas saa tukea vanhemmuuteen kasvussa, tietoa lapsen rokotuksista, suun terveydestä sekä itsesovellettavia välineitä varhaiseen vuorovaikutukseen. Valmennukseen voivat osallistua lasta suunnittelevat tai lasta odottavat täysi-ikäiset yksilöasiakkaat ja perheet. Perhe- ja synnytysvalmennuspalvelua toteutetaan lähivalmennuksena Metropolian Myllypuron

kampuksen hoitotyön opetustiloissa sekä simulaatiosairaalassa. Valmennusta järjestetään myös verkkovälitteisesti (zoom), johon asiakkaat voivat osallistua anonyymisti. Osallistuminen ei vaadi ennakoilmoittautumista. Lisäksi palvelua tuotetaan myös moniammatillisesti yhdessä suuhygienisti, toimintaterapeutti ja fysioterapeutti opiskelijoiden kanssa heidän tutkintonsa osaamisen mukaisesti. Lähivalmennuskerralle voi kokonaisuudessaan osallistua 60 perhettä/yksi valmennuskerta. Osallistujat jaetaan pienempiin toiminnallisiin ryhmiin, jolloin yhtä opiskelijaa kohden jää korkeintaan kolme osallistujapariskuntaa. Verkkopohjaisessa valmennuksessa osallistujia voi olla kerrallaan maksimissaan 300 yksilöasiakasta tai perhettä. Perhe- ja synnytysvalmennusta toteutetaan lukukausien ajan suunnitellun ohjelman mukaisesti.

Kohtaamiskahvila on suunnattu monikulttuurisille omaishoitoperheille ja ikäihmisille. Kahvilassa keskustellaan selkosuomeksi esim. elintapojen vaikutuksesta aivoterveYTEEN ja muistiin, ravitsemuksesta, apuvälineistä ja kehon hyvinvoinnista. Tarjolla on myös ajankohtaista tietoa Helsingin kaupungin palvelupolusta. HyMy-kylän perhekerho Metku on avoin kohtaamispaikka lapsiperheille ja toimintaan sisältyy vapaamuotoisen seurustelun lisäksi Metropolian sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden järjestämää ohjelmaa. Toiminnasta vastaavat Metropolian ohjaavat opettajat, jotka ovat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisia.

Hyvinvoinnin osaamisalueen palvelut

Toimintaterapiapalvelussa arvio toimintakyvystä (90min) - käynnin aikana arvioidaan asiakkaan toiminnallisuutta sekä ympäristötekijöiden vaikutusta suoriutumiseen. Arvio työkyvystä (90min) - käynnin aikana arvioidaan asiakkaan työkykyä, arjen toiminnallista tasapainoa sekä työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Arvio apuvälinetarpeesta (90min) - käynnin aikana arvioidaan asiakkaan elämäntilannetta ja apuvälinetarvetta itsestä huolehtimiseen, vapaa-aikaan tai työhön/opiskeluun liittyen. Ratkaisuja yläraajojen kömpelyyteen ja kipuun (90min) - käynnin aikana arvioidaan asiakkaan yläraajojen toimintaa, esim. esineiden käsittelyä, voiman käyttämistä sekä fyysisen energian säätelyä tavanomaisissa arjen askareissa. Tunnistetaan kipua vähentäviä toimintatapoja ja ohjataan asiakasta merkityksellisiin toimintoihin osallistumisen mahdollistamiseksi. Työssä pärjäämisestä työhyvinvointiin (90min) -käynnin aikana arvioidaan asiakkaan toiminnallista tasapainoa sekä mm. levon ja ympäristötekijöiden vaikutusta työssä suoriutumiseen. Arki toimivaksi (90min) - käynnin aikana arvioidaan kotielämään ja vapaa-aikaan liittyviä toimintoja ja tunnistetaan ratkaisuja toimivampaan arkeen.

Geronomi-opiskelijoiden yksilövastaanotoilla (90 min) opiskelija kartoittaa ikääntyneen asiakkaan elämäntilannetta ja avun tarvetta haastatteleamalla. Vastaanotolla annetaan yksilöllistä ohjausta sekä neuvontaa.

HyMy-kylän liikkuvissa senioripalveluissa sosiaali- ja terveysalan opiskelijat tarjoavat vaihtelevin teemoin toimintaa ja tietoa yhdistäviä tuokioita senioreille. Palvelupisteillä tarjotaan myös neuvontaa ja -ohjausta.

Omaishoitoperheen oma hetki – jalkautuva monialainen palvelu toteutetaan kotikäynteinä (5x 120min) opiskelijoiden parityönä yhteistyössä Helsingin kaupungin kanssa. Ohjausvastuu on Helsingin kaupungin toimijoilla ja asiakasperheet rekrytoidaan Helsingin kaupungin toimesta. Hymy-Kylän toimesta palvelua koordinoi sosiaalialan palveluvastaava.

Digi- & Duunikulma toimii hyvinvoinnin osaamisalueen opiskelijoiden oppimisympäristönä ja käsittää räätälöityjä matalan kynnyksen toimintoja asiakkaiden digiosallisuuden ja työllistymisen edistämiseksi.

Kuntoutus ja tutkiminen -osaamisalueen palvelut

Kuntoutus ja tutkiminen osaamisalueen tutkinnot tarjoavat useita eri palveluja Hymy-kylässä; apuvälinetekniikan, fysioterapian, jalkaterapian, optometrian, osteopatian ja suun terveydenhuollon tutkinto-ohjelman palvelutarjonta on laaja. Lisäksi tutkinnot tarjoavat palveluita yhdessä liikelaboratorion kanssa. Kaikissa palveluissa toimintaa ohjaavat ammattihenkilöt.

