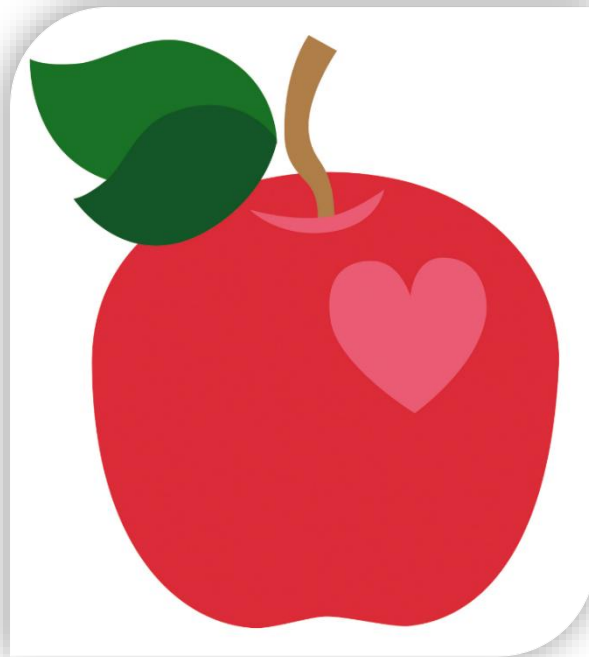


Opiskelu- ja työpalvelut

Oma- ja ohjautuvuus suunnitelma



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
4	Riskienhallinta	8
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen.....	8
4.2	Riskienhallinnan vastuut.....	9
4.3	Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien dokumentointi	9
4.4	Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet.....	12
4.5	Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	12
5	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	13
5.1	Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi.....	13
5.2	Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat.....	14
5.3	Palvelun/hoidon suunnittelu	15
5.4	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	16
5.5	Asiakkaan kohtelu.....	17
5.6	Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute.....	17
5.7	Asiakkaan ja potilaan oikeusturva.....	18
6	Palvelujen sisällön omavalvonta.....	21
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	21
6.2	Ravitsemus.....	22
6.3	Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt	22
6.4	Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen	23
6.5	Lääkehoito.....	24
6.6	Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus.....	24
6.7	Monialainen yhteistyö.....	25
7	Asiakas- ja potilasturvallisuus	25
7.1	Henkilöstö	26
7.2	Henkilöstön rekrytointi	30
7.3	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus	31
7.4	Toimitilat.....	31
7.5	Teknologiset ratkaisut.....	32
7.6	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	32
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	33
9	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta.....	35
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	35

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46, (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää kirjaamo.hva@keusote.fi
Y-tunnus 3221340-6
Palveluyksikön nimi Opiskeluhoitopalvelut
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, opiskeluhoollon psykologi- ja kuraattoripalvelut
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Lapset, nuoret, perheet, noin 37 000 oppilasta/opiskelijaa. Opiskeluhoollon terveydenhoitaja-, lääkäri-, psykologi- ja kuraattoripalveluja tarjotaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella (Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi, Mäntsälä, Pornainen, Tuusula) esiopetusikäisille, peruskoululaisille ja toisen asteen opiskelijoille oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaisesti.
Vastuuhenkilön/-henkilöiden nimi/nimet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet Koordinoiva esihenkilö: Jarna Elomaa, jarna.elomaa@keusote.fi, 0408074530 Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto: esihenkilö Kirsi Heikkilä, kirsi.heikkila@keusote.fi, 050 4970033 Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto: esihenkilö Saija Numari, saija.numari@keusote.fi, 050 4972905 Kuraattoripalvelut: esihenkilö Hanna Hietala, hanna.hietala@keusote.fi, 040 807 4190 Psykologipalvelut: esihenkilö Marcia Leirost, marcia.leirost@keusote.fi, 040 807 4212 Psykologipalvelut: esihenkilö Minna Salmi, minna.salmi@keusote.fi, 040 807 5148 Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäripalvelut: ylilääkäri Hanna Eronen, hanna.eronen@keusote.fi, 050 497 2474

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)

Siivouspalvelut, kiinteistöhuolto, apteekkipalvelut, jätehuolto, laitehuolto, vartijapalvelut sekä valvonta- ja turvalaitepalvelut, tulkki- ja työnohjauspalvelut tuotetaan Keusoten hankintapalveluiden kautta ostopalveluna.

Kouluterveydenhuollon lääkärin laajan terveystarkastuksen palveluseteli: palvelun tuottajat nähtävillä Palse.fi -verkkosivuilla. Palvelua tuottaa Mehiläinen.

1.1.2026 alkaen lasten optikko- ja silmälääkäripalveluita tuottavat IMS ohjeen lasten optikko- ja silmälääkäripalvelutuottajat.

Alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimusten varmistaminen

Tilaaaja varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suoraan hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Sopimuksesta vastaava viranhaltija reagoi asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta viipymättä.

Keusoten hallintapalvelut seuraavat palveluiden lain- ja sopimuksenmukaisuutta ja laatua. Neuvolapalvelut raportoivat tarvittaessa laadusta palveluntuottajaa ja Keusoten hankintapalveluja.

Siivouspalveluiden osalta henkilöstö ilmoittaa mahdollisista poikkeamista siivouksen tasossa esihenkilölleen. Esihenkilö on viipymättä yhteydessä palveluntuottajan Palmia Oy:n edustaan.

Kouluterveydenhuollon palvelusetelitoimintaa seurataan säännöllisesti palveluntuottajan ja Keusoten yhteiskokouksissa, jossa käydään läpi sääntökirjassa kuvatut mittarit ja palautteet.

Optikko ja silmälääkäripalvelua seurataan säännöllisesti palveluntuottajien ja Keusoten yhteistyökokouksissa. Henkilötyön laatua seurataan jokapäiväisessä työssä työntekijäpalautteen, asiakaspalautteen, haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten ja muistutusten sekä kanteluiden avulla.

2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Omavalvontasuunnitelman laadintaan/päivittämiseen osallistuneet

Terveystieteiden, psykologi- ja kuraattoritieteiden, lähiesihenkilöt, koordinoivat esihenkilöt ja perhekeskuspalvelujen ylilääkäri.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto Kirsi Heikkilä, kirsi.heikkila@keusote.fi, 050 4970033 ja Jaana Harhala, jaana.harhala@keusote.fi, 050 4970248, Hanna Eronen, hanna.eronen@keusote.fi, 050 497 2474.

Kuraattoripalvelut Hanna Hietala, hanna.hietala@keusote.fi, 040 807 4190

Psykologipalvelut Marcia Leirost, marcia.leirost@keusote.fi, 040 807 4212 ja Minna Salmi, minna.salmi@keusote.fi, 040 807 5148

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Laatu- ja valvontapalvelut päivittävät Keusoten omavalvontasuunnitelman lomakepohjan, jos hyvinvointialuetasoisissa ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Laatu- ja valvontapalvelut tarkistavat lomakepohjan vuosittain joulukuussa. Laatu- ja valvontapalvelut jakavat päivitetyn lomakepohjan palveluyksiköille keskitetysti.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Palveluyksikkö päivittää omavalvontasuunnitelmansa aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää myös aina, jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Palveluyksikkö tarkistaa ja päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla www.keusote.fi

Lisäksi ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on jokaisen opiskeluhoillon terveydenhoitajan, psykologin ja kuraattorin työhuoneessa/ työskentelytiloissa julkisesti nähtävänä siten, että oppilaat, opiskelijat, huoltajat sekä omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävissä ja saatavilla IMS-järjestelmästä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön vastuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Palveluyksikkö laatii omavalvontasuunnitelman seurannasta ja korjaavista toimenpiteistä raportin neljän kuukauden välein. Raportti on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla www.keusote.fi ja palveluyksikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon toiminta-ajatuksena on tukea jokaisen oppilaan ja opiskelijan mahdollisimman tervettä kasvua ja kehitystä, vahvistaa oppimisen ja terveen aikuisuuden edellytyksiä sekä ehkäistä syrjäytymistä.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon tehtäviin kuuluu myös edistää ja seurata kouluympäristön terveellisyttä, turvallisuutta ja koko koulu yhteisön hyvinvointia. Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto toimii asiakaslähtöisesti ja oikeudenmukaisesti. Henkilöstön toiminnassa korostuvat ammattitaito, luottamuksellisuus, vastuullisuus sekä oman osaamisen jatkuva kehittäminen.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoa ohjaa Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä ennaltaehkäisevästä suun terveydenhuollosta. Asetuksen tarkoituksena on varmistaa lasten ja heidän perheidensä terveystarkastukset ovat suunnitelmallisia, tasoltaan yhtenäisiä ja yksilöiden ja väestön tarpeet huomioon ottavia kunnallisessa terveydenhuollossa.

