



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Neuvola

Omavalvontasuunnitelma

Hyvinvointia
yhdessä.

1 Sisällys

1	Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot.....	4
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
3	Laadunhallinta ja asiakas- ja potilasturvallisuus	7
3.1	Palveluiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen.....	7
3.2	Johtaminen ja vastuu palvelujen laadusta	8
4	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
4.1	Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi.....	9
4.2	Palveluihin ja hoitoon pääsy	9
4.3	Palvelun/hoidon suunnittelu	10
4.4	Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen	10
4.5	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	10
4.6	Asiakkaan ja potilaan osallisuus omavalvonnassa ja asiakaspalaute.....	11
4.7	Asiakkaan ja potilaan oikeussuojakeinot.....	12
4.7.1	Muistutus	12
4.7.2	Sosiaali- ja potilasasiavastaavat.....	13
5	Henkilöstö	14
5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne	14
5.2	Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta.....	15
5.3	Sijaisten käytön periaatteet.....	15
5.4	Henkilöstön rekrytointi	15
5.5	Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus.....	16
6	Toimitilat, laitteet ja järjestelmät.....	17
6.1	Tilojen käytön periaatteet.....	17
6.2	Tilojen turvallisuus ja terveydelliset olosuhteet	18
6.3	Tietojärjestelmät ja teknologiset ratkaisut	19
6.4	Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet	19
7	Palvelujen sisällön omavalvonta	22
7.1	Hyvinvointia, terveyttä ja kuntoutumista tukeva toiminta	22
7.2	Yksikön ruokahuollon järjestäminen	23
7.3	Ravitsemuksen seuranta	23
7.4	Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt	23

7.5	Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen	25
7.6	Lääkehoito	25
7.7	Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus	26
7.8	Monialainen yhteistyö.....	27
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	27
9	Omavalvonnan riskienhallinta	29
9.1	Riskienhallinnan vastuut ja osaamisen varmistaminen	29
9.2	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja arvioiminen.....	29
9.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	30
9.4	Riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	32
10	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta.....	32
11	Omavalvontasuunnitelman päivityksen tiedot	33

1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
PL 46, (Suutarinkatu 2)
05801 Hyvinkää
kirjaamo.hva@keusote.fi

Y-tunnus

3221340-6

Palveluyksikön nimi

Neurolapalvelut

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja yhteystiedot

Hyrylän neuvola, Hyryläntie 13 04300 Tuusula. Neurolapalvelujen esihenkilö Sonja Peura, 0504970069, sonja.peura@keusote.fi

Hyvinkään neuvola, Suutarinkatu 2 05900 Hyvinkää. Neurolapalvelujen esihenkilö Terhi Vaittinen, 0504970068, terhi.vaittinen@keusote.fi

JUSTin neuvola, Lääkärintie 1 04410 Järvenpää. Neurolapalvelujen esihenkilö Sonja Peura, 0504970069, sonja.peura@keusote.fi

Jokelan neuvola, Opintie 1 05400 Jokela. Neurolapalvelujen esihenkilö Sonja Peura, 0504970069, sonja.peura@keusote.fi

Kirkonkylän neuvola, Sairaalantie 2 01900 Nurmijärvi. Neurolapalvelujen esihenkilö Terhi Vaittinen, 0504970068, terhi.vaittinen@keusote.fi

Klaukkalan neuvola, Vaskomäentie 2 01800 Klaukkala. Neurolapalvelujen esihenkilö Terhi Vaittinen, 0504970068, terhi.vaittinen@keusote.fi

Kellokosken neuvola, Kuntotaival 2 04500 Kellokoski. Neurolapalvelujen esihenkilö Sonja Peura, 0504970069, sonja.peura@keusote.fi

Mäntsälän neuvola, Menninkäinen 4 04620 Mäntsälä. Neurolapalvelujen esihenkilö Terhi Vaittinen, 0504970068, terhi.vaittinen@keusote.fi

Pornaisten neuvola, Latiskantie 3 07170 Pornainen. Neurolapalvelujen esihenkilö Sonja Peura, 0504970069, sonja.peura@keusote.fi

Rajamäen neuvola, Kievarintie 2 05200 Rajamäki. Neurolapalvelujen esihenkilö Terhi Vaittinen, 0504970068, terhi.vaittinen@keusote.fi

Palveluyksikön palvelut ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Ehkäisy- ja perhesuunnitteluneuvola, äitiys- ja lastenneuvola.

Ehkäisy- ja perhesuunnitteluneuvolasta saa ohjausta ja neuvontaa raskauden ehkäisyyn, seksuaaliterveyteen ja perhesuunnitteluun sukupuolesta riippumatta. Palvelu on tarkoitettu kaikille, jotka asuvat tai opiskelevat Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Äitiysneuvolassa seurataan raskauden etenemistä säännöllisillä terveystarkastuksilla, joiden tavoitteena on tukea sekä odottavan äidin että koko perheen terveyttä ja hyvinvointia.

Lastenneuvola toimii tukena pikkulapsiperheväiheessä. Lastenneuvolassa seurataan lapsen terveyttä, kasvua ja kehitystä ja tuetaan vanhempia kasvatustyössä ja lapsen hyvinvoinnista huolehtimisessa. Lastenneuvolan asiakkaita ovat alle kouluikäiset lapset ja heidän perheensä.

Palveluyksikön vastuuhenkilöt

- Neurolapalvelujen esihenkilö Sonja Peura, 050 4970 069, sonja.peura@keusote.fi
- Neurolapalvelujen esihenkilö Terhi Vaittinen, 050 4970 068, terhi.vaittinen@keusote.fi
- Koordinoiva esihenkilö Pia Kalkkinen, 040 807 4592, pia.kalkkinen@keusote.fi
- Yli lääkäri Hanna Eronen, 050 497 2474, hanna.eronen@keusote.fi
- Perhekeskuspalveluiden päällikkö Minna Kairesalo, 050 497 2916, minna.kaioresalo@keusote.fi

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Äitiysneuvolapalvelua tuotetaan asiakkaalle, joka suunnittelee raskautta tai on jo saanut tiedon raskaudesta. Äitiysneuvolassa säännöllisten terveystarkastusten tavoitteena on varmistaa ja vahvistaa lasta odottavan perheen terveyttä ja hyvinvointia. Neuvola on tukena elämänmuutoksessa vauvaperheeksi.

Lastenneuvolapalvelua tuotetaan alle kouluikäisten lasten perheille. Lastenneuvolan säännöllisillä terveystarkastuksilla on tavoitteena lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen sekä koko perheen terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. Neuvola toimii tukena pikkulapsiperheväiheessä.

Ehkäisy- ja perhesuunnitteluneuvolapalvelua tuotetaan raskauden ehkäisyyn, seksuaaliterveyteen ja perhesuunnitteluun liittyen. Ehkäisy- ja perhesuunnitteluneuvolasta saa ehkäisyvalmisteita sekä ohjausta ehkäisyvalmisteen valintaan, aloitukseen ja seurantaan. Ehkäisy- ja perhesuunnitteluneuvolasta saa ohjausta jälkiehkäisyyn käyttöön. Ehkäisy- ja perhesuunnitteluneuvolassa asioidaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti.