Apuvälinepalveluissa palvelutarjontaan kuuluvat esim. yksilölliset tukipohjalliset, yläraajan tuenta yhteistyössä Villa Manuksen kanssa, yksilölliset harrasteapuvälineet sekä mittauspalvelut.

Fysioterapian palvelutarjonta koostuu toimintakyvyn tutkimisesta, terapeuttisen harjoittelun ohjauksesta, manuaalisista käsittelyistä, kehonkoostumusmittauksista sekä terveyden edistämisestä. Heillä on myös erilaisia toiminnallisia ryhmiä kuten allasryhmiä.

Jalkaterapian tarjontaa ovat mm. yksilöllisten tukipohjallisten valmistus, iho- ja kynsimuutoksiin liittyvät toimenpiteet, terapeuttisen harjoittelun ohjaus, manuaalinen käsittely sekä alaraajojen ja jalkojen asennon ja linjauksien tutkiminen.

Optometrian osalta palvelevat optometrian näkökeskuksen klinikka ja KyläOPTIKKO-myymälä. KyläOPTIKKO-myymälä tarjoaa kaikki optikkoliikkeen palvelut. Myymälässä on kattava valikoima laadukkaita silmälasikehyksiä ja linssit voit valita linssiteknologian huipulta. Näkökeskuksen klinikalla tehdään kattavia näöntutkimuksia ja määritetään silmälasin- ja piilolasireseptejä.

Osteopatian palveluihin kuuluu asiakkaan tutkiminen kokonaisvaltaisesti koko kehon toimintaa ja rakenteita tutkien, havainnoiden ryhtiä, tunnustellen pehmytkudoksia, tarkastellen ja tunnustellen selkärangan sekä raajojen nivelten liikkeitä. Tutkimusten jälkeen laaditaan yksilöllinen kuntoutussuunnitelma ja mahdollisesti tehdään manuaalista käsittelyä. HyMy-kylän osteopatiapalvelut ovat tarkoitettu täysi-ikäisille asiakkaille.

Suun terveydenhuollon palveluissa painopiste on suuhygienistin hoidon piirissä olevat palvelut Helsingin kaupungin asukkaille. Näitä palveluja ovat mm. suun terveystarkastukset, anti-infektiiviset hoidot sekä suun sairauksien ennaltaehkäisy. Lisäksi tarjolla on yksityisiä palveluja joissa em. palvelujen lisäksi tehdään hampaiden valkaisuja sekä hammaskorujen kiinnityksiä.

Liikelaboratio toimii kuntoutuksen alan tutkintojen yhteisenä oppimisympäristönä ja tutkimukset tarjoavat siellä mm. kävely- ja juoksuanalyyskejä sekä lihasvoimamittauksia.

1.4 Päiväys 28.3.2025. Versio 2.0

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa HyMy-kylän vastuulääkäri.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein ja se julkaistaan HyMy-kylän nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelman vahvistaa HyMy-kylän johtotiimi. HyMy-kylän operatiivista toimintaa koordinoivat Terveysten, Hyvinvoinnin ja Kuntoutus ja tutkiminen osaamisalueiden koordinaattorit sekä suunnittelija, jotka yhdessä vastuulääkäreiden ja osaamisaluejohtajien kanssa muodostavat HyMy-kylän johtotiimin. Operatiivisesta toiminnasta vastaavat henkilöt ja osaamisaluejohtajat tapaavat kuukausittain Johtotiimi -kokouksessa, jossa linjataan strategiset tavoitteet ja tehdään hallinnolliset päätökset. Palvelualoittain nimetyt vastuuhenkilöt, koordinaattorit, suunnittelija, vastaava lääkäri ja HyMy-kylän asiakaspalveluvastaava kokoontuvat säännöllisesti kerran kuukaudessa, jolloin käydään läpi ajankohtaisia HyMy-kylän operatiivisia asioita.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

HyMy-kylän eri yksiköt tekevät tiivistä yhteistyötä keskenään järjestämällä HyMy-kylän koordinaattoreiden kesken viikkokokouksia. Eri yksiköt noudattavat yhdessä sovittuja toimintatapoja ja -käytäntöjä. Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja –tuottajien kanssa varmistetaan tekemällä asiakkaan käyntiin liittyvät kirjaukset Acuteen, joka on Kanta-yhteensopiva potilastietojärjestelmä.

3.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Metropolialle on laadittu vuosittain tarkistettava valmiussuunnitelma, missä varaudutaan suunnitelmiin ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluun sekä muihin toimenpitein varmistamaan perustehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen.

HyMy-kylässä valmiutta ja jatkuvuutta hallitaan linjassa Metropolian suunnitelman mukaisesti, miten reagoidaan ja toimitaan erilaisissa häiriötilanteissa ja mahdollisissa kriiseissä.

