



29.8.2018

---

## PALVELUKUVAUS SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

### VÄLINEHUOLTO

#### 1. Johdanto

Tässä palvelukuvauksessa kuvataan Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymän (Tuottaja) Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalle (Tilaaaja) tuottamat palvelut välinehuoltopalvelujen integraatiossa. Palvelukuvaus on liitteenä yhteistoimintasopimuksessa.

Palvelun tarkoituksena on tuottaa Tilaaajan vastuulle kuuluvat välinehuoltopalvelut. Välinehuoltopalveluun kuuluvat hoitotoimenpiteissä käytettävien instrumenttien ja välineiden huolto-, puhdistus-, pakkaus- ja sterilointipalvelut Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan kohteille sekä vähäisessä määrin ulkopuolisille asiakkaille. Välinehuollon tehtävänä on lisäksi toimia asiantuntijana oman alansa kehittämis-, neuvonta- ja ohjaustehtävissä.

#### 2. Palvelun kohde ja asiakkaat

##### 2.1 Välinehuoltopalvelujen tuottaminen Tilaaajan kohteisiin

Välinehuoltoa tuotetaan palvelukuvauksen mukaisesti sosiaali- ja terveystoimialan seuraaviin kohteisiin:

Terveys ja päihdepalvelut (Tepa)

- suun terveydenhuollon hammashoitolat (33) ja liikkuvan hammashoidon yksikkö
- terveysasemat ja terveys- ja hyvinvointikeskukset (23)
- sisätautien poliklinikat ja endoskopiayksiköt (Malmi, Laakso)
- psykiatrinen sairaala (Aurora)
- psykiatria- ja päihdekeskukset
- päivystyssairaalat (2) (päivystysintegraation myötä HUSin toimintaa 7.1.2019 alkaen)

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut (SKH)

- Helsingin sairaala (Laakso, Malmi, Suursuo)
- kotisairaalat (4)
- kotihoidon tiimit (68)
- monipuoliset palvelukeskukset (10)



29.8.2018

---

- palvelutalot (5)

Perhe- ja sosiaalipalvelut (Peso)

- neuvolatoiminnot (23) ja perhekeskukset (2)
- koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto

Liitteenä tarkempi kohteiden kuvaus (Palvelukuvausliite 1).

## 2.2. Välinehuoltopalvelujen tuottaminen muille

Välinehuoltopalvelua tuotetaan jonkin verran Neurokeskuksen toiminnalle Laakson sairaalassa (kaksi vuodeosastoa ja poliklinikka) sekä HUSLABin toiminnoille Kalasatamassa. Ruskeasuon välinehuolto tuottaa välinehuoltopalvelut Pää- ja kaulakeskuksen suusairauksien opetus- ja hoitoyksikölle. Lisäksi tuotetaan vähäistä välinehuoltopalvelua Metropolia ammattikorkeakoululle sekä Validialle.

## 3. Palvelun kuvaus ja sisältö

Välinehuoltopalvelut tulevat jatkumaan nykyisissä toimipisteissä ja nykyisellä henkilöstöllä. Tuottajan välinehuoltokeskukset toimivat keskitetyn mallin mukaisesti. Siirtyvien toimipisteiden keskittämistä jatketaan Helsingin välinehuolto 1:n toiminnasta tehdyn kustannusselvityksen linjausten mukaisesti siten, että tullaan saavuttamaan kustannussäästöjä. Huollettavasta välineistöstä tullaan tekemään tarkka kirjallinen huoltoprosessi, jossa kuvataan koko huollettava välineistö. Tätä prosessikuvausta päivitetään yhdessä asiakkaan kanssa ja se toimii perehdytyksen apuna uusille työntekijöille.

Tuottajan välinehuoltokeskuksissa on käytössä tuotannonohjausjärjestelmä, johon kaikki huollettavat välineet kirjataan. Näin pystytään seuraamaan välineiden huoltomääriä ja huoltoprosessia reaaliajassa sekä tehostamaan välineiden jäljitettävyyttä. Tuotannonohjausjärjestelmän avulla saadaan myös välinehuollon laskutus kohdennettua nykyistä täsmällisemmin asiakasyksiköille.

Tuotannonohjausjärjestelmä on tarkoitus laajentaa myös kaupungin välinehuoltoihin niin, että isompiin välinehuoltoihin Malmin sairaalassa, Laaksossa, Kalasatamassa, Myllypurossa ja Ruskeasuolla otetaan käyttöön reaaliaikaisuus ja pienemmissä välinehuolloissa huollettavien tuotteiden määrä laitetaan järjestelmään.