Neuvolatoimintaa ohjaa Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta. Asetuksen tarkoituksena on varmistaa, että lasta odottavien naisten ja perheiden sekä alle kouluikäisten lasten ja heidän perheidensä terveystarkastukset ovat suunnitelmallisia, tasoltaan yhtenäisiä ja yksilöiden ja väestön tarpeet huomioon ottavia kunnallisessa terveydenhuollossa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keski-Uudenmaan (Keusote) hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Luottamus
- Ihmislähtöisyys
- Vastuullisuus

Neuvolan 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. Lisäksi terveydenhoitajan työtä ohjaavat terveydenhoitajan eettiset suositukset. Keusoten neuvolapalvelujen toimintaa ohjaa neuvolasuunnitelma, jonka mukaisesti tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan.

Neuvolatyö perustuu asiakkaan ja ammattilaisen väliseen luottamukseen. Luottamusta vahvistaa neuvolan omahoitajamalli, jossa jokaiselle asiakkaalle/perheelle on nimetty oma terveydenhoitaja. Ihmislähtöisyys näkyy neuvolatyössä siten, että työtä tehdään asiakkaan ja perheen tarpeista lähtöisin. Asiakkaan omia toiveita ja tarpeita kuunnellaan ja asiakkaan yksilöllisyyttä kunnioitetaan. Vastuullisuus näkyy ammattitaitoisena, eettisenä ja vaikuttavana työnä. Työtä kehitetään huomioiden Käypähoitosuosituksen mukaiset hoitosuositukset. Keräämme toiminnastamme palautetta ja kehitämme toimintaamme saamamme palautteen mukaisesti.

Alihankintana/ostopalveluna palveluyksikköön hankitut palvelut ja niiden tuottajat

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

1.1.2026 alkaen lasten silmälääkäripalveluita tuottavat IMS ohjeen mukaiset lasten optikko- ja silmälääkäripalvelutuottajat. Neuvolaikäisille ei hankita optikkopalveluita.

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

Tilaaja varmistaa alihankintana/ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisällön, laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden jo kilpailutusvaiheessa tai palvelusetelipalveluntuottajien hyväksyntäprosessissa tai suorahankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaaja tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset.

Palveluyksikössä seurataan alihankkijoiden/ostopalveluntuottajien palvelujen lain- ja sopimuksen mukaisuutta, laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä palveluiden toimivuutta arjen

havainnoinnin, henkilökunnan ja asiakkaiden palautteiden ja tarvittaessa palveluntuottajan kanssa pidettävien yhteistyöpalavereiden avulla. Jos alihankkijoiden palveluissa havaitaan puutteita, henkilöstö ilmoittaa asiasta esihenkilölle, joka vie asian eteenpäin hyvinvointialueen sopimusvastuuhenkilölle, joka käynnistää tarvittavat sopimuksen mukaiset sopimusvalvonnankeinot (sanktiot, reklamaatiot).

3 Laadunhallinta ja asiakas- ja potilasturvallisuus

3.1 Palveluiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Keskeiset terveydenhuollon palvelua ohjaavat lait ovat terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), tartuntatautilaki (1227/2016) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021).

Neuvolatoiminnan vastuualue tarjoaa terveydenhuoltolain 15 § mukaisia äitiysneuvolan, lastenneuvolan ja ehkäisyneuvolan palveluita Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Valtioneuvoston asetus 93/2026 velvoittaa hyvinvointialueet tarjoamaan kaikille perheille suunnitelmallista ja yhtenäistä äitiys- ja lastenneuvolapalvelua. Neuvolan terveystarkastusten sisällöt, suositukset ja ohjeet kuvataan Terveydenhuoltolaitoksen NEUKO-tietokannassa.

Neuvolapalveluja toteutetaan toimintaa määrittelevien lakien, ohjeiden ja linjausten, käypähoitosuosituksen, Terveydenhoitolaitoksen ohjeisten ja eettisten periaatteiden mukaisesti. Palvelujen laatu pyritään takaamaan huolehtimalla riittävästä ja osaavasta henkilöstöstä. Uudet työntekijät perehdytetään suunnitelmallisesti neuvolapalvelujen toimintaan.

Toiminnan toteutumista arvioidaan seuraamalla tarkastusten toteutumista, käyntimääriä (yksilölliset käynnit), budjettitoteumaa, asiakas- ja työntekijäpalautteita, uhka- ja vaaratilanneilmoituksia sekä mahdollisia muistutuksia ja kanteluita

Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Palveluyksikön toiminnassa varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuus osana omavalvontaa. Turvallisuus perustuu toiminnan suunnitelmallisuuteen, järjestelmälliseen omavalvontaan ja ennakoivaan riskienhallintaan, joiden avulla tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan toimintaan liittyviä riskejä ja epäkohtia. Asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen edellytyksenä ovat osaava ja riittävä henkilöstö, turvalliset ja yhdenmukaiset toimintatavat sekä palvelujen toteuttaminen asiakkaan ja potilaan tarpeet huomioiden. Asiakkaiden ja potilaiden osallisuutta edistetään turvallisuuden varmistamisessa. Asiakas- ja potilasturvallisuutta seurataan, arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti osana palveluyksikön johtamista ja laadunhallintaa, ja havaitut puutteet ja poikkeamat käsitellään ja korjataan viivytyksettä.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon varautuminen perustuu ennakolta tehtävään valmiussuunnitelmaan, joka antaa yleiset raamit palveluysikkökohtaiseen suunnitteluun. Keusoten valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmiussuunnitelmasta vastaa käytännön tasolla valmiuspäällikkö. Palveluysikön tulee olla yhteydessä valmiuspäällikköön vakavassa turvallisuutta vaarantavassa uhka-, häiriö- tai kriisitilanteessa hyvinvointialueen häiriöhallinnan prosessin mukaisesti.

3.2 Johtaminen ja vastuu palvelujen laadusta

Palveluysikön vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Neuvolapalvelu on osa Asiakasohjaus, integraatio, lasten ja aikuisten sosiaalipalvelut eli AISO tulosaluetta. Perhekeskuspalveluita johtaa perhekeskuspalveluiden palvelupäällikkö. Neuvolapalvelujen tulosyksikköä johtaa koordinoiva esihenkilö, joka vastaa neuvolapalveluiden lisäksi perheneuvolasta, perheoikeudellisesta yksiköstä sekä lapsiperheiden kotipalvelusta sekä toimii neuvolan lähiesihenkilöiden esihenkilönä.

Toimintoihin kuuluvia yksiköitä johtavat lähiesihenkilöt, jotka vastaavat yksiköiden arjen toiminnasta sekä osaltaan henkilöstöstä, taloudesta, hankinnoista, valvonnasta sekä kehittämisestä. Johdon ja esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä.