Tavoitteena on varmistaa, että Hymy-kylä pystyy jatkamaan toimintaansa mahdollisimman normaalisti poikkeusoloissakin. Valmiudenhallintaan kuuluu esimerkiksi riskien tunnistaminen, arviointi sekä ehkäisy- ja hallintatoimien kuvaaminen niille. HyMy-kylässä harjoittelevat suorittavat perehdytyskoulutuksen, joka sisältää myös em. aiheet. Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Tietojärjestelmähäiriö	Kohtalaisen todennäköinen riski. Vaikutus on pieni.	Noudatetaan Metropolian tietoturvaohjeita- ja käytäntöjä. Poikkeustilanteista ilmoitetaan mahdollisimman pian HelpDeskiin.
Hätätilanteet, tulipalo, vesivahinko, väkivaltatilanteet	Pieni riski. Vaikutus on suuri.	Henkilökunta on turvallisuuskoulutettu ja hätätilanteita on harjoiteltu. Poikkeamatilanteisiin puut ja niistä ilmoitetaan ja niistä ilmoitetaan matallalla kynnyksellä.
Kriisitilanteet, pandemia	Kohtalaisen todennäköinen riski. Vaikutus on suuri.	Noudatetaan kansallisia ohjeita
Henkilöstön sairastuminen	Suuri riski. Vaikutus on pieni.	Sairastuneen korvaajaksi on nimetty yksi tai useampi henkilö organisaatiossa, jolle on suunnattu työaikaa sairastapausten varalle. Henkilön sairastuessa asianomainen ilmoittaa mahdollisimman pian esihenkilölle, joka hälyttää tehtävään varahenkilön. Asiasta informoidaan tarvittaessa myös Hymy-kylän koordinaattoria ja/tai suunnittelijaa.
Laiteturvallisuus	Riski vaihtelee laitteesta riippuen (pieni, kohtalainen, suuri) Vaikutus vaihteelee riskin mukaan	Kts. Erillinen dokumentti Lääkinnällisten laitteiden riskinmäärittäminen

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Metropolia Ammattikorkeakoulun turvallisuudesta vastaavat toimitusjohtaja-rehtorin johtama ammattikorkeakoulun turvallisuusjohto ja kampusten turvallisuusvastaavista muodostuva turvallisuusryhmä. Valmiuslaki ja Ammattikorkeakoululaki edellyttävät, että Metropolialle on

laadittu valmiussuunnitelma, missä varaudutaan suunnitelmin ja poikkeusoloissa tapahtuva toiminnan etukäteisvalmisteluun sekä muin toimenpitein varmistamaan perustehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen. Valmiussuunnitelma tarkistetaan/päivitetään vuosittain. HyMy-kylällä on oma säännöllisin välein tarkistettava laadunhallintasuunnitelma.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Metropolia muutti vastavalmistuneelle Myllypuron kampukselle 2020. Sosiaali- ja terveysalan eri ammattien opiskelua varten on kampukselle alusta saakka suunniteltu erikoistiloja, jotka mallintavat vastaavia ammattilaisten toimitiloja. Suunnittelun pohjana on ollut mm. terveydenhuollon toimintayksiköiltä vaadittavat tila- ja laitevaatimukset, joten niissä on mm. asianmukainen ilmanvaihto, imu sekä sisäilmansuodattimet (HEPA). Tilat ovat valvotut, esteettömät ja niihin kuljetaan sähköisin kulkukortein. HyMy-kylän asiakas- ja potilastilat sijaitsevat pääasiassa Myllypuron kampuksen ensimmäisessä kerroksessa, ja ne ovat pinta-alaltaan noin 1500 m².

Vuonna 2024 yksi Myllypuron kampuksen luentosali muunnettiin Terveys osaamisalueen vastaanottotiloiksi. Luentosalin varustus purettiin kokonaisuudessaan, ja vastaanottotilat toteutettiin erillisillä tilaan hankittavilla äänieristetyillä moduleilla. Moduulit toimivat itsenäisinä tiloina tilan sisällä. Vastaanottotiloja tehtiin neljä. Jokaiseen vastaanottomoduuliin tehtiin vesipiste viemärointeineen ja tiloihin rakennettiin sprinklerijärjestelmä. Sähköpisteitä lisättiin, sekä jokainen vastaanottomoduulin tietokone lisättiin salattuun tietoverkkoon.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

HyMy-kylän palvelutuottajan potilasrekisteristä vastaava henkilö on Heidi Stenberg, heidi.stenberg@metropolia.fi, puh 040 5353388 ja tietosuojavastaava on Suvi Väänänen, suvi.vaananen@metropolia.fi, puh. 040 8440690, Myllypurontie 1, 00920 Helsinki

Metropolian nettisivuilla on kaikkien luettavissa [tietosuojaseloste](#), missä HyMy-kylän asiakas- ja henkilöstörekisteri on kuvattu yksityiskohtaisesti. Sivustolla kuvataan mm. rekisteröidyn oikeuksia, henkilötietojen käsittelyn tarkoituksia sekä käsittelyn oikeusperustetta. Kaikkien Metropolian työntekijöiden tulee suorittaa Metropolian pakollinen tietoturvakoulutus Moodlella. Metropolian tietoturvallisuutta koskevia ohjeistuksia ja sääntöjä ylläpidetään [tietohallinnon sivuilla](#).

Kaikkien HyMy-kylässä harjoittelunsa suorittavien opiskelijoiden tulee suorittaa Moodle-oppimisympäristössä toteutettu perehdytyskurssi. Yhtenä kurssin sisältöalueista on tietoturvallisuus. Osion oppimistavoitteena on, että sen suoritettuaan opiskelija tietää 1) miten tietoturvasta ja -suojusta pidetään huolta HyMy-kylässä ja mitkä ovat opiskelijan omat vastuut tietoturvan edistämisessä, 2) mitkä ovat HyMy-kylän asiakkaiden oikeudet rekisteröitynä ja miten niistä huolehditaan, 3) mikä on tietoturvapoikkeama ja miten jokaisen tulee toimia

poikkeamatilanteessa. Tämän lisäksi lukuvuosittain opiskelijoille järjestettävässä HyMy-kylän Kick off-tapahtumassa on yhtenä käsiteltävänä osa-alueena tietoturva HyMy-kylässä.

Potilastietojärjestelmän pääkäyttäjät perehdyttävät uudet HyMy-kylässä aloittavat henkilöt potilastietojärjestelmän käyttöön. Tarvittaessa kyseiset henkilöt avustavat myös potilastietojärjestelmän käytössä ja esimerkiksi tietojen käsittelyssä.