Tuotannonohjausjärjestelmään liittymisestä tehdään yhteistyötä HUS-Tietohallinnon ja ohjelmatoimittajan kanssa.

### 3.1 Välinehuoltoprosessi välinehuollon toimipisteissä



29.8.2018

---

Välinehuoltoprosessin kuvaus on nykytilanteesta, johon jatkossa tarvittavista muutoksista sovitaan yhteistyössä Tilaaajan ja Tuottajan kanssa.

#### Välineiden esikäsittely ja tilaus

Välineiden esikäsittely aloitetaan jo toimipisteessä. Kaikki käytetyt välineet lajitellaan huoltoon meneviksi. Instrumentit ja välineet lajitellaan kuljetuslaatikkoon ja sumutetaan kevyesti esikäsittelyainetta kuljetuslaatikossa olevien instrumenttien päälle. Jos mahdollista huoltoon lähtevistä välineistä tehdään huoltotilaus tuotannonohjausjärjestelmän kautta tai paperisella tilauskaavakkeella.

#### Välineiden vastaanotto

Kuljetus tuo välineet välinehuoltokeskuksen pesutilaan asiakasyksikön toiminnan edellyttämän kuljetustiheyden mukaisesti (liite 2), välinehuoltaja vastaanottaa välineet. Hän kohdistaa saapuneet välineet tilaukselle (joko tietojärjestelmän huoltotilaukseen tai lähetysluettelon). Saapuneet välineet tarkistetaan ja dokumentoidaan tuotteiden jäljitettävyyden varmistamiseksi.

#### Puhdistaminen ja desinfektio

Välinehuoltaja ohjaa välineet pesuun, joko käsinpesuun tai koneelliseen pesuun huolto-ohjeiden mukaan. Pestävät välineet lajitellaan ja asetetaan pesutelineisiin. Tarvittaessa välineet pestään ultraäänipesulaitteessa. Välineet puhdistetaan ja desinfioidaan asiakaskohtaisesti niin että tuotteet eivät sekoitu muiden asiakkaiden tuotteisiin. Pesutulos varmistetaan joko visuaalisesti tai testein. Tällä varmistetaan pesutuloksen laatu. Pesun tarkastuksen yhteydessä mahdollisesti havaitut laatupoikkeamat dokumentoidaan ja epäkurantit välineet siirretään uudelleen pestäväksi.

#### Pakkaaminen

Instrumentit, tarjottimet ja muut välineet tarkastetaan ja huolletaan (puhtaus, öljyäminen, terävyyden tarkastus ja niin edelleen) sekä kootaan sovituiksi steriileiksi välinepakkauksiksi tai desinfioiduksi tuotteiksi. Steriileihin välinepakkauksiin, juurenhoito- tai muille tarjottimille ei laiteta kertakäyttöisiä vanupalloja, vanurullia eikä muutakaan materiaalia, josta irtoaa nöyhtää.

#### Sterilointi

Pakatut välinepakkaukset ja instrumentit steriloidaan höyryautoklaaveissa validoidun mallikuormien mukaisesti. Sterilointiprosessia valvotaan ohjeiden mukaisesti. Höyryautoklaavien suorituskykyä seurataan päivittäin erilaisin testein. Sterilointi ja steriloinnin valvonta ja validointi on ohjeistettu.



29.8.2018

---

### Välineiden lajittelu kuljetusta varten

Huolletut välineet pakataan kannellisiin kuljetuslaatikkoihin ja -vaunuihin kuljetusta varten huonekohtaisesti tai sopimuksen mukaan.

## **3.2 Välinehuoltopalvelut asiakasyksiköissä**

Välinehuoltopalvelut asiakasyksiköissä toteutetaan toimintokohtaisten tehtäväkuvausten mukaisesti. Tehtävät kohdentuvat potilaspaikkojen käyttökuntoon saattamiseen, instrumenttien jakeluun sekä erilaisiin tilaus- ja varastopalvelutehtäviin. Huolletut instrumentit jaetaan joko asiakkaan läpientokaappeihin, varastoon, kuljetuslaatikkoihin ja/tai välinehuollon läpientokaappiin. Tehtäväkuvaus laaditaan yhteistyössä asiakasyksiköiden ja välinehuollon kesken.

## **3.3 Välineistön kuljetukset**

Välinehuolto koordinoi välineistön kuljetuksia välinehuollon toimipisteiden ja asiakasyksiköiden välillä. Kuljetusaikataulut ja kuljetusten toteuttamistapa sovitaan yhdessä välinehuollon, asiakasyksiköiden ja kuljetuspalveluntuottajien kesken. Kuljetuksista huolehtii ulkopuolinen palveluntuottaja.