Lähiesihenkilöt vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelma käsitellään vuosittain ja aina päivitettyä myös henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on myös osa yksin uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Henkilöstöllä on velvollisuus tuntea ja noudattaa omavalvontasuunnitelmassa sovittuja käytäntöjä.

Omavalvonta on jatkuvaa ja siitä raportoidaan kolme kertaa vuodessa. Mahdollisiin poikkeamiin reagoidaan viivytyksettä. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen varmistetaan työntekijöiltä lukukuittauksella.

Palvelutoiminnan johtaminen

Neuvolapalvelut ovat osa asiakasohjaus, integraatio, lasten ja aikuisten sosiaalipalvelut eli AISO tulosaluetta ja perhekeskuspalveluja, jota johtaa Perhekeskuspalveluiden päällikkö. Neuvolapalveluja johtaa koordinoiva esihenkilö, joka vastaa neuvolapalvelujen lisäksi perheneuvolasta, lapsiperheiden kotipalvelusta ja perheoikeudellisesta yksiköstä. Neuvolapalveluja johtaa kaksi lähiesihenkilöä, jotka vastaavat neuvoloiden arjen toiminnasta sekä osaltaan henkilöstöstä, taloudesta, hankinnoista, valvonnasta sekä kehittämisestä. Neuvoloiden lääkäriyötä johtaa ja lääketieteellisenä tukena toimii nimetty ylilääkäri.

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Lähiesihenkilöt seuraavat päivittäistoiminnan ja lakisääteisten palveluiden toteutumista ja siihen liittyvää raportoitavaa tietoa ja raportoivat keskeiset tiedot Perhekeskuspalveluiden tulosaluekokouksessa. Lääkäriyöhön kohdistuvat päivittäisjohtamisen

poikkeamat käydään säännöllisesti ylilääkärin kanssa läpi. Päivittäisjohtamisen tiedot ovat osin manuaalisesti kerättävän tiedon varassa.

4 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

4.1 Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi

Äitiysneuvolan asiakkaiden palvelutarve määräytyy äitiysneuvolan tarkastusohjelman mukaisesti ja lastenneuvolan asiakkaiden palvelutarve lastenneuvolan tarkastusohjelman mukaisesti.

Neuvolapalvelujen toteutumista seurataan kansallisesti (esim. rokotekattavuus) ja hyvinvointialueella (esim. sovitut neuvolasuunnitelmassa määritetyt toimenpidekoodit). Määräaikaisten- ja laajojen terveystarkastusten ja lisäkäyntien toteumista sekä hyte-kertoimiin kiinnittyvien mittareiden toteutumista seurataan tulosaluetiimissä ja osana neuvolasuunnitelman raportointia.

4.2 Palveluihin ja hoitoon pääsy

Äitiys- ja lastenneuvolan määräaikaistarkastukset toteutetaan tarkastusohjelmien mukaisesti. Yksilöllisen tarpeen mukaisia ylimääräisiä käyntejä, jotka kuuluvat neuvolapalvelujen piiriin (esimerkiksi näön tai kuulon heikkeneminen, keskittymisen ja tarkkaamattomuuden tutkimukset ja seuranta), järjestetään asiakkaalle joko avoneuvolassa tai terveydenhoitajan tai lääkärin vastaanotolle 14 vuorokauden kuluessa arvioinnista.

Power-Bi -raportointijärjestelmän raportteja seurataan kuukausittain esihenkilöiden toimesta. Osavuosikatsauksessa raportoidaan laajojen ja määräaikaisten tarkastusten toteutuminen.

Neuvolan ajanvaraus suunnittelussa on huomioitu akuuttiaikojen tarve, joita varataan yhteisesti sovittujen ohjeiden mukaisesti kyseisiä aikoja tarvitseville asiakkaille.

Henkilöstön poissaolojen vaikutus saatavilla oleviin varattaviin aikoihin on tunnistettu. Terveystarpeiden lyhyisiin poissaoloihin ei ole pääsääntöisesti käytössä sijaistyövoimaa. Pitkiin poissaoloihin pyritään hankkimaan sijainen.

Mikäli määräajat eivät toteudu, niin käytettävissä olevat asiakasajat priorisoidaan aikaa eniten tarvitseville. Yksikkö raportoi ja julkaisee lakisäateisten määräaikaisten toteutumisen poikkeamat ja tehdyt korjaavat toimenpiteet omaevalvontasuunnitelman seurantaraportissa

Ikäkausitarkastusten määräajoissa on ollut poikkeamaa johtuen terveydenhoitajien henkilöstövajeesta, joka on arviolta 5-6 henkilötyövuotta. Myös laajoihin terveystarkastuksiin on ollut jonoutumaa johtuen lääkäriaikojen saatavuudesta. Tulosalue on raportoinut tilanteesta hyvinvointialueen johtoryhmissä ja myös hyvinvointialueen toimielimissä.

4.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta

Neuvolapalvelujen asiakkaat käyvät neuvolatarkastuksissa tarkastusohjelman mukaisesti. Tarvittaessa asiakkaalle laaditaan yksilökohtainen suunnitelma lisäkäynneistä. Asiakkaan terveydenhoitaja ja/tai lääkäri tekevät hoitosuunnitelman, mikäli tarvitaan yksilöllisiä lisäkäyntejä. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa.

Neuvolassa ei tehdä kirjauksia OMNI360 Terveystietojärjestelmän hoitosuunnitelma-lehdelle. Kirjaukset tehdään asiakas- ja potilastietojärjestelmän Neuvo-lehdelle, jossa kirjauksen päätteeksi kirjataan Suunnitelma-otsikon alle asiakkaan yksilöllinen seuranta. Asiakas osallistuu tämän seurannan suunnitteluun. Neuvolan asiakkaat näkevät kirjaukset Omakannasta.

Asiakas- ja potilaskohtaisten suunnitelmien mukaisen toiminnan varmistaminen

Asiakkaan äitiys- tai lastenneuvolakorttiin kirjataan suunnitelma neuvolaseurannasta. Samoin OMNI360 Terveystietojärjestelmästä löytyy suunnitelma, josta henkilöstön tulee tarkistaa asiakkaan mahdolliset yksilölliset tarpeet neuvolan ajanvarausten ja seurannan suhteen.

4.4 Asiakkaan asiallisen kohtelun varmistaminen

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/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen.

Asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun 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 jälkeen tapahtuneesta. Keskustelussa kerrotaan jo tehdyistä korjaavista toimenpiteistä ja mahdollisista tulevista jatkotoimenpiteistä.

4.5 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen 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.

Neuvolapalvelut ovat asiakkaalle vapaaehtoisia. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa neuvolakäyntien sisältöön ja tarvittaessa yksittäistä neuvolakäyntiä muokataan asiakkaan tarpeen mukaisesti. Asiakkaalla on mahdollisuus vaihtaa terveydenhoitajaa näin halutessaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Yksikössä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä.