Mikäli henkilötietojen käsittely perustuu rekisteröidyn antamaan suostumukseen, on rekisteröidyllä oikeus peruuttaa käsittelyyn antamansa suostumus milloin tahansa tämän vaikuttamatta suostumuksen perusteella ennen tätä suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen. Rekisteröidyllä on oikeus pyytää henkilötietojen poistoa. Poistopyyntöjä toteutetaan lainsäädännön mahdollistamissa rajoissa. Terveystietojen osalta Metropolia Ammattikorkeakoululla on lakisääteinen velvoite säilyttää tietoja potilasasiakirjoista annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen mukaisesti (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009).

Metropoliassa kerättävien henkilötietojen käsittelyyn liittyvä suostumuksen peruuttaminen (peruuttamispyyntö) voidaan tehdä toimittamalla pyyntö johonkin kolmesta Metropolian opiskelija- ja hakijapalveluiden toimistosta (tai henkilökunnan edustajan tapauksessa henkilöstöhallinnon yksikköön), jossa pyynnön esittämisen yhteydessä rekisteröidyn on todistettava henkilöllisyytensä. Lue tarkemmin henkilötietojen käsittelystä [Rekisteriselosteesta](#).

Terveystietojärjestelmien palveluissa on käytössä sähköinen asiakas- ja potilasrekisterijärjestelmä (Vitec Acute, WinHit ja ProMeda) ja sähköinen asiointipalvelu (mCare, Oiva Health Oy). Suun terveydessä on käytössä myös Helsingin kaupungin asiakkaille erillinen sähköinen potilastietojärjestelmä (Apotti). Potilastietojärjestelmät ovat Kanta-yhteydessä ja kaikki kirjaukset viedään Kantaan terveydenhuollon ammattilaisen vahvistamana. Potilas näkee häntä koskevan kirjausten OmaKanta-palvelusta.

Sosiaalihuollon palvelujen kirjaaminen toteutuu paperisilla asiakirjoilla, jotka säilytetään lukollisessa kaapissa. Kaappi sijaitsee lukollisessa tilassa. Kaikki tilat ovat myös sähköiset kuluvalvonnan piirissä. Opiskelijoiden kulkuoikeudet opetusvastaanottojen tiloissa aktivoidaan harjoittelua varten vastaanottopäiviksi.

Palveluvastaavat toimittavat HyMy-kylän potilastietojärjestelmien vastaaville kootusti kaksi kertaa vuodessa listat opiskelijoille, joiden tulee saada pääsy harjoittelunsa puitteissa potilastietojärjestelmään. Potilastietojärjestelmään on pääsy vain määrättyiltä tietokoneilta, jotka on yhdistetty salattuun verkkoon. Tällaisia tietokoneita on ainoastaan HyMy-kylän tiloissa. Mikäli työntekijä tarvitsee oikeuden päästä potilastietojärjestelmään myös omalta kannettavalta työtietokoneeltaan, tulee hänen tehdä tästä erillinen pyyntölomake Metropolian tietohallinnolle.

Metropolialla on omia talon sisäisiä prosesseja ja ohjeita, joiden avulla on tarkoitus varmistaa riittävä tietosuojan taso Metropolian kaikissa toiminnoissa.

Metropolian toiminnassa sovelletaan seuraavia tietosuojan peruseriaatteita:

- Käsittelyn lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys
- Käyttötarkoitussidonnaisuus
- Tietojen minimointi
- Tietojen täsmällisyys
- Tietojen säilytyksen rajoittaminen
- Tietojen eheys ja luottamuksellisuus
- Rekisterinpitäjän osoitusvelvollisuus

Mahdollisissa havaituissa tietosuojaluokkauksissa toimitaan Metropolian yleisen ohjeistuksen mukaisesti. Tietosuojasta havaituista poikkeamista kerätään Metropolialla erillinen tapahtumaloki.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

HyMy-kylässä käytössä olevat potilastietojärjestelmät löytyvät Astori-rekisteristä. Asiakastietolain mukaan Valvira ylläpitää Astori-rekisteriä sille ilmoitetuista, vaatimukset täyttävistä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmistä ja hyvinvointisovelluksista. Rekisteröintiprosessissa Valvira tarkastaa, että järjestelmä tai sovellus täyttää sen käyttötarkoituksen mukaiset olennaiset vaatimukset. HyMy-kylässä käytettävä Promeda-ohjelmisto kuuluu luokkaan B. Acute-, Apotti- ja Winhit-tietojärjestelmät kuuluvat luokkaan A3. Metropolia vastaa yhteistyökumppaneidensa tietopyyntöihin (esim. viranomaisen pyyntöön toimittaa organisaation tietoturvamenettelyjen kuvaukset), toimittaa pyyntöjen yhteydessä todisteita tietoturvamenettelyjen toteutumisesta, auttaa tarvittaessa viranomaisten On-site ja Off-site tarkistuksissa sekä suorittaa palveluillaan, järjestelmillensä ja prosesseillaan erilaisia tietoturva-auditointeja.

Jokaisen henkilöstön jäsenen ja opiskelijan on suoritettava Moodle-ympäristössä perehdytyskurssi. Tällä kurssilla koulutetaan luotettavan potilastietojen käsittelyn periaatteet. Sen lisäksi jokaisen opiskelijan ja henkilöstön osaamista tukee Metropolian tietohallinnon tietoturvaosio kahdesti vuodessa pidettävässä HyMy-kylän kick-off tapahtumassa. Henkilöstölle järjestetään Metropolia-tasoisesti myös tietoturvakoulutuksia säännöllisesti.