Opiskeluhoollon psykologi- ja kuraattoripalvelut vastaavat oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaisista palveluista alueen kolmentoista opetuksen ja koulutuksen järjestäjien esiopetusyksiköissä, kouluissa ja oppilaitoksissa. Palvelujen tavoitteena on tukea oppilaiden ja opiskelijoiden oppimista ja hyvinvointia sekä sosiaalisia ja psyykkisiä valmiuksia. Opiskeluhoollon palveluja toteutetaan tiiviissä yhteistyössä opetushenkilöstön, opiskeluhoollon muun henkilöstön, perhekeskuspalvelujen sekä muiden yhteistyötahojen kanssa (esim. nuorisotoimi, seurakunta, poliisi).

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

Opiskeluhoollon henkilöstö noudattaa palveluksessa ollessaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle laadittuja arvoja ja eettisiä ohjeita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat pohja organisaatiokulttuurille, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot ovat:

Ihmislähtöisyys: Ihmislähtöisyys on punainen lanka kaikessa toiminnassamme. Kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti arvokkaina ja ammattitaidolla. Toimimme luottamuksen arvoisesti.

Mitä tarkoittaa toiminnassamme:

- luottamuksellisen yhteistyösuhteen muodostaminen on työn peruspilari
- huomioimme opiskelijan tilanteen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti
- palvelumme on järjestetty asiakkaiden tarpeista käsin
- kohtaamme asiakkaat arvostavasti
- työskentelemme siten, että asiakas tulee kuulluksi ja ymmärretyksi
- pyrimme siihen, että työskentely asiakkaan kanssa on vastavuoroista ja dialogista
- lisäksi noudatamme työssämme sosiaalialan henkilöstölle annettuja eettisiä ohjeita

Yhteistyö: Yhdessä tekeminen on voimavaramme, jolla saavutamme tavoitteemme. Kannustamme asiakkaita ja yhteistyökumppaneita osallistumaan ja vaikuttamaan.

Mitä tarkoittaa meillä:

- työntekijänä ja työyhteisönä kannamme vastuuta työyksikön toiminnasta, perustehtävän ja palveluiden kehittämisestä ja työilmapiiristä
- kannustamme ja tuemme asiakkaita vastuullisuuteen ja hyvään omaan elämään
- teemme aktiivista ja joustavaa yhteistyötä sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa
- pidämme lapsen, nuoren ja aikuisopiskelijan edun etusijalla asiakasprosessissa
- luotamme lähtökohtaisesti opiskelijaan ja hänen läheisiinsä
- pyrimme löytämään ratkaisuja asiakkaan haasteisiin yhdessä hänen ja hänen läheistensä kanssa
- kuulemme ja osallistamme asiakkaita palvelujen kehittämisessä
- ohjaamme tarvittaessa asiakkaita tarpeenmukaisten palveluiden piiriin

Vaikuttavuus: Pyrimme jatkuvasti parantamaan ja kehittämään toimintaamme lisätäksemme palvelujemme vaikuttavuutta. Olemme rohkeita uudistajia asiakkaidemme tarpeet ymmärtäen.

Mitä tarkoittaa meillä:

- kartoitamme moniammatillisesti ja yksilöllisesti opiskelijan tarvitsemia palveluja
- jaamme opiskelijalle ja hänen huoltajilleen tietoa tuen eri vaihtoehdoista
- työskentelemme tavoitteellisesti asiakassuunnitelman mukaisesti
- panostamme ennaltaehkäiseviin työmuotoihin ja oikea-aikaisiin palveluihin
- käytämme vaikuttavien menetelmien osaamista asiakkaiden hyödyksi
- reflektoimme ja kehitämme palveluprosesseja
- etsimme uusia ratkaisuja
- vastaanotamme kriittiset palautteet mahdollisina kehittämisehdotuksina
- pidämme yllä ammattitaitoa koulutuksin ja toimimme itseohjautuvasti
- toimimme lainsäädännön edellyttämällä tavalla
- arvioimme toimintaamme

4 Riskienhallinta

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen, lääkehoidon toimintatavat, kirjaamisen toimintatavat). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa/läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Keusoten omavalvontaohjelma
- Keusoten turvallisuus- ja riskienhallintapolitiikka
- Keusoten turvallisuusohjeet
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Keusoten tietoturvasuunnitelma
- Keusoten osallisuusohjelma
- Keusoten vastuullisuusohjelma
- Keusoten eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- Laatuportti, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/- tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohje
- Keusoten lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys

- Kirjaamisen käsikirja
- Infektioiden ja tartuntatautien torjunnan ohjeet ammattilaisille
- Rajoitustoimenpideohjeistus
- Kouluilla työskenteleviltä edellytetään lisäksi perehtymistä koulukohtaisiin turvallisuussuunnitelmiin

4.2 Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

4.3 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien dokumentointi

Laatuportti

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle lähiesihenkilölleen ripeästi. Turvallisuutta vaarantavan tapahtuman havainnut henkilö ilmoittaa asiasta välittömästi suullisesti ja dokumentoi tapahtuman Laatuportti-järjestelmässä, joka on henkilökunnan käytössä oleva sähköinen järjestelmä poikkeamien, vaaratapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden dokumentointiin, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin. Laatuportti-järjestelmässä on kolme erilaista ilmoitusta:

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle
- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

Laatuportti-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan vaaratapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee

käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esihenkilön ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esihenkilöä.

Laatuportti-asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksiin tulee reagoida kahden viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta ja ilmoitukset tulee käsitellä valmiiksi kahden kuukauden kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että ilmoitusten kokonaismäärä nousee 3 % edelliseen vuoteen verrattuna ja läheltä piti-tilanteiden määrä kaikista ilmoituksista on yli 50 %. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että vakavien vaaratapahtumien osuus kaikista vaaratapahtumista on alle 1 %.

Jos asiakkaan palvelun toteutumisessa oleva epäkohta tai sen uhka on toistuva tai yleistynyt, on henkilökunnalla velvollisuus tehdä ilmoitus henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-lomakkeella. (Katso kohta Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.)

Laatuportti-ilmoitus saapuu esimiehen sähköpostiin ja se käsitellään sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esimies arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esimies voi siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esimiehelleen toimenpiteitä varten.

Lähiesimies kirjaa Laatuportti-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Lähiesimies vie asioita tarvittaessa eteenpäin johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeä osa vaara- ja häiriötilanteiden käsittelyä on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakaskertomukseen.

Ilmoitukset käsitellään yhdessä työyhteisön kanssa. Varsinaiset koontiraportit koostetaan esihenkilön toimesta 3kk:n sykleissä. Ilmoituksista keskustellaan työyhteisössä yleisellä tasolla. Työyhteisössä keskustellaan ja pohditaan yhdessä, miten tämän tyyppinen tapahtuma voitaisiin jatkossa ennaltaehkäistä tai miten tämän tyyppiset tilanteet tulisi jatkossa hoitaa. Sovitut toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon ja tarvittaessa päivitetään toiminta- tai perehdytysohjeisiin. Mikäli palaute on kohdennettu koskemaan tiettyä ammattilaista, käydään hänen kanssaan keskustelu ko. asiasta.