Kuljetus noutaa ja palauttaa välineistön kuljetuslaatikoissa ja/tai -vaunuissa sovitusta paikoista. Kuljetuksissa käytettävän kaluston on täytettävä kulloinkin voimassa olevien säädösten ja viranomaismääräysten vaatimukset. Kuormatilan tulee olla puhdas ja puhdistettavissa. Kuormatilassa lähetykset eivät saa missään tilanteessa jäätymä tai lämmetä liikaa, eivätkä kostua tai kastua missään olosuhteissa. Tavarat tulee pystyä sijoittamaan kuormatilassa siten, että niiden kaatuminen tai repeytyminen on poissuljettu. Auton kuormatilan koko on kuljetuksissa oltava riittävä reitin normaaliin tavaramäärään. Toimittajan työntekijöiden tulee täyttää Suomen lainsäädännön vaateet kaikilta osin. Työntekijöillä pitää olla muodollisen pätevyyden lisäksi riittävät tiedot, taidot ja valmiudet toimia itsenäisesti sekä hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Toimittajan henkilöstöllä tulee olla henkilökohtainen kuvallinen tunniste, johon on merkitty henkilön nimi ja työnantaja. Tunniste tulee kiinnittää näkyvälle paikalle työvaatteisiin.

## **4. Palvelun laatu**

Välinehuoltotoimintaa ohjaavat säädökset kuten EU-suositukset ja SFS-EN standardit, laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista, Valviran määräykset, painelaitelaki ja paineastia-asetus, työturvallisuuslaki ja muut säädökset ovat



29.8.2018

---

toiminnan perustaa. Välineiden huolto tehdään aina laitevalmistajan ohjeiden mukaisesti ja uuden instrumentin mukaan tulee liittää kirjallinen huolto-ohje. Välinehuolloissa ei uudelleen prosessoida kertakäyttötuotteiksi luokiteltuja tuotteita. Omavalmisteet ovat selvityksessä ja ne pyritään korvaamaan tehdasvalmisteisilla mahdollisimman pian.

Laadun varmistuksessa arvioinnin kohteena on koko prosessi; käyttö, kuljetus, puhdistus- ja desinfektio, kuivaus, tarkistus ja huolto, pakkaaminen, sterilointi ja lähetys. Laadunvarmistuksen keinoja ovat ehkäisevät toimenpiteet sekä korjaavat toimenpiteet. Kehittämisen painopiste siirtyy virheiden korjaamisesta niiden ennaltaehkäisyyn ja työvaiheiden kehittämiseen. Välinehuollon asiakkaiden kanssa pidetään säännöllisesti palvelun seurantalaverit.

Välinehuollon laitteita huolletaan päivittäin, viikoittain ja kuukausittain tehtävillä toimenpiteillä. Sterilointilaitteille on ohjaus- ja valvontasuunnitelma jonka mukaan laitteet huolletaan, testataan ja validoidaan.

Tuotannon- ja laadunhallintajärjestelmä varmistaa huoltoprosessin ja käsitellyn välineistön jäljitettävyyden ja ennaltaehkäisee tuotteiden häviämisen prosessin eri vaiheissa. Tuotannonohjausjärjestelmän kautta välinehuollon asiakkaalle tarjoutuu mahdollisuus tehdä huoltotilaus sähköisesti. Lisäksi on mahdollista kirjata välinehuoltoon välitettäviä kommentteja. Välinepakkauksen tila on nähtävillä asiakkaalle tosiaikaisena tilauksen teon jälkeen, niissä yksiköissä joissa tuotannonohjausjärjestelmä toimii reaaliaikaisesti.

#### **4.1. Palvelun sopeuttaminen Tilaajan tarpeiden muuttuessa**

Leikkaussalit, teho- ja kivunhoidon tulosyksikön välinehuolto pyrkii sopeuttamaan toimintansa Tilaajan tarpeiden muuttuessa. Tilaajan on tiedotettava muutoksista hyvissä ajoin viimeistään kaksi kuukautta ennen muutosajankohtaa, jotta järjestelyt voidaan toteuttaa joustavasti ja kustannustehokkaasti. Toiminnan muutoksista ja niiden vaikutuksista volyyymiin ja kustannuksiin sovitaan molempien osapuolten kesken.

#### **4.2 Toimitusten varmistusjärjestelmät ja varasuunnitelmat**

Leikkaussalit, teho- ja kivunhoidon tulosyksikön välinehuollolla on varasuunnitelma, jossa selvitetään miten palveluiden saanti turvataan häiriö-, muutos- ja hätätilanteissa (puhdistuksen, desinfektion, steriloinnin ja jakelun osalta, loma-aikoina) ja miten niistä tiedotetaan.