Noudatamme Metropolian yleisiä tietoturvan linjauksia ja toimintaperiaatteita. HyMy-kylän yhteistä tietoturvasuunnitelmaa ollaan parhaillaan laatimassa. HyMy-kylän toimijat vastaavat tietoturvasuunnitelman toteutumisesta. HyMy-kylän johto vastaa tietoturvatoimenpiteiden oikeasuhtaisuudesta suhteessa HyMy-kylän ja Metropolian riskeihin sekä huolehtii tietoturvatoimien täytäntöönpanosta.

Tietoja käsitellään ja tallennetaan vain tietosuojaselosteessa määritellyillä tavoilla ja tässä ilmaistulla laajuudella. Metropolia käyttää tietojenkäsittelysopimuksia (esim. DPA-sopimuksia), jotka määrittävät minimiehdot tiedon turvalliselle käsittelylle sekä kuvaa Metropolian ja alihankkijan välistä tietojenkäsittelyä. HyMy-kylä tietää kriittiset palveluntarjoajansa, vaatii näiltä todisteita heidän tietoturvasa toteutumisesta ja valvoo sopimusten noudattamista niissä määritetyllä tavalla.

Tapauksissa, joissa verkkojen ja/tai tietojärjestelmien toimivuudessa ilmenee laajempia tai pitkäkestoisempia ongelmia, toimitaan Metropolian valmiussuunnitelman mukaisesti. Näissä tapauksissa turvallisuusjohto kokoontuu arvioimaan tilanteen vaatimia toimenpiteitä. Metropoliaassa poikkeusoloissa toimimista on harjoiteltu Digi- ja väestötietoviraston TAISTO-harjoituksissa ja muissa turvallisuusharjoituksissa. Laajemmista häiriöistä tiedotetaan häiriön havaitsemisen jälkeen käyttäjille. Toipumisen jälkeen käyttäjille tiedotetaan toipumisen onnistumisesta sekä annetaan lyhyt selvitys häiriön syystä. Tarvittaessa käyttäjille annetaan myös väliaikatietoja. Jos kyseessä on GDPR:n 33 artiklan mukainen tietosuoja- tai tietoturvapoikkeamatilanne, on Metropolialla rekisterinpitäjänä 72 tuntia aikaa reagoida siihen. Tietopyynnöissä toimitaan Metropolian tietosuoja periaatteiden mukaisesti. Tietopyyntölomake on saatavilla Metropolia.fi sivun tietosuojaosiossa. Metropolia on määritellyt kriisiviestinnän vastuut ja kriisiviestintäsuunnitelman poikkeamista ja häiriöistä raportoimiseksi. Metropolia raportoi erilaisista tietoturvapoikkeamista, esimerkiksi Kyberturvallisuuskeskukselle. Metropolia ylläpitää ajantasaista yhteystietolistaa verkkosivuillansa, jotta se pystyy raportoimaan ja informoimaan tarvittavia tahoja turvallisuuspoikkeamista ja sen vaarantavista tekijöistä. Lisäksi Metropolialla on käytössään palvelupyyntöjärjestelmä turvallisuuspoikkeamista raportoimiseksi, jonka ohje on julkisesti saatavilla korkeakoulun sidosryhmille.

Metropolia Ammattikorkeakoululla on kampuksillaan käytössä tallentava kameravalvonta, joka muodostuu kameroiden välittämistä digitaalisista kuvataallenteista kameroiden valvonta-alueella liikkuvien henkilöiden osalta. Kameroiden valvonta-alueina ovat Metropolian yleiset sisätilat (aulat ja käytävät) sekä ulkotilat. Kuvattavia (rekisteröityjä) informoidaan Metropolian käytössä olevien kiinteistöjen ulko-ovilla näkyvillä ”Kiinteistössä on tallentava kameravalvontajärjestelmä”-tarroilla. Tämä toteuttaa osaltaan myös EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaista läpinäkyvää informointia. Tarkempaa tietoa kameravalvonnan käytöstä löytyy Metropolian sivuilla olevasta kaikille avoimesta turvallisuusrekisteristä.

Tietohallintopalvelut huolehtivat muiden hallinnollisten ohjelmistojen päivityksistä Metropolian työasemiin, joihin ne jaetaan mahdollisimman nopeasti tietoturvajulkaisun jälkeen. Tietoturvapäivitykset Metropolian tietojärjestelmiin tehdään yhteistyössä järjestelmän toimittajan suositusten kanssa. Kaikkien tietohallinnon tarjoamien palveluiden huoltotyöt suoritetaan huoltopoliitiikan mukaisesti.

Tietojärjestelmien käyttöönotot ja isommat huoltotyöt soveltuvin osin pyritään ajoittamaan opetuksettomaan tai toiminnan kannalta muutoin hiljaiseen aikaan. Lukuvuoden mittaan tehtävät pakolliset huoltotyöt suoritetaan kustannussyistä pääsääntöisesti arkisin, poikkeuksena pitkiä katkoja tai muutoin kohtuutonta haittaa laajalle käyttäjämäärälle aiheuttavat työt. Arkisin tehtäville, ydintoimintaa tukevien palveluiden huoltotöille, on määritelty huoltoikkuna, joka on jokaisen viikon tiistaina klo 16-22. Metropolia seuraa alan parhaita käytäntöjä teknologian vikasietoisuuden parantamiseksi, esimerkiksi huolehtimalla tietojen palauttamisesta, tietoturvariskienhallinnasta, tietojen suojaamisesta, poikkeamanhallinnasta, IT-palveluiden turvallisesta konfiguroimisesta, pääsynhallinnasta, lokitietojen hallinnasta, haavoittuvaisuuksien hallinnasta, haittaohjelmilta suojautumisesta, sähköposti- ja verkkoselailuturvallisuudesta, verkkoympäristön turvallisuudesta, ohjelmistoturvallisuudesta ja tietomurtotestauksesta. Metropolia noudattaa viranomaisvaatimuksia, kuten ilmoittamalla lainsäädännön määrittämällä tavalla viranomaisille vakavista häiriötilanteista, jotka vaarantavat korkeakoulun tietoturvan.

