

# TUIKI TÄRKEÄ TUKI

## SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON TUKIPALVELUT



Työryhmä:

Sami Haapakoski, Susanna Haapalainen, Tuula Haavasoja, Keijo Hiltunen,

Tuula Jauhiainen-Ridell, Samuli Launonen, Virpi Matikainen ja Johanna Värmälä

Toimitus: Samuli Launonen

Taitto: Suvi Sillanpää, JHL:n Viestintä

Ammattipiirrokset: Emmi Jormalainen

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL 12/2022 (2. uudistettu painos)



# SISÄLTÖ

**EI PALVELUITA ILMAN TUKIPALVELUITA ... 5**

**TUKIPALVELUT KRIISISSÄ JA NORMAALIOLOISSA ... 6**

**TERVEYDEN JA TURVALLISUUDEN TAE ... 8**

**ESIMERKKEJÄ TUKIPALVELUISTA ... 10**

Arkistopalvelut ... 10

Aula- ja vahtimestaripalvelut ... 10

ICT-palvelut ... 12

Kiinteistöhuolto ... 12

Laboratorio- ja kuvantamispalvelut ... 13

Logistiikka- ja laitepalvelut ... 14

Puhtauspalvelut ... 15

Ravitsemispalvelut ... 17

Talous- ja henkilöstöhallinto ... 18

Tekstiilihuollon palvelut ... 19

Tekstinkäsittely ja potilashallintoon liittyvät tehtävät ... 20

Välinehuolto ... 21

Yleishallinto ja asiakasmaksupalvelut ... 22

**TUKIPALVELUT KANNATTAA PITÄÄ OMISSA KÄSISSÄ ... 23**

**LÄHTEET ... 25**





# EI PALVELUITA ILMAN TUKIPALVELUITA

Tukipalvelut muodostavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupuun vankan rungon. Tukipalvelut kannattelevat kaikkia ydinpalveluita. Ydinpalveluiksi kutsutaan sosiaali- ja terveydenhuollossa esimerkiksi vanhusten hoitoa ja hoivaa sekä sairaalassa tehtäviä leikkauksia. Jos tukipalvelut eivät toimi, eivät ydintoiminnot toteudu.

Julkisen sektorin on syytä tuottaa tukipalvelut, jotta toimintavarmuus pystytään takaamaan. Mitä enemmän sote-palveluita ulkoistetaan, sitä hajanaisemmaksi palveluketju muuttuu.

Tämä esite kertoo, miksi tukipalvelut tulee ottaa huomioon kaikissa sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvissä keskusteluissa. Lisäksi esite kuvaa, millaista on tukipalvelujen arki julkisen sektorin sosiaali- ja terveystalveissa.

Avartavia lukuhetkiä!



# TUKIPALVELUT KRIISISSÄ JA NORMAALIOLOISSA

Sote-palvelut voivat yllättäen joutua kovalle koetukselle. Niin tapahtui esimerkiksi koronaviruksen vuoksi. Huoltovarmuudella ja varautumisella turvataan arjessa tarvittavat palvelut, jotta arki voi jatkua mahdollisimman häiriöttä koettelemuksista huolimatta. Julkisen sektorin toiminnat ovat huoltovarmuuden ja varautumisen perusta. Varautumistoimenpiteitä edistää valmiussuunnittelu, joka on kuntien lisäksi velvoitteena hyvinvointialueilla. Lainsäädännön perusteella hyvinvointialueen on tehtävä valmiussuunnittelua yhdessä alueensa kuntien ja muiden sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueeseen kuuluvien hyvinvointialueiden kanssa. (HE 241/2020 vp, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021)

Toimiva huoltovarmuus ja valmiussuunnittelu antavat valmiuksia kohdata poikkeuksellinen kriisi. Toimenpiteillä, kuten lääke- ja tarvi-kehuollolla, yhteiskunta varautuu ylläpitämään elintärkeitä toimintoja poikkeusolosuhteissa. Huoltovarmuuden kokonaisuudessa ja kehittämistyössä tulee huomioida myös palveluissa tarvittavat tukipalvelut, kuten esimerkiksi ravitsemis- ja puhtauspalvelut. Julkisen sektorin tukipalveluilla on olennainen rooli huoltovarmuuden ja valmiustoimenpiteiden toteutumisessa. Ilman niitä esimerkiksi infektiot pääsisivät leviämään holtittomasti.

Kriisitilanteiden lisäksi tukipalveluita tarvitaan häiriöttömissä tilanteissa.