29.8.2018

---

Toimintahäiriötilanteissa käytetään Leikkaussalit, teho- ja kivunhoidon tulosityksikön korvaavaa välinehuoltokeskusta välineistön huoltopaikkana ja näin mahdollisia katkoja ei tule huollon jatkuvuuteen. Varasuunnitelmat tarkistetaan säännöllisesti. Asiakkaan kanssa sovitaan poikkeustilanteen aiheuttamista järjestelyistä ja mahdollisesta viiveestä normaaliin huoltokiertoon. Tilaajaa informoidaan häiriön kestosta ja sen aikaisista järjestelyistä.

## 5. Reklamaatiot ja poikkeustilanteet

Sopimusosapuolet raportoivat toiminnassa havaituista puutteista ja virheistä välittömästi niiden ilmaannuttua. Reklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet kirjataan ja niistä raportoidaan seurantakokouksessa.

Mikäli asiakasyksikössä havaitaan välinehuollosta takaisin kiertoon tulevan instrumentin rikkoutuneen, tulee tämän välittömästi ennen instrumentin käyttöönottoa reklamoida asiasta välinehuoltokeskuksen esimiehelle.

Lähetettäessä asiakkaan käytössä rikkoutunutta instrumenttia välinehuoltoon huollettavaksi, tulee instrumentin viallisuudesta aina tehdä erillismerkintä huoltotilaukselle.

## 6. Seuranta, raportointi ja mittaaminen

Tuotannonohjausjärjestelmästä saadaan raportti toteutuneesta huollosta tuoteryhmittäin. Raportti toimitetaan laskutuksen liitteenä Tilaajalle kuukausittain.

Leikkaussalit, teho- ja kivunhoidon tulosityksikön välinehuolto raportoi vuosittain palveluvolyymistä, veloituksesta ja oleellisista laadullisista seikoista.

Tilaajan on mahdollisuus seurata välinehuoltopalvelujen käyttöä tietojärjestelmän avulla. Kuntaraportointi mahdollistaa Leikkaussalit, teho- ja kivunhoidon tulosityksikön välinehuollosta ostettujen palveluiden talouden kuukausittaisen seurannan jäsenkunnissa.

Vuonna 2019 vähintään kahdesti ja sen jälkeen vähintään kerran vuodessa sopimuksen osapuolten välillä pidetään seurantaryhmän kokoukset. Kokouksissa arvioidaan palvelun laatua ja kehitetään toimintaa molempia osapuolia hyödyntävällä tavalla. Kokoonkutsujana toimii Tilaaja.

Tilaajan tarvitsemien välinehuoltopalveluiden tuottamista ja seurantaa varten perustetaan laatutyöryhmä. Tilaaja ja tuottajat nimeävät työryhmään molemmat tarvittavan määrän jäseniä. Laatutyöryhmä kokoontuu puheenjohtajan kutsusta, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa. Puheenjohtajana toimii Tilaajan edustaja.



29.8.2018

---

Laatutyöryhmän tehtävänä on muun muassa:

- välineistön huoltoprosessin laadun seuranta ja jatkuva laadun parantaminen
- välineiden käytön seuranta ja ohjaus
- välineistön huoltosuunnitelman tarkastaminen ja päivittäminen
- toiminnan kehittämisehdotusten tekeminen
- tuotteistuksen kehittäminen
- kustannustehokkuuden seuranta ja parantaminen

## 7. Henkilöstö

Henkilöstöllä tulee olla tehtävään vaadittava kelpoisuus. Palvelusta vastaavalla työnjohdolla tulee olla hyvä ja henkilöstöllä vähintään tyydyttävä suomen kielen taito.

## 8. Tietojärjestelmät

Tuottajan välinehuolloissa on käytössä tuotannonohjausjärjestelmä. Järjestelmään on viety kaikkien asiakkaiden huollettava välineistö. Tavoitteena on tämän tuotannonohjausjärjestelmän laajentaminen mahdollisimman pian koko Tilaajan alueelle niin, että esimerkiksi Malmin sairaalan, Myllypuron ja Kalasataman välinehuoltoihin tulee ns. reaaliaikainen järjestelmä ja muihin pienempiin tuotteet laitetaan jälkikäteen, kuitenkin päivittäin. Näin jokaisesta yksiköstä saadaan tuotantoluvut kuukausittain. Tuottaja huolehtii tarvittavien lisenssien hankkimisesta ja kustannuksista tuotannonohjausjärjestelmään. Tuottaja huolehtii henkilöstönsä ja liikkeenluovutuksessa siirtyvän henkilöstön kouluttamisesta Tuottajan käytössä oleviin tietojärjestelmiin.