Kaikilla ammattilaisilla on pääsy Keunetiin, josta pääsee tutustumaan työturvallisuuden, asiakas- ja potilasturvallisuuden ajantasaiseen tilannekuvaan (PowerBi). Esihenkilöt seuraavat tilannekuvaa.

Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantaneesta tapahtumasta anonyymisti tai omalla nimellään.

Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta.

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen tällä sähköisellä lomakkeella (asiakkaat täyttää).

Yksikön riskien arviointi

Palveluyksiköt tekevät Laatuportti-järjestelmässä yksikön vaarojen tunnistamisen ja riskien arvioinnin säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/palvelupisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen. Yksikkö laatii arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta toimenpideohjelman riskien pienentämiseksi tai poistamiseksi sekä seuranta-aikataulun. Yksikkö/tekee yhteistyötä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallista kohtaamista, asiakas-/potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan/potilaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu), asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa olevia vakavia puutteita, asiakkaan/potilaan perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita, toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle/potilaalle vahingollisia toimia, henkilöstön määrä ei täytä lain edellyttämää määrää tai se ei vastaa asiakkaiden palvelutarpeeseen.

Tarkempi toimintaohje ja ilmoituslomake henkilökunnalle löytyvät hyvinvointialueen sisäisestä intranetistä (Keunet). Esihenkilöt vastaavat siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus ohjautuu hyvinvointialueella tiedoksi suoraan yksikön vastuuhenkilölle, päällikölle/palvelujohtajalle sekä valvonnasta vastaaville henkilöille. Yksikön vastuuhenkilön/päällikön/palvelujohtajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä, on ilmoituksen vastaanottaneen henkilön ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa Lupa- ja valvontaviranomaiselle (LVV).

4.4 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Yksikön esihenkilö tai muu yksikössä sovittu ilmoitusten käsittelijä käsittelee laatupoikkeamat, vaaratapahtumailmoitukset ja epäkohtailmoitukset tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa.

Ilmoituksen käsittelijä kirjaa Laatuportti-järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Henkilökunnan epäkohtailmoituksiin yksikön esihenkilö antaa kirjallisen vastineen korjaavista toimenpiteistä. Yksikön esihenkilö vie asioita tarvittaessa eteenpäin ylemmille esihenkilöille, johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille.

Asiakkaalle/potilaalle tapahtuneissa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyissä tärkeä osa on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakas- tai potilaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, yksikön esihenkilö huolehtii, että asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että korvattavien potilasvahinkoilmoitusten määrä laskee.

Yksikkö seuraa asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten kehitystä ja toistuvia aiheita/ilmiöitä. Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

Laatuportti-järjestelmästä saatavia koonteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation turvallisuuden ja laadun kehittämistyössä.

4.5 Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Palveluyksikön esihenkilö tiedottaa sovituista muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä työyhteisön palaverissa ja asia kirjataan palaverimuistioon. Jokaisen palaverista poissa olleen työntekijän vastuulla on lukea palaverimuistio. Vastuuhenkilö huolehtii, että muutokset päivitetään asiaan liittyviin yksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Tarvittaessa vastuuhenkilö tiedottaa henkilökuntaa asiasta sähköpostitse. Yksikkö tiedottaa yhteistyötahoja muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

5 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi

Lääketieteellisesti tarpeelliseksi todetun perusterveydenhuollon kiireettömän sairaanhoidon ensimmäinen hoitotapahtuma on järjestettävä arviointia seuraavien 14 vuorokauden aikana, jos hoito kuuluu yleislääketieteen alaan ja jos potilaan hoitoon hakeutumisen syynä on

- sairastuminen
- vamma
- pitkäaikaissairauden vaikeutuminen
- uusien oireiden esilletulo
- toimintakyvyn aleneminen.

Hoidon antajan tulee olla laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Jos potilas on ohjattu yksilöllisen arvion perusteella muun laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön kuin lääkärin vastaanotolle ja jos ammattihenkilö toteaa, että potilas tarvitsee terveysongelmansa hoitoon lääkärin tekemän tutkimuksen tai hoidon, pääsy lääkärin vastaanotolle on järjestettävä ammattihenkilön vastaanottoa seuraavien seitsemän vuorokauden aikana.

Edellä mainitut 14:n ja 7:n vuorokauden enimmäisajat eivät koske hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaisia hoitotapahtumia, käyntejä muiden lääketieteen erikoisalojen kuin yleislääketieteen erikoislääkärin vastaanotolla eivätkä hoitotapahtumia, jotka tehdään yksinomaan terveydenhuoltolaissa tarkoitettun tai muuten terveydenhuollossa laadittavan todistuksen tai lausunnon saamiseksi.

Oikeus päästä hoitoon 14 vuorokaudessa perusterveydenhuollossa koskee samalla tavoin psyykkisiä ja fyysisiä terveysongelmia. Hoitoon pääsyn sääntely koskee erityisesti hoitoon hakeutumista, eli pääsyä lääkäriin tai, jos diagnoosiin perustuvalla hoidolle ei siinä vaiheessa ole tarvetta, pääsyä hoitajan tai esimerkiksi psykologin suoravastaanotolle. Jos potilas on hoidon tarpeen arvion perusteella ohjattu muun laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön kuin lääkärin vastaanotolle, ja ammattihenkilö toteaa, että potilas tarvitsee terveysongelmansa hoitoon lääkärin tekemän tutkimuksen tai hoidon, pääsy lääkärin vastaanotolle on järjestettävä ammattihenkilön vastaanottoa seuraavien 7 vuorokauden aikana. Psyykkiset ja fyysiset terveysongelmat esiintyvät usein samanaikaisesti, ja hoidon tarpeen arvio ja hoito on perusteltua toteuttaa siten, että potilaan kokonaisterveys otetaan huomioon.

Jos potilas tarvitsee mielenterveyden häiriöiden arvioimiseksi lääketieteellistä arviota, hänet ohjataan joko suoraan hoidon tarpeen arvioinnissa tai muun laillistetun ammattihenkilön antaman hoitokerran jälkeen hoitotakuuaikojen mukaisesti lääkärin vastaanotolle diagnostista arviota ja hoidon valintaa varten. Tarvittava hoito toteutetaan hoitosuunnitelman mukaisesti. Hoitoon pääsyn 14 vuorokauden enimmäisaika ei siten erikseen koske esimerkiksi sellaisia psykososiaalisia hoitoja, jotka sisältyvät hoitosuunnitelmaan sen osana tai koulutetun psykoterapeutin antamia varsinaisia psykoterapioita.

Koulu- ja opiskeluterveydenhoitajat tekevät hoidontarpeen arvion yllä olevan mukaisesti. Yksiköissä annetun tarkemman ohjeistuksen mukaisesti:

- Jos määräaikaikäynnillä /päivystysajalla tulee ilmi somaattista sairaanhoitoa vaativa asia, asiakas ohjataan olemaan yhteydessä terveysasemalle sähköisesti / puhelimitse. Tällöin hoidontarpeen arviota ei tehdä koulu- tai opiskeluterveydenhuollossa, vaan se tehdään terveysasemalla.
- Tarvittaessa terveydenhoitaja tekee hoidontarpeen arvion, ajanvarauksen koululääkärille tai konsultoi ja varaa itselleen etä/läsnäajan.