Yksityisen sektorin toimijat osallistuvat huoltovarmuustoimenpiteiden toteuttamiseen. Yksityiset palvelujen tuottajat voivat täydentää julkisen sektorin toimintaa, mutta eivät korvata sitä.



**Julkisen sektorin tukipalvelut ravitsevat sote-palveluketjua ja pitävät sen elinvoimaisena. Tämä takaa potilasturvallisuuden, palvelutuotannon joustavuuden ja huolto- ja toimintavarmuuden.**

Häiriötilanteissa toimiseksi ja niihin liittyvän huoltovarmuuden huomioimiseksi tarvitaan suunnitelmallisuutta. Sitä edistävät suunnitelmat sekä työpaikoilla tapahtuvissa poikkeustilanteissa toimimisen ja suojautumisen harjoittelu. Lisäksi tarvitaan henkilöstösuunnitelma, jossa määritellään vastuualueet ja tehtävät poikkeustilanteissa toimimiseksi.

# TERVEYDEN JA TURVALLISUUDEN TAE

Lainsäädäntö velvoittaa hyvinvointialueita järjestämään sosiaali- ja terveyspalveluja sekä pelastustoimen palveluja (HE241/2020 vp, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021). Erityisesti sairaaloiden toiminnassa tarvitaan eri alojen ammattilaisia.



**Sairaaloissa toimitaan moniammatillisesti. Moniammatillisissa tiimeissä työskentelee ammattilaisia hoitotyöstä laitoshuoltoon ja välinehuoltoon, ruokapalveluista tekniseen ja logistiseen palveluun. Nämä kaikki ovat elintärkeitä tukipalveluita. Kaikki tarvitsevat toisiaan, jotta potilaiden turvallisuus voidaan varmistaa.**

Moniammatillisuus näkyy myös ravitsemispalveluissa. Ruoka valmistetaan sairaaloiden suurtalouskeittiöissä ruokapalvelutehtävissä toimivien työntekijöiden yhteistyönä. Laitoshuoltajan työtehtäviin voi kuulua myös ruoan jakamista, joten hänen on tunnettava erinomaisesti muun muassa erityisruokavaliot. Lisäksi hänen on pidettävä huolta hygieniasta ja siisteydestä. Ammattitaidon on oltava korkealla, jotta infektiot eivät leviä.





Leikkauksissa tukipalvelut huolehtivat omalta osaltaan potilasturvallisuudesta. Leikkaussalin ja välineiden on oltava steriilejä ja laitteiden toimittava moitteettomasti pitkien leikkauksien ajan. Leikkauksia ei voi tehdä turvallisesti, jos laitoshuoltajat eivät ole siivonneet tilaa puhtauskriteereiden mukaisesti. Välinehuoltajat varmistavat, että instrumenttipusseista löytyy steriilit välineet operaatiota varten. Tekniikan ja logistiikan asiantuntijat turvaavat sairaalatekniikan.



# ESIMERKKEJÄ TUKIPALVELUISTA

## Arkistopalvelut

*Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL:n työntekijä tallensi Powerpoint-esitykseensä taulukon. Taulukon tausta-aineisto sisälsi luottamuksellisia potilastietoja. Esitys julkaistiin THL:n julkisesti näkyvillä olevassa palvelussa ja myöhemmin ulkopuolisella verkkosivustolla. Salaiset potilastiedot olivat julkisesti saatavilla tammikuusta 2016 elokuuhun 2017. (Helsingin Sanomat 17.3.2020)*

Potilasasiakirjoista huolehtiminen on äärimmäisen tärkeä tukipalvelu. Työntekijät varmistavat, että asiakirjat säilytetään erityisellä huolellisuudella.

Julkisen sektorin työntekijöillä on myös oma roolinsa potilastietoihin liittyvässä rekisteritoiminnassa, jonka toteuttamisesta säädetään sosiaali- ja terveyspalveluihin, asiakkaan ja potilaan asemaan, asiakirjoihin ja tietosuojaan liittyvässä lainsäädännössä. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n tietosuojasetusta.

## Aula- ja vahtimestaripalvelut

*Päihtynyt ihminen yritti ajaa sairaalan ensiavun pihasta aamuyöllä skootterilla. Sairaalan vahtimestari huomasi tilanteen ja esti henkilöä*





*pakenemasta. Vahtimestari hälytti paikalle poliisin, jonka alkometriin mopoilija puhalsi 1,90 promillea. Ilmeni, että skootteri oli poistettu käytöstä. Henkilö sai syytteen törkeästä rattijuopumuksesta ja ajoneuvorikkomuksesta. (Karjalainen 31.5.2016)*

Aula- ja vahtimestaripalvelut ovat asiakkaan tarpeiden kannalta olennainen tukipalvelu. Nämä työntekijät paitsi ratkaisevat akuutteja tilanteita myös ennaltaehkäisevät tilanteiden pahenemista.