4.6 Asiakkaan ja potilaan osallisuus omavalvonnassa ja asiakaspalaute

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

Asiakkailla on mahdollisuus antaa neuvolapalveluista asiakaspalautetta ja vaikuttaa palvelun ja laadun omavalvonnan kehittämiseen. Asiakasraadin kautta saadaan esiin asiakkaiden näkemyksiä Keusoten palveluiden järjestämisestä, toteutumisesta ja osallisuudesta. Se ideoi, tekee ehdotuksia ja antaa palautetta. Asiakasraadin jäsenenä on ollut myös neuvolapalveluiden käyttäjiä.

Asiakaspalaute

Neuvolan asiakkaat voivat jättää palautetta yksikön toiminnasta ja laadusta sähköisen Roidu - palautejärjestelmän kautta sekä antamalla suullisesti palautetta suoraan terveydenhoitajille. Neuvoloiden aulatiloista löytyvät julisteet ja QR-koodit, joiden kautta palautteen antaminen onnistuu helposti. Terveydenhoitajat ohjaavat antamaan palautetta vastaanottokäyntien sekä neuvolan ryhmätoiminnan yhteydessä.

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

Yksikkö käsittelee asiakaspalautteet viiden arkipäivän kuluessa. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee

palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä. Tietosuojaan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

Hyvinvointialue mittaa asiakaskokemusta nettosuosittelemisindeksillä eli NPS-mittarilla (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

Palautteet käsitellään esihenkilöiden toimesta. Palautteista koostetaan kuukausittain raportit, jotka käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Palautteita hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä.

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

4.7 Asiakkaan ja potilaan oikeussuojakeinot

Asiakkaan ja potilaan oikeussuojakeinoilla tarkoitetaan toimenpiteitä, joita asiakas tai potilas voi hyödyntää, jos on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaali- ja terveyspalveluissa. Oikeussuojakeinoja ovat muistutus, kantelu, päätöksestä valittaminen ja oikaisuvaatimus sekä potilasvahinko- ja lääkevahinkoilmoitus. Keusoten verkkosivuilla on yksityiskohtaisempaa tietoa asiakkaan ja potilaan oikeussuojakeinoista: <https://www.keusote.fi/asiointipias/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/oletko-tyytymaton-saamaasi-palveluun-2/asiakkaan-ja-potilaan-oikeussuojakeinot/>

4.7.1 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 takia 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 Lupa- ja valvontavirastoon. 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 ja kanteluiden käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Yksikön johto (palvelujohtaja/integraatiojohtaja, tulosalueen päällikkö, koordinoiva esihenkilö tai ylilääkäri) käsittelee muistutukset ja kantelut palveluyksikön esihenkilön ja työntekijöiden kanssa viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen asiaa käsitellään joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Yksikön johto antaa vastineen hyvinvointialueen muistutusten ja kanteluiden käsittelyä koskevan toimintaohjeen sekä muistutus- ja kanteluprosessin mukaisesti. 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.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset

Neuvolapalveluja koskevat selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset koordinoidaan Perhekeskuspalveluiden päällikön toimesta.

4.7.2 Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

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
- Puhelinajat: ma klo 12.30–15, ti-ke klo 8.30–12.00, to klo 9–15
- Sosiaali- ja potilasasiavastaaville voi lähettää sähköpostia tietoturvallisesti suojatulla yhteydellä käyttäen Keusoten turvapostipalvelua: <https://turvaposti.keusote.fi/> . Syötä lähettäjäkenttään oma sähköpostiosoitteesi ja nelinumeroinen tunniste numerokenttään. Lisää vastaanottajakenttään sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi , kirjoita haluamasi viesti, lisää mahdolliset liitteet ja lähetä.
- 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 sovitteluvassa roolissa asiakkaan/potilaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa.

5 Henkilöstö

5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Neuvolapalveluissa on 76 terveydenhoitajaa kahden esihenkilön lisäksi. Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

- Järvenpää, JUSTin neuvola: 19 terveydenhoitajaa
- Hyvinkää: 16 terveydenhoitajaa
- Mäntsälä: 8 terveydenhoitajaa
- Nurmijärvi, Klaukkalan neuvola: 10 terveydenhoitajaa

- Nurmijärvi, Kirkonkylän neuvola: 5 terveydenhoitajaa
- Nurmijärvi, Rajamäen neuvola: 3 terveydenhoitajaa
- Pornainen: 2 terveydenhoitajaa
- Tuusula, Hyrylän neuvola: 11 terveydenhoitajaa
- Tuusula, Kellokosken neuvola: 4 terveydenhoitajaa
- Tuusula, Jokelan neuvola: 3 terveydenhoitajaa

Työtä tehdään pääsääntöisesti klo 8–16 välillä. Ilta aikoja on tarjolla kerran viikossa klo 18 saakka.

5.2 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta

Neuvolatyössä on käytössä mitoitustaulukot, jotka perustuvat THLn äitiys- ja lastenneuvolan suosituksiin henkilöstömitoituksista. Näiden kautta seurataan asiakasmääriä ja uusia asiakkaita voidaan jakaa tasapuolisesti terveydenhoitajille. Mitoitustaulukot tarkastelevat asiakasmäärää suhteessa suositukseen. Esihenkilöt seuraavat mitoitustaulukoita. Riskin henkilöstön riittävyyteen tuovat äkilliset poissaolot, joiden vuoksi asiakkaita siirretään toisille terveydenhoitajille. Toukokuussa 2026 neuvolapalveluissa on 8,3 terveydenhoitajan vaje suhteessa henkilöstömitoitussuosituksiin. Tilanne tasoittuu kesäkuun alussa koulun aloittavien siirtyessä kouluterveydenhuoltoon siten, että henkilöstövaje on noin 5-6 htv. Poikkeustilanteissa priorisoidaan raskaana olevien sekä alla 1-vuotiaiden lasten tarkastukset.

Yksikkö raportoi ja julkaisee henkilöstön riittävyyden poikkeamat ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

5.3 Sijaisten käytön periaatteet

Terveydenhoitajien lyhyisiin poissaoloihin ei ole pääsääntöisesti käytössä sijaistyövoimaa. Pitkiin poissaoloihin hankitaan sijainen Keusoten sen hetkisen rekrytointiohjeen mukaisesti. Sijaisrekrytoinnista vastaa vastuualueen lähiesihenkilö. Sijaisuudet laitetaan pääsääntöisesti hakuun rekrytointijärjestelmän kautta.

5.4 Henkilöstön rekrytointi

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö aloittaa rekrytoinnin rekrytointiluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaisuudet ja vakinaiset tehtävät). Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta.

Ammattihenkilöille on määritelty 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 tartuntatautiin 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.