Opiskeluhoillon psykologi- ja kuraattoripalveluissa tehdään oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaisesti uuden asiakkaan opiskeluhoiltopalvelujen tarpeen arviointi, jonka yhteydessä arvioidaan palvelun tarpeen kiireellisyys ja tuen tarve. Opiskelijan palvelun tarve arvioidaan ja tuen suunnittelu toteutetaan tarvittavassa laajuudessa ja yhdessä opiskelijan kanssa sekä yhteistyössä alaikäisen vanhempien kanssa. On huomioitava, että alaikäinen voi, ottaen huomioon hänen ikänsä, kehitystasonsa ja muut henkilökohtaiset ominaisuutensa sekä asian laatu, painavasta syystä kieltää huoltajaansa tai muuta laillista edustajansa osallistumasta itseään koskevan opiskeluhoiltoasian käsittelyyn sekä antamasta itseään koskevia salassa pidettäviä opiskeluhoillon tietoja huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen, jollei se ole selvästi hänen etunsa vastaista. Arvion vajaavaltaisen edun toteutumisesta tekee opiskeluhoillon henkilöstöön kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö.

5.2 Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisäätteiset määräajat

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon määräaikaistarkastukset toteutetaan terveystarkastusohjelman mukaisesti. Yksilöllisen tarpeen mukaisia ylimääräisiä käyntejä järjestetään asiakkaalle joko terveydenhoitajan tai lääkärin vastaanotolle 14 vuorokauden kuluessa siten kuin asiat kuuluvat koulu- ja opiskeluterveydenhuollon, opiskeluterveydenhuollon piiriin mm. näön tai kuulon heikkeneminen, keskittymisen ja tarkkaamattomuuden tutkimukset ja seuranta, mielialaoireiden arvio ja hoito porrasteisen mallin mukaan. Somaattisten oireiden jatkoselvittelyjä toteutetaan yhteistyössä terveysasemien kanssa.

Power-Bi -raportointijärjestämä raportteja seurataan kuukausittain esihenkilöiden toimesta ja raportit käydään läpi henkilöstön kanssa. Osavuosikatsauksessa raportoidaan laajojen ja määräaikaisten tarkastusten toteutuminen.

Henkilöstön poissaolojen vaikutus saatavilla oleviin varattaviin aikoihin on tunnistettu. Sijaisia ei ole käytettävissä. Mikäli määräajat eivät toteudu, niin käytettävissä olevat asiakasajat priorisoidaan aikaa eniten tarvitseville.

Yksikkö raportoi ja julkaisee lakisäätteisten määräaikojen toteutumisen poikkeamat ja tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

Opiskeluhoillon psykologi- ja kuraattoripalveluissa opiskelijalle järjestetään mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti psykologin tai kuraattorin kanssa mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä sen jälkeen, kun opiskelija on tätä pyytänyt.

Kiireellisessä tapauksessa mahdollisuus keskusteluun järjestetään samana tai seuraavana työpäivänä.

Mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun on järjestettävä opiskelijalle myös hänen huoltajansa tai muun henkilön yhteydenoton perusteella, jollei kyseessä ole yhteydenottajan neuvonta ja ohjaus tai jos keskustelun järjestäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Opiskeluhoillon psykologin tai kuraattorin arvion perusteella opiskelijalla on oikeus saada riittävä tuki ja ohjaus hänen opiskeluunsa ja kehitykseensä liittyvien vaikeuksien ehkäisemiseksi ja poistamiseksi. Tarvittaessa opiskelija ohjataan saamaan muita opiskeluhoillon palveluja sekä muuta erityisen tuen tarpeessa olevia lapsia ja nuoria tukevaa toimintaa.

Lakisääteisiä määräaikoja seurataan asiakastietojärjestelmän mahdollistamin keinoin.

Kouluterveydenhuollossa seurataan oppilaan kasvua ja kehitystä, edistetään terveyttä ja hyvinvointia. Terveydenhoitajilla on avovastaanotto jonne oppilaat voivat hakeutua.

Opiskeluterveydenhuoltoon sisältyy hyvinvoinnin, terveyden sekä opiskelukyvyn edistäminen ja seuraaminen, terveyden- ja sairaanhoitopalvelut, mielenterveyshäiriöiden sekä päihdeongelmien varhainen toteaminen sekä seksuaali- ja lisääntymisterveyttä edistävät palvelut.

5.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon oppilaat ja opiskelijat tarkastetaan terveystarkastusohjelman mukaisesti. Tarvittaessa laaditaan yksilökohtainen suunnitelma lisäkäynneistä.

Oppilaan/opiskelijan terveydenhoitaja ja/tai lääkäri tekevät hoitosuunnitelman, mikäli tarvitaan yksilöllisiä lisäkäyntejä. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa ei käytetä hoitosuunnitelmaa. Kirjaus tehdään Omni-potilastietojärjestelmän Neuvo ja / tai opi-lehdelle, jossa kirjauksen päätteeksi kirjataan Suunnitelma-otsikon alle oppilaan/opiskelijan yksilöllinen seuranta. Oppilas/opiskelija osallistuu tämän seurannan suunnitteluun.

Opiskeluhoillon psykologi- ja kuraattoripalveluissa työskentely asiakkaan asiassa on suunnitelmallista ja asiakassuunnitelma sisältyy tuen toteuttamiseen. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittavan yhteistyöverkoston kanssa esim. osana yksilökohtaista monialaista asiantuntijaryhmätyöskentelyä. Suunnitelmaa ei kirjata erilliselle pohjalle asiakas- tai potilastietojärjestelmässä, vaan se sisältyy asiakaskirjauksiin. Vastuutyöntekijä huolehtii suunnitelman mukaan toimimisesta sekä suunnitelman tarvittavasta päivittämisestä.

Kuvaus, miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee asiakas- ja potilaskohtaiset suunnitelmat ja toimii niiden mukaisesti

Omni-potilastietojärjestelmästä löytyy suunnitelma, josta henkilöstön tulee tarkistaa asiakkaan mahdolliset yksilölliset tarpeet ajanvarausten ja seurannan suhteen.

Asiakas- ja potilaskohtaiset suunnitelmat löytyvät Omni -potilas/asiakastietojärjestelmästä, mikäli sellainen on laadittu. Opiskeluhoitohenkilöstöllä on mahdollisuus nähdä suunnitelmat, mikäli asiakkuus on alkanut. Uuden asiakkaan/potilaan suunnitelman mahdollisesta laatimisesta vastaa hoidon tarpeenarvioinnista vastaava työntekijä. Kuraattorin asiakkuuden ollessa kyseessä asiakkaan suunnitelman valmistelusta vastaa koulussa työskentelevä kuraattori.

5.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden/potilaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä opiskeluhoollon psykologi- ja kuraattoripalvelut ovat oppilaille/opiskelijoille vapaaehtoisia. Oppilaalla/opiskelijalla on mahdollisuus vaikuttaa asiakassuunnitelman/hoitosuunnitelman, tarkastusten, tapaamisten ja neuvottelujen sisältöön ja hänen toiveensa tai tarpeensa otetaan huomioon.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon ja opiskeluhoollon asiakkaan tuki perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä opiskeluhoollon psykologi- ja kuraattoripalvelut ovat suostumukseen perustuvia. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Palveluissa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkaan/potilaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palvelut ja hoito toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaali- ja terveydenhuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

5.5 Asiakkaan kohtelu

Kuvaus siitä, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkailamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet.

Jos työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä tapahtuneesta. Esihenkilö keskustelee asiasta asianomaisten kanssa ja selvittää, mitä on tapahtunut. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Jos toinen asiakas/omainen käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, paikalla oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen.

Kuvaus siitä, miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne

Asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen havainnut työntekijä kirjaa käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään tapahtuneen ja ilmoittaa asiasta asianomaisille. Esihenkilö tai hänen määrittelemä työntekijä keskustelee asiakkaan ja läheisten/omaisten kanssa mahdollisimman pian asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen jälkeen tapahtuneesta. Keskustelussa kerrotaan jo tehdyistä korjaavista toimenpiteistä ja mahdollisista tulevista jatkotoimenpiteistä.

Mikäli asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne koskee muitakin toimijoita kuin koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoa, asiakkaan tekemä muistutus tai palaute käsitellään monialaisesti.