Aulapalvelija on usein potilaan ensikontakti sairaalaan tai terveyskeskukseen. Työ sisältää paljon henkilökohtaista neuvontaa. Aulapalveluissa korostuu palvelutarjonnan tunteminen sekä monipuolinen tietotaito, joka on ammatillisen koulutuksen ja työpaikalla tapahtuvan perehdyttämisen sekä usean vuoden työkokemuksen tulos.



**Asiakkailla on aina oikeus saada sujuvaa ja yhtenäistä palvelua. Näiden asioiden merkitys korostuu poikkeustilanteissa.**

Jotta toiminta pysyy kaikissa oloissa laadukkaana, julkisen sektorin organisaatiossa työskentelevän henkilökunnan on saatava yhteistä koulutusta, toimintaohjeita ja harjoittelua. Tällöin potilas saa kokemuksen saumattomasta palveluketjusta.

Suuret toimijat kykenevät takaamaan, että ammattitaitoista henkilöstöä on kaikissa tilanteissa riittävästi. Palvelujen ulkoistaminen johtaa hajanaiseen palveluketjuun, jossa asiakkaat saavat epäyhtenäistä kohtelua eikä potilasturvallisuutta kyetä kaikissa tilanteissa takaamaan.

## ICT-palvelut

*Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin tietoliikenteessä tapahtui kesällä 2017 laaja häiriö. Potilastietojärjestelmälle tärkeä runkokytkin meni rikki, sillä sitä oli pidetty käytössä kahdeksan vuotta, kun suositusaika on korkeintaan kaksi vuotta. Laitteelle ei myöskään ollut tehty tarvittavia päivityksiä. Hoitohenkilöstö ei päässyt tietojärjestelmään tarkistamaan hoidossa välttämättömiä potilastietoja. Erityisesti vakavasti sairaiden hoito vaarantui. (Onnettomuustutkintakeskus 11.1.2019)*

Julkinen sektori ei kykene laadukkaaseen palvelutuotantoon, jos tietojärjestelmät eivät ole ajan tasalla eikä henkilökunnasta löydy tietoteknistä osaamista. Luotettava tiedonhallinta on tukipalvelu, joka varmistaa, että valmistelutyö ja päätöksenteko toimivat. Henkilöstön ammattitaidon ylläpitäminen on tehokkaimpia keinoja taata luotettava tieto.

Toimiva tietojärjestelmä ja helposti saavutettavissa olevat tukihenkilöt tukevat sosiaali- ja terveyspalvelujen toteuttamista. ICT-palvelut ovat yksi organisaatioiden strategisista toiminnoista. Hallinnassa oleva käyttäjäverkosto puolestaan tukee ICT-infran kehittämistyötä.

## Kiinteistöhuolto

*Vuodeosaston ilmastointi meni rikki Laihian terveysasemalla kesällä 2018. Osastolle tuotiin irtotuuletin, mutta silti asiakkailla oli pahimmillaan sietämättömän kuuma.*



*Varsinkin liikuntarajoitteisten ja avohaavoja saaneiden vanhusien turvallisuus vaarantui. Huoltopalvelut pääsivät kunnostamaan ilmastointia vasta monen päivän päästä. (Ilta-Sanommat 24.7.2018)*

Terveyskeskusten ja sairaaloiden tilojen kunnolla ja moitteettomalla toiminnalla on suora vaikutus potilasturvallisuuteen. Kiinteistöhuolto on elintärkeä tukipalvelu.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kiinteistöt ovat myös strategisesti merkittäviä yksiköitä, koska niissä toteutettavia toimintoja tarvitaan varautumiseen ja huoltovarmuuteen liittyvissä tehtävissä. Niiden tärkeyttä ei saa aliarvioida, kun pohditaan, kuka niitä huoltaa ja ylläpitää. Huoltopalveluihin syntyy vajetta, jos huoltotyötä ei tehdä eikä työntekijöitä ole riittävästi.

Julkisella sektorin mahdollisuus varmistaa kiinteistöjen huolto- ja toimintavarmuus heikkenee, jos huolto ulkoistetaan. Se vaikuttaa koko organisaatioon. Pahimmillaan kiinteistöjä on laitettu käyttökieltoon puutteellisen huoltotyön vuoksi.