Mikäli potilas tai asiakas kieltäytyy hoidosta, hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Potilaiden sekä asiakkaiden hoito toteutetaan yhteistyössä heidän kanssaan. Käytössä on ainoastaan teknologiaa, joka täyttää sille asetetut vaatimukset.

HyMy-kylän asiakas- ja henkilörekisteriin rekisteröityessä asiakkaalta pyydetään suostumus henkilötietojen käsittelyyn. Asiakkaalta kysytään erikseen suostumus tietojen, joista on poistettu henkilö- ja tunnistetiedot, käyttämisestä HyMy-kylän toimintojen kehittämiseen ja tutkimiseen, markkinointilupa ja lupa ottaa yhteyttä mahdollisiin tutkimusprojekteihin liittyen. Suostumuksen näihin rekistereihin kuulumisesta voi perua missä tahansa vaiheessa ja henkilön tiedot voidaan hänen pyynnöstään poistaa. Digitaalisissa terveystietoja käsittelevissä palveluissa on vahva tunnistautuminen. Potilaan/asiakkaan henkilöllisyys tarkastetaan aina vastaanoton alussa

Metropolian nettisivuilla on kaikkien avoimesti luettavissa oleva tietosuojaseloste, jossa on tarkemmin määritelty mitä tietoja hänestä kerätään sekä mihin niitä kerätään, käytetään ja luovutetaan.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Noudatamme Helsingin kaupungin infektioiden torjuntaan tehtyä ohjetta. HyMy-kylän palveluuyksikössä on laadittu infektioturvallisuussuunnitelma, jonka vastuuhenkilö on vastuulääkäri. Suunnitelman mukaista toimintaa seurataan auditoimalla (mm. opiskelijoille tehtävät osaamisen näytöt), hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla, käsihuuhdekulutusseurannalla ja suojakäsineiden kulutusseurannalla. Instrumenttien puhdistuksessa käytetään suositeltuja pesu-, desinfektio- sekä sterilointitehon valvontamenetelmiä. Toiminnoissa, joissa pistotapaturma on mahdollinen, on erillinen ohjeistus perehdytysmateriaaleissa. HyMy-kylällä on oma Hygienia- ja Jättesuunnitelma.

Opiskelija siivoaa ja desinfioi käyttämänsä vastaanottotilan ja laitteet asiakastilanteen jälkeen noudattaen ohjeistettua terveydenhuollon vaatimaa aseptista toimintaa. Kaikki tilat siivotaan päivittäin kampuksella Metropolian siivoussopimuksen mukaisesti. Vaarallisten jätteiden, pistosvaaran muodostavan särmäjätteen ja biologisen jätteen keräys on erikseen ohjeistettu.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

HyMy-kylän terveyden ja sairaanhoidon palvelujen lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkastetaan vuosittain ja sitä päivitetään tarvittaessa. HyMy-kylän lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa vastuulääkäri.

Lääkehuoltotiloissa on asianmukaiset murto- ja palosuojaukset. Lääkkeitä säilytetään lukollisissa tiloissa lukituissa lääkekaapeissa. Potilaan käyttämät lääkkeet ja luontaistuotteet kysytään esitietolomakkeella ja ne tarkistetaan hoitokäynnin yhteydessä. Asiakastilanteissa pyritään käyttöön liittyvät vaara- tai poikkeamatilanteet ennaltaehkäisemään. Opiskelija käy esitiedot ja esitutkimuksen tiedot läpi ohjaavan opettajan kanssa, jonka perusteella tehdään päätös lääkeaineiden käytöstä. Henkilökunta ja opiskelijat käyttävät SFINX-tietokantaa lääkkeiden yhteisvaikutusten tarkistamiseen. Käytetyt lääkkeet tai päätös pidättäytyä lääkeaineiden käytöstä kirjataan sähköiseen potilastietojärjestelmään. Lääkeainekohtaisesti on määritetty lääkkeet, joiden käytöstä diagnostisissa tai hoidollisissa toimenpiteissä annetaan potilaalle lääkeainetta ja sen haitta- tai sivuvaikutuksia koskeva kirjallinen tiedoksianto. Ohjeissa on myös jatkohoito-ohjeet ja yhteystiedot mahdollisia ongelmatilanteita varten. Mahdollisista lääkehoitoon liittyvistä poikkeamista ja läheltä piti -tilanteista tehdään kirjaus sähköiseen potilastietojärjestelmään ja soveltuvasti Metropolian sisäinen vaaratilanneilmoitus ja haittavaikutusilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle. Opetusvastaanotosta vastaava terveydenhuollon ammattilainen vastaa kirjauksista ja asianmukaisista ilmoituksista. Lääkehoitopoikkeamasta informoidaan aina viivytyksettä potilasta.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö on HyMy-kylän vastuulääkäri, joka koordinoi palveluyksikön erikseen nimettyjen laitevastuuhenkilöiden toimintaa. Asiakastyössä käytettävät laitteet ovat hyväkuntoisia ja pääosin uusittu uudelle kampukselle vuonna 2020. Kaikki laitteet ovat laiterekisterissä ja niiden turvamääräyksiä ja käyttöohjeistuksia noudatetaan. Laitteistoille tehdään säännölliset huollot, joilla varmistetaan laitteen toimivuus ja turvallisuus asiakastyössä. Mikäli jonkin laitteen kohdalla huomataan toimintahäiriö, poistetaan tämän laite käytöstä, huolletaan ja korjautetaan ja samalla varmistetaan laitteen toimivuus sekä turvallisuus ennen palauttamista käyttöön.