5.6 Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute

Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakaspalaute

Hyvinvointialueella voi antaa asiakaspalautetta muun muassa seuraavilla tavoilla:

- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa ja antamalla suullista palautetta
- Verkkosivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa:
<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/palaute-ja-asiakaskokemus/>
- Käyttämällä palautelaitetta Keusoten toimipisteissä
- Paperisella palautelomakkeella Keusoten toimipisteissä
- Tekstiviestipalautteella yleisimmissä puhelinpalveluissa

Asiakkaat voivat jättää palautetta koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä opiskeluhoiton psykologi- ja kuraattoripalvelujen toiminnasta ja laadusta Keusoten kotisivujen palautelomakkeen <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/palaute-ja-asiakaskokemus/> kautta tai yksiköissä olevan asiakaspalautteijulisteen QR- koodin kautta tai antamalla suullisesti palautetta suoraan työntekijälle. Jos asiakas antaa palautteen suullisesti, se viedään työntekijöille jaetun linkin kautta Roidu-järjestelmään.

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta nettosuosittelemisindeksi eli NPS-mittarin (Net Promoter Score) avulla. NPS-mittari kertoo, miten suuri osa asiakkaistamme suosittelisi Keusoten palvelua. NPS-lukema voi olla mitä tahansa lukujen -100 ja 100 väliltä. Mitä korkeampi lukema on, sitä useampi asiakas kertoo suosittlevansa Keusoten palvelua. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että NPS olisi yli 80.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Esihenkilö käsittelee asiakaspalautteet viiden arkipäivän kuluessa. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voi antaa myös nimettömänä. Tietosuojaan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

Saapuneita palautteita seurataan viikoittain perhekeskuspalvelujen tulosaluekokouksessa. Roidu-palauttejärjestelmä koostaa esihenkilöille raportin palautteista kuukausittain. Raportit käsitellään henkilöstön kanssa kuukausikokouksissa kolmen kuukauden välein. Mikäli palaute koskee koululääkäripalvelua, välittää perhekeskuspalvelujen esihenkilö palautteen ylilääkärille käsiteltäväksi.

Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakaspalautteissa toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

Monialaiset palautteet käsitellään yhteisesti luodun mallin mukaisesti. Palautteita ja niiden tiimoilta luotavia kehittämissuhteita seurataan ja tilastoidaan.

5.7 Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hoitoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelut ja hoito on järjestettävä laissa säädetyn ajan kuluessa. Palvelujen ja hoidon vaihtoehtoja on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta ja potilasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun ja hoidon laatuun tai kohteluun liittyvät palautteet ja tyytymättömyys voidaan useimmiten selvittää avoimella keskustelulla yksikössä ja yksikön lähiesihenkilön kanssa.

Muistutus

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin

asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa potilas- tai sosiaaliasiavastaava.

Muistutus käsitellään siinä palveluyksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johto (palvelujohtaja/integraatiojohtaja, tulosalueen päällikkö, koordinoiva esimies tai ylilääkäri) selvittää muistutuksessa kerrotun asian työntekijöidensä ja muiden asianosaisten kanssa pyytää tarvittaessa kirjallisen selvityksen. Yksikön johto antaa muistutukseen kirjallisen vastineen, jossa kuvataan, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia muuten on ratkaistu. Kirjallinen vastine annetaan asiakkaalle neljän viikon kuluessa.

Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita potilaan tai asiakkaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen.

Muistutuksen laadinta

Muistutuksen voi laatia sähköisellä lomakkeella tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen Keusoten verkkosivujen kautta:

<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/>

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue / kirjaamo
PL 46
05801 Hyvinkää

Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Yksikön johto (palvelujohtaja/integraatiojohtaja, tulosalueen päällikkö, koordinoiva esimies tai ylilääkäri) käsittelee muistutukset, kantelut ja epäkohtailmoitukset palveluyksikön esihenkilön ja työntekijöiden kanssa viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen asiaa käsitellään joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Yksikön johto pyytää tarvittavat kirjalliset selvitykset asianosaisilta ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Yksikön johto antaa vastineen hyvinvointialueen muistutus- ja kanteluprosessin mukaisesti.

Yksikön esihenkilö käy valvontaviranomaisen antamat valvontapäätökset henkilöstön kanssa läpi. Yksikkö korjaa virheellisen toiminnan ja tekee tarvittaessa kehittämissuunnitelman, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Esihenkilö tiedottaa muutetuista toimintatavoista henkilökuntaa

työyhteisön palaverissa, huolehtii, että asia kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Hyvinvointialueen tavoitteena on, että muistutusten ja kanteluiden lukumäärä ei kasva suhteessa edelliseen vuoteen.

Yksikkö raportoi ja julkaisee toistuvien aiheiden/ilmiöiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa, opiskeluhoillon psykologi- ja kuraattoripalveluissa koordinoiva esihenkilö käsittelee muistutukset ja kantelut toimintayksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen koordinoiva esihenkilö tutustuu asiakaskirjauksiin, keskustelee asiasta joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa ja muodostaa näin kokonaiskuvan tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi myös perhekeskuspalvelujen päällikölle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Monialaiset muistutukset käsitellään kuten monialaiset palautteet yhdessä ko. asiaan liittyvien ammattilaisten kanssa yhdessä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Susanna Honkala p. 040 807 4756 ja Anne Mikkonen p. 040 807 4755.

- Suojattu tietoturvallinen sähköpostiyhteys Keusoten verkkosivujen kautta:
<https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/edut-ja-oikeudet/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/>
- Sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi
- Postiosoite: Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Sosiaali- ja potilasasiavastaavat, PL 46, 05801 Hyvinkää
- Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella hyvinvointialueen järjestämissä tiloissa

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ovat:

- Neuvoa ja tiedottaa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laissa liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja avustaa asiakasta ja potilasta sekä heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus, tai muut asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistäjänä ja toteuttajana.
- Seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa selvitykset vuosittain aluehallitukselle ja kunnille.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden ja potilaiden edun turvaajana. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi toimia myös sovittelyssä roolissa asiakkaan/potilaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

Sosiaalihuollon asiakkaan omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Kuraattoripalveluissa ei nimetä sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijää kuraattoripalvelusta.

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakaskohtaisen fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Opiskeluhoollolla tarkoitetaan opiskelijan hyvän oppimisen, hyvän psyykkisen ja fyysisen terveyden sekä sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä ja ylläpitämistä sekä niiden edellytyksiä lisäävää toimintaa oppilaitosyhteisössä. Opiskeluhoitoa toteutetaan ensisijaisesti ennaltaehkäisevänä koko oppilaitosyhteisöä tukevana yhteisöllisenä opiskeluhoitona. Lisäksi opiskelijoilla on oikeus yksilökohtaiseen opiskeluhoitoon eli koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon, opiskeluhoillon psykologi- ja kuraattoripalveluihin sekä monialaiseen yksilökohtaiseen opiskeluhoitoon.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä opiskeluhoillon psykologi- ja kuraattoripalvelujen toiminnan keskiössä on opiskelijan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen sekä oppimisen ja koulunkäynnin tukeminen. Tätä tapahtuu terveystarkastuksissa, tukikeskusteluissa, psykologin tutkimuksissa, asiakasneuvotteluissa sekä opiskelijaryhmiä että koko oppilaitosyhteisöä tukevassa yhteisöllisessä opiskeluhoitotyössä.

Liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilumahdollisuuksien toteuttaminen

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Opiskelijan omaan arkeen kuuluvista asioista keskustellaan ja tuetaan tarpeen mukaan.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä opiskeluhoiton psykologi- ja kuraattoripalvelujen yksilökohtaisessa asiakastyössä seurataan palvelulle asetettujen tavoitteiden toteutumista.

6.2 Ravitseminen

Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Opiskelijan omaan arkeen kuuluvista asioista keskustellaan tarpeen mukaan.

Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Opiskelijan omaan arkeen kuuluvista asioista keskustellaan tarpeen mukaan.

Asiakkaiden erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioon ottaminen

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Opiskelijan omaan arkeen kuuluvista asioista keskustellaan tarpeen mukaan.

Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Opiskelijan omaan arkeen kuuluvista asioista keskustellaan tarpeen mukaan.

6.3 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Opiskelijan omaan arkeen kuuluvista asioista keskustellaan tarpeen mukaan.

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Siivouspalvelut on kilpailutettu ja se toteutuu Palmian toimesta.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisystä ja seurannasta vastaa infektio- ja tartuntatautiyksikkö. Yksiköstä saadaan ohjeet ko. asioissa.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Ei kuulu yksikön toimintaan.

6.4 Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen

Asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Todettua pitkäaikaissairauden omahoitoa tuetaan terveystarkastuksissa.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Opiskeluhoollossa toimitaan oppilaitosten kriisisuunnitelmien mukaisesti. Kriisin koskiessa oppilaitosta, yksikön kriisiryhmä kokoontuu ja tekee tarvittavat suunnitelmat ja toimenpiteet opiskelijoiden ja henkilöstön tukemiseksi sekä huoltajien tiedottamiseksi.

Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet

Ei kuulu yksikön toimintaan.

6.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (THL 2021) mukaisesti. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu organisaatiotasoinen lääkehoitosuunnitelma, jonka päivityksestä vastaa farmasian asiantuntijapalvelut. Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, laaditaan ns. toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä laaditaan työyksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma Keusoten lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Jos samoin periaattein toimivia yksiköitä ei ole useita, laaditaan suoraan työyksikkötasoinen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoidon turvallisuus varmistetaan yksiköissä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Yksikön lääkehoitosuunnitelman toteutumisen seuranta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelmat laaditaan ja päivitetään moniammatillisesti kerran vuodessa. Lisäksi mahdolliset muutokset päivitetään lääkehoitosuunnitelmaan tarvittaessa.

Työyksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja ajantasaisuudesta vastaa yksikön esihenkilö. Lääkehoitosuunnitelman katselmoi ja tarkastaa yksikön esihenkilön lisäksi koordinoiva esihenkilö. Tarkastuskierroksen jälkeen tulosalueen ylilääkäri tai hänen valtuuttamansa lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava henkilö

Ylilääkäri Hanna Eronen

6.6 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus

Keusotella on hyvinvointialueetasoinen toimintaohje asiakkaiden ja potilaiden omaisuuden käsittelyyn ja säilyttämiseen.

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen yksikössä

Ei kuulu yksikön toimintaan.

6.7 Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelu- tai hoitokokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja hallinnonalojen kanssa

Yksittäistä opiskelijaa koskevan opiskeluhoitoasian käsittely opiskelijan tueksi koottavassa monialaisessa asiantuntijaryhmässä perustuu opiskelijan tai, jollei hänellä ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä, hänen huoltajansa suostumukseen. Opiskelijan yksilöidyllä kirjallisella suostumuksella hänen asiansa käsittelyyn voi osallistua tarvittavia opiskeluhoitoon yhteistyötahoja taikka opiskelijan läheisiä. Jos alaikäisellä tai muutoin vajaavaltaisella ei ikänsä tai kehitystasonsa vuoksi ole edellytyksiä arvioida itsenäisesti asian merkitystä, huoltaja tai muu laillinen edustaja voi antaa siihen suostumuksen hänen sijastaan.

Opiskeluhoito palvelut tekevät yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa silloin kun se on tarpeen ja asiasta sovitaan yhdessä lapsen/huoltajan kanssa. Yhteistyötahoja ovat mm. perheneuvola, nuorisoseura, vastaanotto palvelut, äitiys- ja ehkäisyneuvola, lapsiperheiden sosiaalipalvelut.

Työntekijöillä on tarvittaessa velvollisuus tehdä lastensuojelu ilmoitus sekä velvollisuus tehdä tutkintapyyntö ja lastensuojelu ilmoitus, mikäli työntekijä on työssään saanut tietää lapsen pahoinpitelystä tai seksuaalisesta hyväksikäytöstä.

7 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen perustuu kansalliseen Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelmaan 2022–2026. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen laadun, asiakas- ja potilasturvallisuus suunnitelman mukaisesti. Yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat ovat osa henkilöstön perehdytystä.

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Yksikössä on tehty riskien arviointi yhdessä työsuojeluparien kanssa. Käsitellään tiimeissä ja päivitetään tarvittaessa/vuosittain.

Jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudesta ja viime kädessä vastuu on esihenkilöllä.

Yksikössä käydään säännöllisesti sekä tarvittaessa turvallisuuteen liittyvät asiat yksikkökokouksessa tai toimipistekohtaisesti.

Yksikön oman riskiarvioinnin lisäksi työntekijät tulevat huomioiduiksi koulujen ja oppilaitosten riskien arvioinnissa ja sitä seuraavissa toimenpiteissä.

Yhteistyö muiden asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kouluissa ja oppilaitoksissa toimitaan yksikköjen omien sekä opetuksen ja koulutuksen järjestäjäkohtaisten turvallisuusohjeiden ja hälytyskaavioiden mukaisesti.

Työntekijät osallistuvat koulujen ja oppilaitosten palo- ja poistumisharjoituksiin sekä turvallisuuskävelyihin, joilla työntekijät opastetaan kiinteistön turvallisuuteen. Oppilaitoskohtaiset turvallisuusohjeet ovat saatavilla opettajanhuoneissa tai rehtorin kautta. Työntekijät, jotka toimivat lyhytaikaisesti oppilaitoksen tiloissa (kuten lääkärit), ohjeistetaan perehdytyksessä tutustumaan näihin ohjeisiin. Opiskeluhoitopalvelut tekevät yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa silloin kun se on tarpeen ja asiasta sovitaan yhdessä lapsen/hoitajan kanssa. Yhteistyötahoja ovat mm perheneuvola, nuorisoasema, vastaanottopalvelut, äitiys - ja ehkäisyneuvola, lapsiperheiden sosiaalipalvelut.

Yhteistyöllä oppilaitoksen rehtorin ja kiinteistöhuollon kanssa varmistetaan asiakasturvallisuutta.

Yhteistyötä tehdään tarvittaessa kuntien ja Keusoten turvallisuuspäällikön kanssa.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi

Hyvinvointialueella on käytössä Potilasturvaportti-verkkopalvelu, jossa on asiakas- ja potilasturvallisuutta koskeva pakollinen koulutuskokonaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöille. Koulutus tulee suorittaa viiden vuoden välein. Lisäksi Potilasturvaportissa on mahdollisuus suorittaa erilaisia lisäkoulutuksia asiakas- ja potilasturvallisuuteen. Esihenkilö seuraa asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutusten suorittamista ja puuttuu asiaan, jos koulutusta ei ole suoritettu.

Uudet työntekijät perehdytetään niin yksikön kuin oppilaitoksen käytäntöihin. Yksikössä huolehditaan siitä, että työntekijät käyttävät henkilökorttia oppilaitoksen ja Keusoten tiloissa.

Henkilöstö suorittaa EA- koulutukset määräajoin, osallistuu alkusammutusharjoituksiin sekä poistumisharjoituksiin.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Kouluterveydenhuollossa työskentelee laillistettuja terveydenhoitajia ja lääkäreitä. Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran laillistuksen.

Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Kouluterveydenhuollossa pyydetään nähtäväksi rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu ote rikosrekisteristä kaikilta terveydenhoitajilta ennen työsuhteen alkua. (Laki lasten kanssa työskentelevien

rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504). Koululääkäreiltä ei pyydetä rikosrekisteriotetta, sillä lääkärin vastaanottotilanteet on katsottu tilanteeksi, jossa rikosrekisteriotetta ei tarvita (Lähde: TEM oppaat ja muut julkaisut 2021, Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittäminen, TYö- ja elinkeinoministeriö).