Neurolatyöhön edellytetään terveydenhoitajan koulutus. Terveydenhoitajan sijaisuuteen voidaan palkata terveydenhoitajaopiskelija, mikäli opiskelijalla on riittävästi terveydenhoitajakoulutuksessa suoritettuja opintopisteitä sekä neuvolan osalta teoriaopinnot ja käytännön harjoittelu suoritettuna. Terveydenhoitajaopiskelijalle nimetään vastuuhjaaja/ohjaajat siitä yksiköstä, jossa hän työskentelee. Vastuuhjaaja/ohjaajat ovat vastuussa opiskelijan ohjauksesta ja valvonnasta harjoittelujakson aikana, esihenkilön tukemana

Työntekijöiden riittävän kielitaidon ja osaamisen varmistaminen

Riittävä kielitaito varmistetaan haastattelutilanteessa.

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

Neurolapalveluissa ei vaadita työntekijältä rikosrekisteriotetta.

5.5 Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilöstön perehdytys

Perehdytys on uuden työntekijän perehdyttämistä organisaatioon (yleinen perehdytys) sekä työnopastamista sekä perehdyttämistä työyhteisöön (yksikkökohtainen perehdytys).

Yleinen perehdytys toteutetaan KeuKampus - järjestelmässä. Esihenkilö avaa uudelle työntekijälle perehdytyksen KeuKampus-järjestelmään. Esihenkilö ja/tai esihenkilön nimeämä henkilö käy perehdytysmateriaalin läpi uuden työntekijän kanssa.

Yksikkökohtainen perehdytys toteutetaan työyksiköissä. Jokaiselle työntekijälle nimetään 1-2 perehdyttäjää työyksiköstä. Yksikkökohtaisen perehdytyksen tukena toimii neuvolan perehdytyskortti. Yksikkökohtaisen perehdytyksen materiaali löytyy IMS-järjestelmästä.

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.

Jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

6 Toimitilat, laitteet ja järjestelmät

6.1 Tilojen käytön periaatteet

Tilojen asianmukaisuus

- Hyvinkää: Terveystenhoitajat työskentelevät Hyvinkään perhekeskuksen (Rentto) tiloissa kolmessa kerroksessa.
- Järvenpää: Terveystenhoitajat työskentelevät Järvenpään sote-keskuksen (JUST) tiloissa kahdessa kerroksessa.
- Mäntsälä: Terveystenhoitajat työskentelevät Kaunismäen hyvinvointineuvolan tiloissa
- Nurmijärvi: Terveystenhoitajat työskentelevät Nurmijärven sote-keskuksen (ent. Kirkonkylän terveysasema), Nurmijärven sote-yksikön (ent. Klaukkalan terveysasema) sekä Rajamäen terveysaseman tiloissa.
- Pornainen: Terveystenhoitajat työskentelevät Pornaisten sote-yksikön tiloissa.
- Tuusula: Terveystenhoitajat työskentelevät Tuusulan sote-keskuksen (ent. Hyrylän terveysasema), Jokelan sote-yksikön (ent. Jokelan terveysasema) sekä Kellokosken terveysaseman tiloissa.

Neuvoloissa asiakkaat otetaan vastaan yksi asiakasperhe kerrallaan. Ryhmäneuvolassa asiakasperheitä on samassa tilassa useampi kerrallaan, jolloin perheen yksityisasiointia ei käsitellä.

Neuvolapalveluiden tilat soveltuvat neuvolatoimintaan. Vastaanottohuoneet on mitoitettu kunkin alueen palvelutarpeen mukaisesti. Vastaanottohuoneet on varusteltu kunkin ammattiryhmäntarpeita silmällä pitäen. Neuvoloissa on asiakkaiden käytössä tilavat odotushuoneet sekä esteettömät wc-tilat. Henkilöstölle on varattu oma taukotila ateriointia ja taukoja varten.

Toimitilojen tarkastukset

Jokaiselle toimitilalle on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma ja toimitiloissa käydään säännöllisesti turvallisuuskävelyt.

Toimitilojen ylläpito ja huolto

Tilojen kunnosta ja huollosta vastaa kiinteistöhuolto. Kiinteistöhuoltoon ollaan yhteydessä ensisijaisesti kuntien / kiinteistöjen omien vikailmoituskanavien kautta. Kiinteistöhuoltoon voi kiireellisissä asioissa olla yhteydessä myös puhelimitse.

Tilojen kulunvalvonta

Jokaisessa toimitilassa on sähköinen kulunvalvonta. Jos toimitiloissa on kameravalvonta, ilmoitetaan siitä asianmukaisesti toimitiloissa asioiville asiakkaille.

6.2 Tilojen turvallisuus ja terveydelliset olosuhteet

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Yksikön turvallisuudesta vastaa: Neuvopalvelujen esihenkilöt Sonja Peura (Tuusula, Järvenpää ja Pornainen) ja Terhi Vaittinen (Hyvinkää, Mäntsälä, Nurmijärvi). Neuvolakohtaisesti on yksiköihin nimetty turvallisuusvastaava/työsuojelupari, joka toimii työparina neuvolan esihenkilölle turvallisuusasioissa.

Turvallisuuden varmistaminen

Neuvoloissa järjestetään turvallisuuskävelyjä vähintään 1 krt/vuosi. Neuvolan työntekijät ovat osallistuneet Keusoten alkusammutuskoulutuksiin.

Kiinteistöjen pelastussuunnitelmat tehdään ja päivitetään kiinteistöjen talokokouksissa, joissa ovat edustettuina talossa toimivat yksiköt sekä kunnan/kiinteistön edustaja.

Terveydelliset olosuhteet

Työntekijät raportoivat työtilojen epäkohdista yksikön ohjeistuksen mukaisesti omalle esihenkilölleen. Työpaikan riskien kartoitus tehdään yksiköissä vuosittain. Mikäli työpaikalla havaitaan tilojen terveellisyyteen liittyviä riskejä, tulee havaitsijan tehdä työturvallisuusilmoitus Laatuportti-järjestelmään, jossa se käsitellään organisaation ohjeiden mukaisesti.

Tilojen riskit

Toimitilojen asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavat riskit liittyvät tietosuojaan niissä kiinteistöissä, joissa on äänieristysongelmia. Riskiä on pyritty pienentämään ovien tiivistyksillä.

6.3 Tietojärjestelmät ja teknologiset ratkaisut

Asiakastietolain mukaiset tietojärjestelmät

Keusotessa on käytössä asiakas- ja potilastietojärjestelmäkokonaisuus Omni terveydenhuolto ja Omni sosiaalihuolto.

Käytössä olevat tietojärjestelmät ovat olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Lupa- ja valvontaviranomaisen Astori-tietojärjestelmärekisteristä.

Työntekijät on koulutettu tietojärjestelmien käyttöön ja IMS-järjestelmästä löytyvät ohjeet järjestelmän käyttöön. Neuvolapalveluissa on kolme asiakas- ja potilastietojärjestelmän pääkäyttäjää, jotka tuovat neuvolan työntekijöille tietoa järjestelmän käytössä huomioitavista asioista.

Palvelujen toteuttamisessa hyödynnettävät muut teknologiset ratkaisut

Takaisinsoittojärjestelmä Leaddesk neuvolan keskitetyssä puhelinpalvelussa.