## **Laboratorio- ja kuvantamispalvelut**

*Helsingiläinen sai hengenahdistuskohtauksen lomallaan Raaseporissa. Hän meni välittömästi päivystykseen. Röntgenhoitaja otti lääkärin määräämät röntgenkuvat, joiden perusteella lääkäri ohjasi asiakkaan jatkotutkimuksiin Helsingissä. Asiakas sai ajoissa tarvitsemansa hoidon.*





Laboratorio- ja kuvantamis- palvelut ovat osa asiakkaiden hoitamista. Näitä sairaanhoi- dollisia tukipalveluita tarvi- taan hoidon ja diagnostisoin- nin yhteydessä.

Laboratorio- ja kuvantamis- palveluja toteutetaan julkisen sektorin toimijoiden yhteis- työnä.

Yhteistyö edistää potilas- turvallisuutta ja pitää toi- minnan kustannukset koh- tuullisina. Kun laboratorio- ja kuvantamispalvelut ovat osa organisaation omaa toimintaa, yhteistyö sujuu sulavasti.

Laboratorio- ja kuvantamispalveluissa on tärkeää, että tuotanto- ketju toimii ja koneisiin saa varaosia. Palveluissa tarvitaan myös toi- mintakykyistä henkilöstöä, jonka vuoksi kannattaa tehdä sijaisjärjes- telyjä ja julkisen sektorin toimijoiden välistä yhteistyötä. Suurin osa laboratorio- ja kuvantamispalveluista toimii sähköisen ajanvaraustoi- minnon kautta, joten mahdolliset kyber- ja palvelunestohyökkäykset voivat olla mahdollisia ja niihin pitää varautua.

## Logistiikka- ja laitepalvelut

*Yhdysvalloissa sairaalat ja terveyskeskukset joutuivat koronaviruksen pah- han ongelman eteen: henkilökunnan käyttämät hengityssuojaimet uhka- sivat loppua kesken. Valtiolla ja osavaltioilla oli riittämätön hätävarasto, ja yksityisyrietykset nostivat välineiden hinnat pilviin. Sen sijaan Suomessa avattiin kriisejä varten ylläpidetyt valtion huoltovarmuusvarastot. Siten*



*varmistettiin hengityssuojaimien ja muiden välineiden saatavuus. (USA Today 22.3.2020, Yle 23.3.2020)*

Logistiikasta vastaavat tukipalvelut huolehtivat, että tavarat liikkuvat joka päivä sujuvasti ja täsmälleen sairaalan tarpeiden mukaan. Toimija hankkii, varastoi ja kuljettaa tarvikkeet, laitteet ja kalusteet. Palveluprosessi on selkeä ja tekee henkilökunnan työstä ja potilaiden kohtaamisesta jouhevaa.

Logistiikkapalveluissa arvoa tuottavat toimiva ja kehittyvä järjestelmä sekä ammattitaitoinen, jatkuvasti koulutettu henkilöstö. Perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteinen palveluyksikkö noudattaa yhtenäisiä toimintatapoja. Käytössä ovat tuotteet ja välineet, joilla potilas hoidetaan oikein.



**Yhtenäiset toimintatavat, tuotteet ja välineet sujuvoittavat hoitoprosessia, edistävät potilaan hoitotavoitteiden saavuttamista ja vähentävät laatuvahtelua.**

## **Puhtauspalvelut**

*Osastolla potilaiden hoidossa käytetään paljon erilaisia laitteita ja kemikaaleja. Puhtauspalveluiden työntekijää ei ollut perehdytetty työhönsä asianmukaisesti. Työntekijä ja luottamusmies vaativat työntekijälle lisää perehdytystä. Muuten työntekijä voi tehdä virheitä, jotka vaarantavat potilasturvallisuuden.*

Puhtaus on terveellisen ja turvallisen ympäristön elinehto. Erityisen tärkeää se on sairaalassa ja terveysasemalla, joissa tartuntatauti-

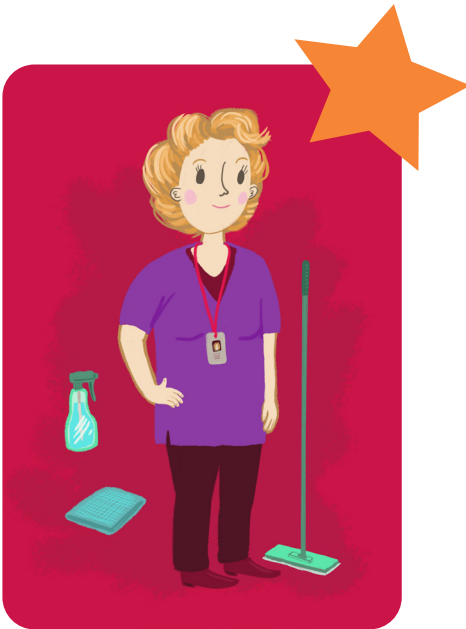
tien riski on korkea. Esimerkiksi eristysuonesiivouksessa tarvitaan erityisosaamista.