Työtä tehdään pääsääntöisesti klo 8–16 välillä. Kouluterveydenhoitajat osallistuvat ajoittain koulun vanhempainiltoihin, jotka toteutetaan iltaisin. Henkilöstön määrät kouluterveydenhuollossa alla. Lääkäriresurssi kouluille tulee vastaanottopalveluiden lääkäriresurssista ja saatavuus riippuu lääkäreiden kokonaistätöasteesta.

Mitoitussuositus kouluterveydenhuolto

Yksikkö / työntekijä	Suositus
Kouluterveydenhuolto	
Terveystenhoitaja	460 oppilasta
Lääkäri	2100 oppilasta / lääkäri

Mitoitussuositus opiskeluterveydenhuolto

Yksikkö / työntekijä	Suositus
Opiskeluterveydenhuolto	
Terveystenhoitaja	570 opiskelijaa
Lääkäri	1800 opiskelijaa / lääkäri

Oppilasmäärät, suositukset ja suositusten toteutuminen kouluterveydenhuollossa Keusoten kunnissa vuonna 5/2024

Toiminto / kunta	Oppilasmäärä	Suositus/TH	Nykytila/TH
Kouluterveydenhuolto			
Mäntsälä	2466	5,4	5
Järvenpää	4748	10,3	10
Nurmijärvi	5590	12,1	13

Hyvinkää	4451	9,7	11
Tuusula	5038	10,9	10
Pornainen	603	1,3	1,2
	22 896	49,7	50,2

Opiskelijamäärät, suositukset ja suositusten toteutuminen opiskeluterveydenhuollossa Keusoten kunnissa vuonna 5/2024

Toiminto / kunta	Opiskelijamäärä	Suositus/TH	Nykytila/TH
Opiskeluterveydenhuolto			
Mäntsälä	1518	2,7	3
Järvenpää	4394	7,7	7
Nurmijärvi	1841	3,2	3
Hyvinkää	3301	5,8	5
Tuusula	2105	3,7	3 (tulossa 2 htv lisäys 8/2025)
Pornainen	-	-	-
Yhteensä	13 159	23,1	21 (23 htv, 8/2025)

Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän kouluterveydenhuollon toimintayksiköt ovat vuonna 2024.

	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula
Peruskoulut	19	12	13	22	3	19

Opiskeluhoillon psykologipalveluissa on 47,5 toimea ja kuraattoripalveluissa 57 toimea. Psykologipalveluja koskeva valtakunnallinen mitoitus on 780 opiskelijaa/psykologi ja kuraattoripalveluja koskeva mitoitus 670 opiskelijaa/kuraattori.

Yksiköt raportoivat ja julkaisevat henkilöstön riittävyden poikkeamat ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyden varmistaminen ja seuranta

Kouluterveydenhuollon mitoitussuositus muuttui 4/23. Uuden suosituksen mukaisen mitoituksen valossa kouluterveydenhuollosta puuttuu 4 HTV. Vuodelle 2024 tehtiin talousarvioesitys lisäresurssoinnista. Mielenterveysasioihin suuntautuneen lähihoitaja, joka työskenteli määräaikaisena vuoden 2023, saatiin vakinaistettua vuoden 2024 alusta. Hänen työpanoksestaan iso osa kohdentuu mm. ADHD – prosessiin liittyvään arjen haastatteluun. Tämä auttaa terveydenhoitajien työpainetta.

Lääkärimitoitussuositus ei muuttunut uuden 4/23 tulleen suosituksen myötä. Kouluterveydenhuollossa lääkärin asiakasmäärä on 24 136 oppilasta. THL:n suosituksen mukaisesti tehtävään tulee olla kohdennettua 11,5 henkilötyövuotta sen ollen 1/2025-Keusotessa 6,1 henkilötyövuotta. Lääkäriresurssi ei tällä hetkellä vastaa suositusta.

Toimenpiteitä lääkäriresurssitilanteen parantamiseksi ovat mm. rekrytoinnin keskittäminen ja tehostaminen ja olemme pyrkineet saamaan lääkäreiden työnkuvaa ja työmäärää työntekijän toiveita vastaavaksi. Syksyllä 2023 avautui kouluterveydenhuollon laajan lääkäritarkastuksen palveluseteli. Ensimmäinen palvelusetelituottaja saatiin syksyllä 2024 Klaukkalasta ja myöhemmin vuoden 2024 lopussa Järvenpäästä.

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti lukuvuodeksi eteenpäin riittävän henkilöstön turvaamiseksi. Kouluterveydenhuollossa huolehditaan, että terveydenhoitajien HTV ovat täytetty. Kaikkia osa-aikaisuuksista koostuvien prosentiosuuksia ei välttämättä ole täytetty, mutta niitä täytetään, kun saadaan henkilöstöä rekrytoitua ja työtiloja järjestettyä.

Terveydenhoitajilla on mahdollisuus joko yhteisöohjautuvasti tai esimiehen johdolla tehdä koulujaot huomioiden mitoitussuosituksen mukaisia oppilasmääriä. Oppilasmääräennusteet saadaan tiedoksi sivistystoimelta. Kouluterveydenhuollossa ei pääsääntöisesti ole mahdollista saada sijaisia lyhytaikaisiin poissaoloihin, mutta pidempiaikaisiin poissaoloihin käynnistetään sijaishaku. Vuosilomasijaisille ei ole tarvetta, koska vuosilomat ajoittuvat pääsääntöisesti koulujen loma-aikoihin.

Lääkäriresurssia jaetaan kouluterveydenhuoltoon oppilasmäärien ja terveysasemien lääkäreiden täyttöasteen perusteella.

Psykologi- ja kuraattoripalveluissa mitoitusta seurataan STM:n ohjeistuksen mukaisesti ensisijaisesti hyvinvointialuetasoisesti. Seuranta tehdään myös kunnittain. Työntekijöiden työpiirien koko suunnitellaan +/- 30 opiskelijan vaihteluvälille. Suunnittelua vaikeuttavat eri kokoiset koulut ja oppilaitokset, työhuoneiden saatavuus, maantieteelliset etäisyydet. Opetuksen ja koulutuksen järjestäjät esittävät resurssitarpeen kullekin yksikölle kunkin ammattiryhmän osalta ja hyvinvointialue raportoi toteuman. Tämä taulukko on osa opetuksen ja koulutuksen järjestäjän opiskeluhoitosuunnitelmaa.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Terveystenhoitajien, lääkäreiden, kuraattoreiden ja psykologien lyhyisiin poissaoloihin ei käytetä sijaistyövoimaa. Pitkiin poissaoloihin hankitaan sijainen ja sijaisrekrytoinnista vastaa vastuualueen lähiesihenkilö. Sijaisuudet laitetaan pääsääntöisesti hakuun rekrytointijärjestelmän kautta.

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi niin, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa

OTO-korvaus annetaan, jos esihenkilö sijaistaa avointa toimea, eikä tehtävässä ole vielä uutta tekijää organisaation ohjeistuksen mukaisesti. Lyhyitä sijaistuksia hoidetaan olemassa olevalla esihenkilötyövoimalla tehtäviä jakaa.

Pitkiin poissaoloihin hankitaan sijainen ja sijaisrekrytoinnista vastaa vastuualueen lähiesihenkilö tai hänen esihenkilönsä tapauksesta riippuen. Sijaisuudet laitetaan pääsääntöisesti hakuun rekrytointijärjestelmän kautta.

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi niin, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa

Lähiesihenkilöillä on voimassa oleva työnkuva sekä johtosääntö. Yksikössä on sovitut palaverirakenteet ja sovitut johtamiskäytännöt.