OmaKeusote toimii:

- ehkäisy- ja perhesuunnitteluneuvolan kiirettömässä asiointissa
- äitiysneuvolan raskausajan digipolulla
- äitiys – ja lastenneuvolan lomakkeissa sekä kyselyissä
- äitiys – ja lastenneuvolan chatissa

OmaKeusote digiasiointi lastenneuvolan ajanvarauksissa (Pornainen, Mäntsälä ja Järvenpää) sekä ehkäisy- ja perhesuunnitteluneuvolan ajanvarauksissa.

Teknologisten ratkaisujen soveltuvuuden ja asianmukaisuuden varmistaminen

Ei koske yksikön toimintaa.

Teknologisten ratkaisujen vikatilanteet

Ei koske yksikön toimintaa.

6.4 Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

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.

Lääkinnällisten laitteiden ja tarvikkeiden vastuut:

Laissa edellytetään, että ammattimaisella käyttäjällä on nimetty ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on vastata siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan kyseessä olevassa laissa tai muussa laissa asetettuja vaatimuksia.

Keusoten ammattimaisen käytön vastuuhenkilö: Miia Seistilä-Kyle, miia.seistila-kyle@keusote.fi, puh. 050 497 2477

Esihenkilö vastaa, että laiteturvallisuus toteutuu palveluysikössä.

Palveluysikössä, jossa on lääkinnällisiä laitteita, nimetään vähintään yksi laitevastaava. Jos yksikössä on lääkinnällisiä laitteita ja henkilöstöä paljon, niin laitevastaavia nimetään useampi. Esihenkilö nimeää palveluysikköön:

- Laitevastaavan/-t ja mahdollistaa laitevastaavan tehtävään perehtymisen ja tehtävänkuvaan määriteltyjen vastuiden toteuttamisen. [Laitevastaavan tehtävät ks. IMS https://keusote.ims.fi/spring/document/2975/approved/with_frames]
- Laiteosaamisen näyttöjen vastaanottajat ja mahdollistaa tehtävään kouluttautumisen, perehtymisen ja määriteltyjen vastuiden toteuttamisen.

Palveluysikön laitevastaavan nimi:

- Hyvinkään neuvola: Annika Vörlin, annika.vorlin@keusote.fi ja Tiina Mutanen, tiina.i.mutanen@keusote.fi
- Järvenpään neuvola: Nina Kiuru, nina.kiuru@keusote.fi ja Pirjo Haataja, pirjo.haataja@keusote.fi
- Mäntsälän neuvola: Jonna Kiviluoma, jonna.kiviluoma@keusote.fi ja Paula Korpiljärvi, paula.korpijarvi@keusote.fi
- Nurmijärvi, Klaukkalan neuvola: Heli Koivusalo-Tiainen, heli.koivusalo-tiainen@keusote.fi ja Katri Ohlström katri.ohlstrom@keusote.fi
- Nurmijärvi, Kirkonkylän neuvola: Saara Puttonen, saara.puttonen@keusote.fi
- Nurmijärvi, Rajamäen neuvola: Roosa Kaasinen, roosa.kaasinen@keusote.fi
- Pornaisten neuvola: Jenni Tikkanen, jenni.tikkanen@keusote.fi ja Nea Kuosmanen, nea.kuosmanen@keusote.fi
- Tuusula, Hyrylän neuvola: Miia Peurala, miia.peurala@keusote.fi

- Tuusula, Kellokosken neuvola Eveliina Heiskanen, eveliina.heiskanen@keusote.fi
- Tuusula, Jokelan neuvola: Suvi Pirinen, suvi.pirinen@keusote.fi

Laiterekisteri

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköillä tulee olla seurantajärjestelmä laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamiseksi (*laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 34§*).

Palveluyksikön lääkinnällisten laitteiden rekisterinä toimii: 3 StepIT Asset Laiterekisteri.

Asiakkaalle/potilaalle luovutettavien lääkinnällisten laitteiden rekisteri otetaan käyttöön vuonna 2026–2027.

Lääkinnällisten laitteiden riskiluokittelu ja osaamisen varmistaminen

Laitteiden käyttöön liittyvien vaarojen tunnistaminen ennakolta ja riskien hallinta edistävät laiteturvallisuutta. Tämän vuoksi kaikki palveluyksikössä käytössä olevat lääkinnälliset laitteet riskiluokitellaan. Riskiluokittelu perustuu laitteen käytön kokonaisriskiin palveluyksikön toimintaympäristöissä.

Laitteiden riskiluokituksessa ja osaamisen varmistamisessa noudatetaan STM:n “Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö - opas laiteosaamisen varmistamiseen” oppaan ohjeita. Linkki oppaaseen:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165413/STM_2024_3_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lääkinnällisen laitteen käytön edellytys on hyväksytysti suoritettu ja voimassa oleva käyttäjäkohtainen laitelupa.

- Laiteosaamisen dokumentointi, laitelupien suorittaminen ja hallinnointi tapahtuu Laatuportti järjestelmän Pätevyudet-työkalulla, jonka käyttöönotto on aloitettu vuonna 2025.
- Laitelupia rakennetaan järjestelmään vuosien 2026–2027 ajan ja uusia laitelupia suoritetaan palveluyksiköissä sitä mukaa, kun uusia lupia valmistuu suoritettavaksi.
- Laitekohtainen osaamisen varmistamisen prosessi on kuvattu pätevyyden (laiteluvan) johdantoon.
- Määritelty riskiluokka määrittää laiteosaamisen oppimisprosessia ja laiteluvan sisältöä:
 - o matalan riskin laitteissa (riskiluokka 1–2) luvan suorittaminen sisältää teoriasisältöjen itseopiskelun ja osaamisen itsearviointin.
 - o korkeamman riskin laitteissa (riskiluokka 3–4) luvan suorittaminen sisältää määriteltyjen teoriasisältöjen itseopiskelun, ohjatun käyttökoulutuksen ja osaamisen näytön antamisen.

Työntekijällä on velvollisuus ylläpitää omaa ammattitaitoaan ja oikeus saada työtehtäviinsä perehdytys ja riittävä käyttökoulutus työssään käyttämiensä lääkinnällisten laitteiden turvalliseen

käyttöön. Työntekijän tulee kertoa esihenkilölle lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvät mahdolliset osaamispuutteet. Mikäli laite luovutetaan kotikäyttöön, tulee työntekijän varmistaa, että asiakkaalle/potilaalle luovutettava lääkinnällinen laite on kotikäyttöön soveltuva ja että sen käytön osaaminen on varmistettu.

Lääkinnällisistä laitteista ja tarvikkeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset

Lääkinnällisen laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on tehtävä vaaratapahtumailmoituksen lisäksi ilmoitus Fimealle ja 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

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

7 Palvelujen sisällön omavalvonta

7.1 Hyvinvointia, terveyttä ja kuntoutumista tukeva toiminta

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Neuvolapalvelut edistävät omalla toiminnallaan asiakkaiden hyvinvointia ja terveyttä. Terveydenhoitajat antava tarveharkintaisesti esimerkiksi liikuntaan liittyvää neuvontaa ja ohjausta tai ravitsemusohjausta.