Jos sairaalan tai terveysaseman hygieniä on puutteellista, bakteerit ja virukset leviävät räjähdysmäisesti ja vaikuttavat potilaiden toipumiseen jopa kohtalokkaasti. Lisäksi jos esimerkiksi röntgenlaitetta ei osata puhdistaa oikein, se voi mennä rikki, ja jos ammattitaito ei riitä teho-osaston pintojen oikeaoppiseen puhdistamiseen, letku voi irrota tai laite sammua.

Työntekijöiden ammatillinen koulutus on korkean hygieniatason perusta. Sillä on merkitystä myös potilasturvallisuuden varmistamisessa.

Laitoshuollon ammattitutkinnon suorittaneiden lisäksi puhtaudesta huolehtivissa tukipalveluissa työskentelee erikoisammattitutkinnon suorittaneita.

Päivittäinen puhtaanaapito ja muut laitoshuollon palvelut toimivat sujuvasti, kun palveluja toteuttavat työntekijät ovat osa sairaalan ja terveysaseman organisaatiota. Tällöin esimerkiksi laitoshuoltajien on helppo neuvoa hoitajia potilaseristuksen toteuttamisessa.





## Ravitsemispalvelut

*Ateriat on saatava ajoissa valmiiksi, jotta ne ehtivät oikeaan aikaan terveyskeskuksen vuodeosaston potilaille. Ammattitaitoiset keittiötyöntekijät onnistuvat siinä laadusta, erityisruokavaliosta sekä hygieniavaatimuksista tinkimättä. Ruokapalvelutehtävissä työskentelevät edistävät työnsä avulla potilaiden kuntoutumista sekä tukevat henkilökunnan jaksamista.*

Julkisen sektorin ruokapalvelut ovat tukipalveluita, jotka edistävät kuntalaisten terveyttä. Toimintaa ohjaavat säännöt ja lait. Työntekijöiden koulutustaso on korkeatasoista ja monipuolista. Työ kehittyy nopealla vauhdilla, mihin työntekijöiden on sopeuduttava.

Julkisella sektorilla on vastuu ruokapalvelujen toimivuudesta ja velvoite huolehtia niiden valmiussuunnittelusta. Julkisen sektorin toimijoiden tulee tehdä yhteistyötä ruokahuollon varautumisessa. Ravitsemis- ja puhtausalaan vaikuttavissa häiriötilanteissa toimimiseksi ja niihin liittyvän huoltovarmuuden huomioimiseksi tarvitaan suunnitelmallisuutta. Suunnitelmat ja harjoittelu edistävät työpaikoilla tapahtuvissa tilanteissa toimimista. Ruokahuollon suunnitelman laativat ruokahuollon asiantuntijat. Suunnittelussa tulee huomioida ateriapalveluja saavien henkilöiden palvelujen turvaaminen ja aterioiden kuljetukset kaikkien tilanteiden osalta.

Ravitsemis- ja puhtausalalla korostuvat myös elintarvikevarmuusvaraston merkitys, riittävä hygie-



niatarpeiden varasto, varaenergian käyttömahdollisuus, poikkeus-tilanteissa suojautuminen ja henkilöstösuunnitelma, joka määrittelee vastualueet ja tehtävät.

Julkisen sektorin toimijoiden tuottamissa ravitsemispalveluissa on mahdollisuus hyödyntää moniosaamista. Työntekijä voi toimia ruokapalvelutehtävien ohella esimerkiksi puhtauspalveluissa. Kun työntekijät saavat koulutusta moniosaajamallin mukaisiin tehtäviinsä ja työn mitoitus on oikea, moniosaajamallista hyötyy koko organisaatio.

Ammattitutkinnon suorittaneiden lisäksi palveluissa työskentelee erikoisammattitutkinnon suorittaneita. Työhön voi kuulua myös suunnittelua, kehittämistä ja muita asiantuntijatehtäviä. Ruokapalveluissa työskentelevät tekevät yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveystalujen ammattilaisten kanssa.