7.2 Henkilöstön rekrytointi

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö aloittaa rekrytoinnin rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määriteltävä kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Esihenkilö arvioi työntekijöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden työtehtäviin rekrytointivaiheessa. Esihenkilö tarkistaa alkuperäiset opinto- ja työtodistukset haastattelun yhteydessä. Esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki/Terhikki). Tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituisilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk. Esihenkilön tehtäviin kuuluu palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toiminnan valvonta koko työsuhteen ajan.

Terveystenhoitajan, lääkärin ja psykologin työtä ei voi tehdä muu kuin kyseinen koulutuksen omaava terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö.

Kuraattoreiden kelpoisuusehdot on kirjattu oppilas- ja opiskelijahuoltolakiin. Keusotessa rekrytoidaan kuraattorin tehtäviin sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä.

Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen

Riittävä kielitaito varmistetaan työhaastattelussa ja hakudokumenteista.

Lasten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen rekrytoinnissa

7.3 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilöstön perehdytys

Uuden sekä pitkään poissaolleen työntekijän perehdytykseen panostetaan sekä esihenkilön, että ammatillisen kollegan toimesta. Myös sivistystoimen osuus ammatillaisen perehdytykseen sijoituspaikan kouluun varmistetaan. Uudelle ammatilliselle nimetään vastuuperehdyttäjät, jotka ovat apuna ja tukena.

Lääkäreiden perehdytyksestä lääkäriyöhön vastaa oma kollega. Perehdytysmateriaali on koottu yhteiselle Teams-kanavalle. Terveystoimijat ovat lääkäreiden tukena ja perehdyttävät ko. toimipisteen henkilöstöön ja käytäntöihin.

Oivasta löytyy sähköinen perehdytysohjelma, jota voi hyödyntää perehdytyksen tukena.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveyspalvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

Koulutussuunnitelma on laadittu vuodelle 2025 yksikön esittämien tarpeiden mukaisesti.

Lääkäreiden koulutuskalenterin suunnittelee koulutusylilääkäri. Koululääkäreille suunnitellaan myös vuosittain peketyöhön suunnattuja koulutuksia. Lääkärit voivat osallistua ulkopuolisiin koulutuksiin koulutussuunnitelmansa mukaisesti korkeintaan 10 päivää vuodessa (työaika 100 %) huomioiden koulutusbudjetin.

7.4 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Kouluterveydenhoitajat, lääkärit, kuraattorit ja psykologit työskentelevät sivistystoimen osoittamissa tiloissa.

Tilojen terveydelliset olosuhteet

Työntekijät raportoivat opetuksen ja koulutuksen järjestäjien osoittamien työtilojen epäkohdista yksikön ohjeistuksen mukaisesti rehtorille ja/tai kiinteistöpalvelulle sekä omalle esihenkilölleen.

Asuin ympäristön riskit

Ei koske palveluja.

7.5 Teknologiset ratkaisut

Yksikön käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut

Ei koske palveluja.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat teknologiset ratkaisut (yksikön järjestämät)

Ei koske palveluja.

Asiakkaiden käytössä olevien teknologisten ratkaisujen (yksikön järjestämien) toimivuuden ja hälytyksiin vastaamisen varmistaminen

Ei koske palveluja.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Ei koske palveluja.

7.6 Terveysturvan laitteet ja tarvikkeet

Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisesta käytöstä sekä vastuista ja velvoitteista on säädetty laissa lääkinnällisistä laitteista (719/2021). Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveysturvan laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Laiteturvallisuustyöryhmä

Keusotessa on laiterekisteri, johon kaikki lääkinnälliset laitteet rekisteröidään. Rekisteristä voidaan seurata laitteiden käyttöturvallisuuteen liittyvää osaamista ja sen ylläpitoa. Tämän ohella on laadittu laitekortit osaamisen varmistamiseksi. Käyttöön on tulossa myös laitekohtaiset huolto-ohjeistukset.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä ilmoitus Laatuporttiin ja Fimealle sekä laitteen/tarvikkeen valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle. Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava Fimealle 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

https://www.fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen

Laitte tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, esihenkilöt:

- Kirsi Heikkilä, kirsi.heikkila@keusote.fi /0504970033
- Saija Numari, saija.numari@keusote.fi /0504972905

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä asiakas- ja potilastietojärjestelmäkokonaisuus: Pegasos-OMNI360, ProConsona-OMNI360, WinHIT. Hyvinvointialueella on valmisteilla kirjaamisen käsikirja, jossa on yhdenmukaisen kirjaamisen ohjeistus THL:n kansallisten määritysten mukaisesti. Käsikirja valmistuu osio kerrallaan. Valmiina on ohjeet vastaanottopalveluiden lääkäreille ja hoitajille. Myös potilaskertomuksen käytöstä kertova osio on valmis ja henkilöstön käytettävissä.

Kollega perehdyttää kirjaamiseen. Kirjaamisen käsikirjat on laadittu ja ne ohjaavat sekä olemassa olevia, että uusia työntekijöitä tasalaatuiseen kirjaamiseen ja tilastointiin.

Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaosamisen peruskurssin ja GDPR-osion verkkokoulutuksena Laatuportissa. Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluissa työskenteleville on lisäksi omat tietoturva- ja tietosuojaosiot, jotka henkilöstö suorittaa vuosittain. Esihenkilöt ja johto suorittavat lisäksi tiedonhallinnan vastuuosion vuosittain. Esihenkilö seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla.

Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvallisuussitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä salassapito- ja tietosuojasitoumuksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä.

Henkilötietojen käsittelyn sekä tietosuojan ja tietoturvan perusteista järjestetään säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosuojavastaavan uutiskirjeillä huolehditaan siitä, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

Hyvinvointialueella on käytössä Laatuportissa, jonne tehdään tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon. Tietosuojatiimi käy yhdessä ilmoittajan ja esihenkilön kanssa läpi tapahtuman ja toimet. Tietosuojatiimi seuraa palveluyksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa yksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteiden nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuoja/henkilotietoihin-liittyvat-oikeudet-ja-niiden-toteuttaminen/> verkkosivustolle kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivulla <https://www.keusote.fi/etusivu/meilla-asiakkaana/tietosuoja/tietosuojaselosteet/>

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava Satu Jokinen,
tietosuojavastaava@keusote.fi

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikön kehittämistarpeet ja suunnitellut toimenpiteet palvelun laatuun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyen

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä psykologi- ja kuraattoripalvelujen kehittämiskohteita ovat:

- työntekijöiden ammattitaidon kehittäminen ja osaamisen lisääminen. Työntekijöitä on koulutettu mm. ohjatun omahoidon toteuttamiseen.
- tiedolla johtaminen, yhteisten prosessien kehittäminen ja perustyön kehittäminen esim. moniammatillisten kehittäjäryhmien kautta.
- osallisuuden varmistamista lisätään asiakaspalautteen tehostamisella. Kouluille on saatu palautejärjestelmän QR- koodit palautteen antamisen mahdollistamiseksi.

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy tulosalueen päällikkö sähköisesti IMS-järjestelmässä (hyväksyntätiedot näkyvät ylätunnisteessa).

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

Hyvinkäällä 30.3.2026

Palveluyksikön vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys

Hanna Hietala, esihenkilö, opiskeluhoollon psykologi- ja kuraattoripalvelut, toinen aste, Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi ja Tuusula

Marcia Leirost, esihenkilö, opiskeluhoollon psykologi- ja kuraattoripalvelut Tuusula, Järvenpää, Mäntsälä ja Pornainen

Minna Salmi, esihenkilö, opiskeluhoollon psykologi- ja kuraattoripalvelut, Nurmijärvi ja Hyvinkää

Kirsi Heikkilä, esihenkilö, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto Tuusula, Järvenpää, Pornainen

Saija Numari, esihenkilö, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto Mäntsälä, Nurmijärvi ja Hyvinkää

Jarna Elomaa, koordinoiva esihenkilö

Hanna Eronen, ylilääkäri