Asiakaskohtaisen fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen

Määräaikaisissa tarkastuksissa ja lisäkäyneillä huomioidaan raskaana olevan äidin/perheen ja lapsen fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Osana asiakastyötä arvioidaan lapselle ja perheille asetettujen tavoitteiden toteutumista.

7.2 Yksikön ruokahuollon järjestäminen

Ei koske neuvolapalveluja.

7.3 Ravitsemuksen seuranta

Ei koske neuvolapalveluja.

7.4 Infektioiden ja tartuntatautiennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt

Hyvinvointialueella on käytössä infektio- ja tartuntatautiennaltaehkäisyn omavalvontalomake Laatuportissa. Lomakkeen avulla yksikkö arvioi infektio- ja tartuntatautiennaltaehkäisyn tilannekuvaa ja asettaa kehittämistehtäviä puutteiden korjaamiseksi. Hyvinvointialue on määritellyt 1/2026 palveluyksikkötasolla seurattavat infektio- ja tartuntatautiennaltaehkäisyn mittarit. Yksikössä seurataan mittareita ja käsitellään tuloksia säännöllisesti.

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen

Vastaanottohuoneissa ja taukotiloissa on saatavilla käsihuuhdetta. Käsihuuhdepullojen täytöstä huolehtii siivouspalvelut.

Eritteiden puhdistamiseen neuvoloissa on saatavilla Infektio- ja tartuntatautiennaltaehkäisyn suosittamat puhdistusaineet.

Neuvoloissa tehdään hygieniakäytäntöjen omavalvontaa seuraavilla infektio- ja tartuntatautiennaltaehkäisyn työkaluilla:

- Käsihuuhderakennekartoituksella
- Käsihygienian tarkistuslistalla

Neuvoloissa on nimetyt hygieniavastaavat, jotka osallistuvat

Yksikön siivous ja pyykkihuolto

Vastaanottohuoneiden siivous 1 krt/pv. Yleisten tilojen siivous 1 krt/pv. Lisäsiivousta voidaan tarvittaessa pyytää suoraan palveluntuottajalta.

Siivouksen laatukierrokset palveluntuottajan toimesta yksikössä 1-2 krt/vuodessa. Tarvittaessa yksiköistä ollaan palveluntuottajaan yhteydessä, jos tarve ylimääräisille käynneille.

Siivouksen laadusta voidaan tarvittaessa tehdä palveluntuottajalle reklamaatio.

Pyykkihuolto Puro tekstiilihuoltopalvelut Oy:n kautta.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta

Keunetin IMS-järjestelmästä löytyvät ohjeet infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisyyn, jotka Keusoten infektio- ja tartuntatautiyksikkö (INTAR) on tuottanut.

Infektioiden ja tartuntatautien leviämistä ennaltaehkäistään noudattamalla ja perehdyttämällä uusi henkilöstö kulloinkin voimassa olevia säädöksiä sekä tartuntatautien ja infektioiden torjuntayksikön antamia erillisiä ohjeita.

Asiakas ohjeistetaan saapumaan neuvolan vastaanotolle terveenä.

Neuvolassa työskenteleviltä ammattihenkilöiltä edellytetään Tartuntatautilain (1227/2016 48§) mukaista rokotesuojaa asiakkaiden suojaamiseksi. Rokotteet ovat työntekijöille maksuttomia ja rokotesuojan päivittäminen voidaan toteuttaa työterveydenhuollossa. Suojaa edellytetään myös opiskelijalta.

- Influenssarokote tulee ottaa vuosittain.
- Mikäli henkilö ei ole sairastunut tuhkarokkoa, ja on syntynyt vuonna 1965 tai sen jälkeen, tulee hänellä olla kahden tuhkarokkorokotteen antama suoja.
- Mikäli henkilö ei ole sairastanut vesirokkoa, tulee hänellä olla kahden vesirokkorokotteen antama suoja.
- Alle 12 kuukauden ikäisiä vauvoja jatkuvasti hoitavilla työntekijöillä tulee olla hinkuyskäsuoja.
- Uudet työntekijät sekä opiskelijat antavat tuberkuloosiselvityksen ennen työn/työharjoittelun alkamista

Hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

- Hyvinkään neuvola: Paula Mäkelä, paula.makela1@keusote.fi
- Järvenpään neuvola: Hanna Viirre, hanna.viirre@keusote.fi
- Mäntsälän neuvola: Jonna Kiviluoma, jonna.kiviluoma@keusote.fi
- Nurmijärven neuvolat: Jaana Lamberg, jaana.lamberg@keusote.fi
- Pornaisten neuvola: Jenni Tikkanen, jenni.tikkanen@keusote.fi
- Tuusulan neuvolat: Sofia Nyberg, sofia.nyberg@keusote.fi

7.5 Terveyden ja sairaanhoidon toteuttaminen

Asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen

Tarpeen mukaan perheitä ohjataan tuen piiriin.

Äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen

Ei koske neuvolapalveluja.

7.6 Lääkehoito

Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä laaditaan työyksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma Keusoten lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisesti. Lääkehoidon turvallisuus koostuu lääkitysturvallisuudesta eli lääkkeiden käytön turvallisuudesta sekä lääketurvallisuudesta eli lääkevalmisteiden tuoteturvallisuudesta.

Lääkehoitoprosessia ja turvallisen lääkehoidon toteuttamista ohjaa lääkehoitosuunnitelma, joka on lakisääteinen laadunhallinta-asiakirja ja lääkitysturvallisuuden edistämisen työkalu. Keusotessa on laadittu organisaatiotasoinen lääkehoitosuunnitelma STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (STM 2021) pohjalta, joka linjaa turvallisen lääkehoidon toimintaperiaatteet ja vähimmäisvaatimukset Keusotessa. Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, laaditaan ns. toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat laaditaan tälle pohjalle. Jos samoin periaattein toimivia yksiköitä ei ole useita, laaditaan suoraan työyksikötasoinen lääkehoitosuunnitelma.

Yksikön esihenkilö vastaa palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä.

Lääkehoitosuunnitelman päivitys

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö. Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään Keusoten ohjeiden mukaan niin, että työyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat on hyväksytty toukokuun loppuun mennessä.

Lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty: 10.6.2026

Turvallisen lääkehoidon toteutumisen seuranta

Neuvolan lääkehoitosuunnitelma löytyy Keusetistä IMS-järjestelmästä. Neuvolan työntekijät lukukuittaavat IMSiin luettuaan yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava henkilö, esim. vastaava sairaanhoitaja

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä johto kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksiköissään. Sosiaali- ja terveydenhuollon työyksiköissä on nimettynä sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta. Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan tulee työskennellä työyksikössä siten, että hän voi puuttua epäkohtiin niitä havaitessaan. Lääkehoidon toteuttamisesta vastaava ammattihenkilö on pääsääntöisesti yksikön esihenkilö, mutta jos esimiehellä ei ole sairaanhoitajan tutkintoa, lääkehoidosta voi vastata muu yksikössä työskentelevä sairaanhoitaja, jolla on tehtävän edellyttämä osaaminen.