## Talous- ja henkilöstöhallinto

*Norjassa eräs kunta ulkoisti palkanlaskennan yksityisen yrityksen hoidettavaksi. Yrityksen omistajajärjestelyt muuttuivat ja palvelutuotanto siirtyi hoidettavaksi monikansallisen yrityksen yhdeksi osaksi. Tuotanto siirtyi yhä kauemmas toiminnasta ja pääsy henkilötietoihin oli mahdollista huomattavasti laajemmin kuin silloin, kun tuotanto hoidettiin omana toimintana. Koska tietoturva oli eri maissa erilainen, palkkatietojen turvallisuus oli uhattuna eikä riittävästä tietoturvasta ollut takeita. (Ammattiliitto Fagforbundet 2019)*

Vakaasti toimiva maksuliikenne- ja perintäjärjestelmä on tukipalvelu, joka tuottaa hyötyä koko organisaatiolle. Talous- ja henkilöstöhallinnon palvelut on pidettävä omana toimintana. Vain siten voidaan taata vastuullinen tietosuoja ja toiminnan jatkuvuus.



## Tekstiilihuollon palvelut

*Sairaala tilaa sairaalapesulasta liinavaatteet päivittäisen tarpeen mukaan. Tekstiilihuoltaja vastaa pyykin turvallisesta käsittelystä ja toimittamisesta asiakkaille. Potilaiden turvallisuus ei vaarannu, sillä liinavaatehygienian ylläpito on korkealuokkaista.*

Tekstiilihuolto on tukipalvelu, jolla on erityisen tärkeä rooli sairaaloissa. Mikäli tekstiilihuoltopalveluiden toimitusvarmuus ei toimi, potilasturvallisuus ja sairaalan toimintakyky vaarantuvat. Julkisen sektorin palvelut varmistavat osaltaan ja yhteistyössä, että toiminta on sujuvaa ja turvallista myös häiriötilanteissa.

Potilasturvallisuuteen vaikuttavat käytössä olevat tekstiilit sekä niiden huolto ja käsittely. Sairaalapyykkiin sisältyy aina riski terveydelle, joten sen asianmukainen käsittely on erityisen tärkeää. Likainen pyykki on saatava pois sairaalasta ja puhdas pyykki sairaalan käyttöön, mikä varmistaa sujuvat terveydenhuoltopalvelut. Tekstiilihuollon ammattilaiset huolehtivat potilas- ja liinavaatteiden lisäksi sairaalan työntekijöiden työvaatteista.



**Heikkolaatuisista tekstiilihuoltopalveluista seuraa vakavia riskejä potilasturvallisuudelle ja kaikelle ydintoiminnalle.**

Tekstiilihuollon henkilökunnan osaamista kehitetään ja ylläpidetään aktiivisesti julkisella sektorilla laadukkaiden palvelujen varmistamiseksi.

## Tekstinkäsittely ja potilashallintoon liittyvät tehtävät

*Terveyskeskuslääkäri sanelee havaintojaan asiakkaasta ja tekstinkäsittelijä kirjaa ne ylös. Tekstinkäsittelijä hallitsee niin kymmensormijärjestelmän kuin lääketieteen erikoissanaston. Hän ymmärtää kuulemansa ja osaa kirjata sen täsmällisesti ylös, vaikka lääkärin puhe on nopeaa ja sisältää paljon erikoistermejä.*

Digitalisaatio on kehittynyt 2000 -luvulla voimakkaasti ja automaattisesti tekstiä käsittelevät järjestelmät ovat viime vuosina yleistyneet kaikkialla. Järjestelmien käytön vakiintumisen myötä erikoistunut tekstinkäsittelytarve on vähentynyt ja samalla tekstinkäsittelijöiden ammattikunta on supistunut rajusti.



**Osastonsihteerit huolehtivat osaston asiakirjojen saatavuudesta, kuten potilasasiakirjoista.**

Tietotyön ja hallinnon alalla on tärkeää pystyä ennakoimaan ja varautumaan mahdollisiin kyberhyökkäyksiin. Hyökkäykset voivat lamaannuttaa esimerkiksi potilastietojärjestelmiä, kulunvalvontaa ja rahaliikennettä. Suojautumisen hyökkäyksiä vastaan on oltava ajan tasalla ja poikkeustilanteita on harjoiteltava säännöllisesti. Uhkana ovat myös nykyään lisääntyneet epidemiat, jotka voivat lamaannuttaa tietotyön ja hallinnon palveluita varsinkin, jos organisaatiossa ei ole osaavaa sijaishenkilökuntaa näiden tilanteiden varalle. Lisäksi sähkönsaannin keskeytymiseen pitää varautua eli käytössä on oltava varajärjestelmä, jota testataan säännöllisesti.