HyMy-kylän toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

Taulukko 2: HyMy-kylän keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Suun terveydenhuollon hoitotuoli	Riskiluokka 2, kohtalainen käyttöriski	Valmistajan käyttökoulutus
Ultraäänipesukone	Riskiluokka 3, korkea käyttöriski	Valmistajan käyttökoulutus

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. HyMy-kylän sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa työskentelee Metropolian henkilöstön geronomeja, fysioterapeutteja, jalkaterapeutteja, kättilöitä, optometristejä, osteopaatteja, sairaanhoitajia, terveydenhoitajia, toimintaterapeutteja, apuvälineteknikkoja, sosionomeja, suuhygienistejä ja vastaava lääkäri sekä hammaslääkäri. Lisäksi HyMy-kylässä työskentelevät harjoittelija ja suunnittelija, biomekaniikan asiantuntija sekä välinehuoltaja. Henkilökuntaa on toimintaan nähden riittävästi, mahdollisissa sairaustapahtumissa sairastuneen korvaajaksi on nimetty yksi tai useampi henkilö organisaatiossa, jolle on suunnattu työaikaa sairastapausten varalle. Henkilön sairastuessa asianomainen ilmoittaa mahdollisimman pian esihenkilölle, joka hälyttää tehtävään varahenkilön. Asiasta informoidaan tarvittaessa myös Hymy-kylän koordinaattoria ja/tai suunnittelijaa.

HyMy-kylässä tuotetaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja osana opetukseen kuuluvaa harjoittelua. Oppimistilanteessa paikalla on palvelua tuottavan opiskelijan lisäksi aina ohjaava opettaja ja vastaanottoa seuraavat opiskelijat (1 - 2 opiskelijaa). Yhdellä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisella voi olla vastuullaan samanaikaisesti enintään kolme opetusvastaanottoa. Palvelua tuotetaan suomeksi ja englanniksi. Lapsia ja vanhuksia hoitavilta ammattilaisilta tarkistetaan rikosrekisteriseloste erillisen prosessin mukaisesti.

HyMy-kylään harjoitteluun tulevien opiskelijoiden ja työskentelevien ammattilaisten perehdytykseen on käytössä verkkokurssi, joka tulee suorittaa hyväksytysti ennen työskentelyn aloittamista. Perehdytykseen kuuluu myös perehdytys käytössä olevaan sähköiseen potilastietojärjestelmään, sähköisiin palveluihin, tietoturvaohjeisiin, lääkehoitosuunnitelmaan ja tartuntatauti- ja rokoteohjeistukseen. Puolivuosittain tapahtuvat opiskelijoiden ja henkilökunnan Kick off -tapahtumat lukukauden alussa orientoivat myös

toimimaan HyMy-kylässä. Tutkinnoilla on lisäksi omia harjoittelunjaksonsa aloittavien opiskelijaryhmien orientaatiopäiviä. Henkilöstön perehdytyksessä noudatetaan Metropolian perehdyttämissuunnitelmaa. Esihenkilö vastaa perehdytysprosessista, jossa jokaiselle nimetään tehtävään soveltuva perehdyttäjä. Jokainen henkilöstöön kuuluva käy vuosittain kehityskeskustelun, jossa täydennyskoulutustarvetta arvioidaan ja suunnitellaan sekä ammattitaitoa ja sen kehittymistä seurataan. Osaamisen johtaminen tapahtuu esihenkilöiden ja johdon toimesta. Työhyvinvointia seurataan Metropoliasa työterveydenhuollon ja esihenkilöiden toimesta. Toteutusta seurataan mm työhyvinvointitutkimusten kautta. Henkilöstö on käynyt läpi turvallisuuskoulutuksen, johon kuuluu mm. ensiapukoulutusta. Alakohtaisesti osallistutaan lääkelupakoulutukseen, säteilyturvallisuuskoulutukseen sekä muihin alakohtaisiin täydennyskoulutuksiin ja oman alan osaamista ylläpitävään toimintaan (työvierailut, työkierto).

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

HyMy-kylän toiminta pohjautuu potilaan omaan suostumukseen ja vapaaehtoisuuteen.

1.1.2024 alkaen Helsingin kaupunki järjestää sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimii muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos asiakas tai potilas on tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä varhaiskasvatuksessa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon. Palvelu on maksutonta. Asiakasneuvonta on maanantaista torstaihin klo 9–11.00 puhelinnumerossa 09 3104 3355

Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>

Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta <http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakkaat ja potilaat osallistuvat HyMy-kylän palvelujen kehittämiseen yhdessä palvelualojen vastaavien ja toiminnan organisoinnista vastaavan johdon kanssa. Asiakaspalautteita kerätään aktiivisesti kaikkien palvelutapahtumien yhteydessä. Asiakas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta Hymy-kylän palautelomakkeella (sähköisesti tai paperisena), suullisesti asiakastilanteessa sekä asiakaspalvelupisteessä ja käynnin jälkeen myös puhelimitse, sähköpostilla tai kirjallisesti. Lisäksi asiakas voi antaa suoraa palautetta tekijälle eli opiskelijalle ja ohjaajalle suullisesti paikalla, sekä asiakaspalvelupisteessä. Palautteen jälkeen asiakkaalle vastataan mahdollisimman pian ja ryhdytään tarvittaessa vaadittaviin toimenpiteisiin. Kaikki palautteet käsitellään ja asiakaspalautteista tehdään koosteraportti, joka julkaistaan HyMy-kylän verkkosivuilla. Kun asiakkaan palaute tulee Metropolian yleisten nettisivujen kautta, viestintä lähettää sen sähköpostitse kyseiseen opetusyksikköön opetuksesta vastaavalle henkilölle. Koska palautetta kerätään aktiivisesti eri tilanteissa, osa palautteesta on yleisluonteista eikä edellytä jatkotoimenpiteitä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Todetut tai epäillyt lääkkeiden tai terveydenhuollon laitteiden käyttöön liittyneet haittavaikutukset ilmoitetaan Fimealle, erityisesti vakavat ja/tai odottamattomat, sekä kaikki uusien lääkkeiden haitat. Säteilyturvallisuuteen liittyvät poikkeamat ilmoitetaan Säteilyturvakeskukselle. Vaaratilanne ja läheltä piti -tilanteet ilmoitetaan Metropolian intrassa koko henkilökunnan ja kaikkien opiskelijoiden käytettävissä olevassa Helpdesk-palveluportaalissa. Palveluun kirjaudutaan omin tunnuksin. Turvallisuusilmoitusten luku- ja käsittelyoikeus on kampusten turvallisuusvastaavilla, työsuojeluvaltuutetuilla, työsuojelupäälliköllä ja turvallisuuspäälliköllä. He käyvät päivittäin tarkistamassa saapuneet ilmoitukset. Tapauksen käsittelyn eri vaiheista lähtee tieto ilmoittajalle ja häneltä voidaan tarvittaessa pyytää lisätietoja. Tietoturva koskevia epäilyjä tai todettuja poikkeamia koskien menetellään tietoturvaohjeistuksen mukaan säädetyissä aikarajoissa.

Varsinainen sisällöllinen tai palvelun organisointiin liittyvä palaute käsitellään asianosaisten henkilöiden ja tutkinnon vastuuhenkilöiden toimesta. Tarvittaessa käsittelyyn osallistuvat HyMy-kylän palvelutoiminnan vetäjä, vastaava lääkäri tai hammaslääkäri ja mahdollisesti myös johtotiimi ja Metropolian juristi. Käsittelyn pohjalta päätetyt korjaustoimet kirjataan soveltuvasti sekä tutkintokohtaisten kokousten muistioihin, että HyMy-kylän toimijoiden

yhteisiin muistioihin. Toimintaohjeita ja käytänteitä muutetaan tarvittaessa näiden päätösten pohjalta ja tieto muutoksista jaetaan kaikille HyMy-kylän toimintaan osallistuville opiskelijoille ja henkilökunnan jäsenille. HyMy-kylän johtotiimi myös käsittelee tulleet palautteet ja hyväksyy näistä tehdyt yhteenvedot julkaistaviksi. Palautteen jälkeen asiakkaalle vastataan aina mahdollisimman pian ja ryhdytään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin myös potilaan hoitotapahtumaan liittyen. Potilas voi tehdä myös hoitoon liittyen muistutuksen hoitoyksikköön kirjallisesti. Muistutukset käsitellään palautteina ja potilas saa käsittelystä kirjallisen vastauksen vastaavalta lääkäriltä tai hammaslääkäriltä noin kuukauden sisällä. Vastauksessa kerrotaan potilaalle myös korjaavista toimenpiteistä, joihin muistutus on antanut aihetta, ja mikäli potilas on tyytymätön tehtyyn ratkaisuun, mahdollisuudesta tehdä asiasta kantelu Aluehallintovirastoon.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

HyMy-kylän suunnittelija käy palautteita läpi säännöllisesti ja kohdistaa palautteet suoraan kyseisen palvelun palveluvastaavalle. Toiminnassa tehdään palautteiden mukaiset tarpeelliset kehittämistoimenpiteet mahdollisimman nopeasti. Palautteen jälkeen asiakkaalle vastataan mahdollisimman pian. Asiakaspalautteista tehdään myös koosteraportti, joka käydään läpi ja analysoidaan HyMy-kylän koordinaattorien kokouksessa säännöllisesti. Asiakaspalautteiden yhteenvedo julkaistaan HyMy-kylän verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kartoitamme jatkuvasti kehittämistoimenpiteitä HyMy-kylässä. Muun muassa viikoittaisessa operatiivisessa tapaamisessa sekä kuukausittaisessa johtotiimissä käydään läpi saatuja kehittämisideoita ja mahdollisia toteutettavia toimenpiteitä

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Omavalvonnan ajantasaisuuden ja asianmukaisuuden arviointi on HyMy-kylän vastaavan lääkärin vastuulla ja hän raportoi toiminnasta HyMy-kylän johtotiimille. Omavalvontaohjelman toteuttamista prosessina arvioidaan neljännesvuosittain palautteiden yhteenvedojen arvioinnin ja julkaisun yhteydessä ja arvioitaessa vuosittain omavalvontaohjelman ajantasaisuutta. Arviointiin osallistuvat palvelualojen vastaavat, tutkintojen asiakastyötä tekevät ja muut opettajat, HyMy-kylän muu henkilöstö ja HyMy-kylän johtotiimi. Mikäli prosessissa todetaan kehittämistarpeita, sitä päivitetään soveltuvasti ja muutosten vaikuttavuus arvioidaan joko seuraavalla tarkistuskerralla tai erikseen päätettävällä tavalla todetusta ongelmasta ja kehittämistarpeesta riippuen.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Kehittämistoimenpiteiden etenemistä seurataan HyMy-kylän koordinaattoreiden toimesta säännöllisesti ja tulokset raportoidaan HyMy-kylän johtotiimille vähintään vuosittain, tai tarvittaessa, kehittämistoimenpiteestä riippuen, tiheämmin.