## Välinehuolto

*Lääkäri kutsuu potilaan leikkaukseen. Välinehuoltaja näkee toimenpiteen järjestelmästä edellisenä päivänä. Hän varmistaa, että välineet ovat steriilit ja kokoaa osan instrumenteista valmiiksi leikkauspöydälle. Operaation jälkeen hän tietää, että osa välineistä on puhdistettava ja steriloitava välittömästi käytön jälkeen, jotta mikrobit eivät pääse kuivumaan välineiden pintaan.*

Välinehuolto ja hoitologistiikka kuuluvat perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon ydintoimintoihin. Nämä tukipalvelut ovat oleellinen osa potilaan hoitoketjua.

Palveluissa tarvittavat välinehuoltotoiminnat ovat keskittyneet suurelta osin isompiin välinehuoltokeskuksiin, ja tämän suuntauksen mukainen kehitystyö jatkuu edelleen.

Välinehuollon ammattilainen osaa toimia eritasoisissa välinehuoltokeskuksissa, jotka ovat sairaaloiden sydämiä. Ilman häntä sairaalasta loppuisivat desinfioidut ja steriilit hoitovälineet, eikä sairaala voisi toimia.

Sairaaloiden ja terveyskeskusten toiminta loppuisi ilman toimivaa välinehuoltoa. Jos sähkön jakelu tai veden tulo katkeaa, mikään kone tai laite ei voi toimia. Näihin uhkiin pitää varautua esimerkiksi varageneraattoreilla ja mahdollisuudella puhdistaa vesi siltä varalta, että vaikka ympäristötuho saastuttaisi veden. Suuronnettomuudet ja erilaiset katastrofit ja pandemiat voivat aiheuttaa tilanteita, jotka kuormittavat ennennäkemättömällä tavalla koko terveydenhuoltoa.



Silloin myös välinehuollon pitää pystyä toimimaan. Ammattitaitoisten sijaisten saaminen on ensiarvoisen tärkeää, jotta hoitoketju ei katkea. Sijaisverkoston pitää olla ajan tasalla tällaisten tilanteiden varalta.

Hoitologistikolla ja välinehuoltajalla tulee olla hyvät tiedot terveydenhuollon prosesseista. Hoitologistikkojen pitää myös hallita varastokierto, tavaratilaukset ja varastohyllyjen ja -kaappien täyttö. He mahdollistavat sujuvat leikkauspäivät keräilemällä toimenpiteeseen liittyvät tarvikkeet. Hoitologistikkojen ja sairaanhoitajien työnjako lisää hoitajien mahdollisuuksia keskittyä potilastyöhön.

## **Yleishallinto ja asiakasmaksupalvelut**

*Kaikilla sairaalan lääkäreillä oli pääsy kaikkiin potilastietoihin. Sairaala ei siis rajoittanut lääkäreiden pääsyä vain oman erikoistumisalansa potilastietoihin. Viranomaisen langetti sairaalalle sakkoja ja katsoi, että sairaalan tehtävä rekisterinpitäjänä oli varmistua henkilötietojen käsittelyn riittävästä turvallisuustasosta. Sairaala toimi tietosuojalainsäädännön tietojen minimoinnin ja luottamuksellisuuden periaatteiden vastaisesti. (Cuatrecasas 30.10.2018)*

Yllä oleva esimerkki on Portugalista vuodelta 2019. Myös Suomessa viranomaiset saavat jatkuvasti valituksia tietosuojarikkeistä. Sujuvalla ja kehittyvällä yleishallinnon toiminnalla on suora yhteys palveluiden laatuun. Yleishallinto muun muassa tuottaa muun toiminnan tarvitsemia tietoja.

Viranhaltijat tekevät suurimman osan asiakasmaksupäätöksistä. Asiakasmaksujen hallinta edellyttää kykyä hyödyntää asiakastietoja, joiden käytössä on huomioitava tietosuoja.



**Virkavastuulla toimivat noudattavat tietosuojaa vastuullisesti.**



# TUKIPALVELUT KANNATTA PITÄÄ OMISSA KÄSISSÄ

Edellä on esitelty sote-palveluiden keskeisiä tukipalveluita. Julkinen sektori pystyy toteuttamaan toimintoja joustavasti, kun taas ulkoistaminen toimii sote-palveluketjuissa huonosti.

Kun hyvinvointialue toteuttaa tarvitsemansa tukipalvelut omana työnä, työntekijät ovat hyvinvointialueen omia työntekijöitä. Tukipalvelujen toteuttaminen osana muita palveluja edistää toimintojen kokonaisuuden hallintaa ja ketterää kehittämistä. Omana työnä toteutettujen palvelujen kokonaisuus on parhaiten hallittavissa myös päätöksenteossa. Hyvinvointialueen ylintä päätösvaltaa käyttää aluevaltuusto, jonka päättäjät on valittu vaaleilla.

Hyvinvointialueet voivat myös tehdä yhteistyötä tukipalvelujen toteuttamiseksi. Yhteistyörakenteena on silloin hyvinvointiyhtymä. Hyvinvointialueen hallintosäännössä määritellään hyvinvointiyhtymiin kohdistuva ohjaus, jota hyvinvointialue toteuttaa. Hyvinvointialueiden välinen yhteistyö edistää muun muassa toiminnan laatua ja toimintojen taloudellisuutta.

Hyvinvointialueilla ja kunnissa on joiltain osin yhteisiä tukipalvelutarpeita. Niitä on muun muassa ravitsemispalveluissa. Laki velvoittaa selvittämään mahdollisuudet tehdä yhteistyötä tukipalvelujen järjestämiseksi. Hyvinvointialueiden ja kuntien kannattaa selvittää tukipalveluihin liittyvän yhteistyön mahdollisuudet myös siksi, että yhteistyö edistää erityisesti kuntien elinvoimaisuutta.

Laki velvoittaa yhtiöittämään palvelut, kun kunta ja hyvinvointialue tekevät yhteistyötä tukipalvelujen järjestämiseksi. Yhtiömalliksi kannattaa valita in-house-yhtiö muun muassa siksi, että silloin palvelujen hankintaa ei tarvitse kilpailuttaa. Yhtiöittäminen tulee arvi-

oitavaksi myös silloin, kun ollaan kilpailutilanteessa markkinoilla ja julkisen sektorin palveluja halutaan myydä edelleen.

Tilanteessa, jossa julkinen sektori hankkii palveluja organisaation ulkopuoliselta toimijalta, hankintoja määrittelee hankintalaki. Hankintalaissa säädetään toimintaperiaatteet. Ulkoistetulla palvelulla korvataan julkisen sektorin omaa toimintaa. Palvelujen ulkoistaminen on raskas prosessi ja tuo mukanaan velvoitteen valvoa tulevan sopimuksen toteutumista. Sopimusrikkomuksien selvittely työllistää julkisen sektorin työntekijöitä.



### **Julkisen sektorin tukipalveluilla on suuri arvo sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisessä.**

Ulkoistettu palvelu on myös omaa toimintaa suppeampaa, koska kilpailutuksiin liittyvät sopimukset ja kilpailutuksia varten laadittavat palvelukuvaukset rajoittavat toimintaa. Ulkoistaminen käy sitä vaikeammaksi, mitä monimutkaisempia palveluketjut ovat.

Yleinen argumentti ulkoistamisen puolesta on, että se tuo säästöjä. Julkisen ja yksityisen sektorin toimintoja ei kuitenkaan voi suoraan verrata toisiinsa, koska ulkoistamisen kokonaiskustannuksia on vaikea arvioida. Palvelutuotantojen kustannusten vertailu on siis vaikeaa.

Arvioitaessa tuki- ja ydinpalvelujen toteuttamistapoja tulee huomioida myös asiakkaat ja henkilöstö. Hoidon ja hoivan tavoite on hyvinvoinnin tuottaminen asiakkaille. Jotta tämä on mahdollista, myös henkilöstön hyvinvoinnin tason pitää olla korkea.





**Monipuolisella julkisella sektorilla on monipuolinen tuotantorakenne. Sen ansiosta sillä on mahdollisuus kehittää toimintoja ja käyttää hyväksi riittävän pitkän ajan arviointituloksia.**

Hyvä johtaminen vaikuttaa työn laatuun ja edistää henkilöstön hyvinvointia. Lisäksi työhyvinvointi edistyy, kun henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua työnsä kehittämiseen. Parhaimmillaan samassa organisaatiossa työskentelevät ammattilaiset saavat yhtenevät tiedot ohjeistuksista ja kehittävät yhdessä toimintoja edelleen. Nämä ovat julkisen sektorin valttikortteja.

---

## LÄHTEET

HE 241/2020 vp

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612#Pidm45949343854384>



**SEURAA  
MEITÄ  
SOMESSA!**

 @jhlry

 @jhlry

 @jhlry

 @jhlviestii