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan henkilön nimi ja ammattinimike: Ylilääkäri Hanna Eronen

Yksikön lääkevastaava

Kaikkiin lääkehoitoa toteuttaviin yksiköihin on nimettävä lääkevastaava. Lääkevastaavana toimii ensisijaisesti laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on riittävä kokemus yksikön lääkehoidosta.

Lääkevastaavan nimi:

- Hyvinkää neuvola: terveydenhoitaja Hanna-Maria Tuuri
- Järvenpään neuvola: terveydenhoitaja Aleksi Herranen, terveydenhoitaja Katja Lummi, terveydenhoitaja Hanna Viirre
- Mäntsälän neuvola: terveydenhoitaja Paula Korpijärvi
- Nurmijärvi, Klaukkalan neuvola: terveydenhoitaja Outi Keiholehti
- Nurmijärvi, Kirkonkylän neuvola: terveydenhoitaja Kirsi Nurmi ja terveydenhoitaja Heidi Forsell
- Nurmijärvi, Rajamäen neuvola: terveydenhoitaja Tuula Mulari
- Pornaisten neuvola: terveydenhoitaja Jenni Tikkanen
- Tuusula, Hyrylän neuvola: terveydenhoitaja Krista Kivinen
- Tuusula, Kellokosken neuvola: terveydenhoitaja Pia Ritaluoma
- Tuusula, Jokelan neuvola: terveydenhoitaja Salla Kähärä

7.7 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus

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

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Ei koske neuvolapalveluja.

Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen yksikössä

Ei koske neuvolapalveluja.

7.8 Monialainen yhteistyö

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

Neuvolapalveluissa asiakkaan palvelu- ja hoitokokonaisuuteen kuuluvia yhteistyötahoja ovat:

- erikoisairaanhoido (HUS)
- kunnan/kaupungin palvelut:
 - varhaiskasvatus
 - sivistystoimi
- kolmannen sektorin toimijat

Yhteistyötä tehdään alueellisissa yhteistyökokouksissa (HUS), kuntien ja kaupunkien välisissä yhteistyökokouksissa. Varhaiskasvatus on mukana kunnan/kaupungin moniammatillisessa perhekeskuksissa. Kolmannen sektorin toimijoiden kanssa tehdään yhteistyötä kunnan/kaupungin kohtaamispaikkaverkostoissa.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa sosiaalihuollon osalta palvelujohtaja Mari Patronen ja terveydenhuollon osalta johtajaylilääkäri Pirjo Laitinen-Parkkonen.

Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen

Hyvinvointialueella on kirjaamisen käsikirja, jossa on yhdenmukaisen kirjaamisen ohjeistus kaikille palvelualueille THL:n kansallisten määritysten mukaisesti. Ohjeita päivitetään tarpeen mukaan.

Uusi työntekijä perehtyy OMNI360 Terveystietojärjestelmään itseopiskelumateriaalien avulla. Perehdyttäjän kanssa käydään läpi asiakas- ja potilastietojärjestelmään kirjausta. Tukea kirjaamiseen työntekijä saa kirjaamisen käsikirjasta.

Hyvinvointialueella on käytössä Kirjaamisen käsikirja, jossa kuvataan häiriöaikaisen kirjaamisen toimintamallit. Neuvolan kirjaamisen käsikirjasta löytyy kirjaamisohja häiriötilanteita varten. Kirjaamisohja löytyy myös paperisina versioina neuvoloista.

Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaoaamisen verkkokoulutuksen. Osaaminen varmistetaan tentillä. Esihenkilö seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla.

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

Henkilötietojen käsittelyn sekä tietosuojaan 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.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on laadittu 3.6.2025. Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta palveluyksikössä vastaa yksikön esihenkilö.

Tietosuojaselosteiden nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

Henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) ja Tietosuojalaki (1050/2018), joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue toimii asiakas- ja potilasrekisterien rekisterinpitäjänä. Rekisterinpitäjän tulee informoida rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Tietosuojaselosteilla kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään ja suojataan. Tietosuojaselosteesta ilmenee, kuka vastaa henkilötietojen käsittelystä kyseisen rekisterin osalta, mitä henkilötietoja rekisterissä on, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Tietosuojaselosteessa on lisäksi tiedot, mitä oikeuksia rekisteröidyllä on rekisterin sisältämiin tietoihin ja miten voit tietosuojaoikeuksia käyttää.

Tietosuojaselosteet ovat luettavissa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla: <https://www.keusote.fi/asiointiopas/tietosuoja-ja-asiakastietojen-pyytaminen/tietosuojaselosteet-2/>.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

9 Omavalvonnan riskienhallinta

9.1 Riskienhallinnan vastuut ja osaamisen varmistaminen

Esihenkilö vastaa palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys riskienhallintaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin ja käytössä oleviin riskien hallinnan työkaluihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Esihenkilö velvoittaa henkilöstöä suorittamaan/osallistumaan järjestettäviin asiakas- ja potilasturvallisuuden ja riskienhallinnan osaamista lisääviin koulutuksiin ja seuraa osallistumista.

9.2 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnassa palvelun laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa/läheisensä voivat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskien tunnistaminen on jatkuva prosessi ja se on osa jokaisen työntekijän päivittäistä työtä. Riskin suuruus ja vaikutus asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja toiminnan jatkuvuuteen määritellään seurausten vakavuuden ja todennäköisyyden perusteella.

Palveluyksikön keskeiset riskit asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta

Riskien tunnistaminen on jatkuva prosessi ja se on osa jokaisen työntekijän päivittäistä työtä. Riskin suuruus ja vaikutus asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja toiminnan jatkuvuuteen määritellään seurausten vakavuuden ja todennäköisyyden perusteella.

Arjessa riskejä voidaan tunnistaa muun muassa henkilöstön tekemien haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten avulla, saadun asiakaspalautteen perusteella, turvakävelyillä, tunnistamalla työntekijöiden kuormitusta, työyhteisön yhteisten keskustelujen kautta tai tekemällä erillistä riskien arviointia säännöllisesti.

Keskeiset riskit	Miten riskeihin varaudutaan
Resurssien riittävyys ja työntekijöiden jaksaminen henkilöstöresurssin vajeesta johtuen. Lupa- ja valvontaviraston tarkastuksessa esiin nousi terveydenhoitajien kokemus psykososiaalinen kuormitus työmäärästä ja kiireestä johtuen.	Henkilöstövajeesta on tiedotettu johtoa ja poliittisia toimielimiä. Perhekeskuspalveluissa sisäisesti arvioidaan koko ajan mahdollisuuksia saada lisäresurssia erityisesti neuvolaan.

Yksittäiset työtilat: äänieristyksen haasteellisuus suhteessa tietoturvaan	Informoitu tilapalveluja, ennakoidaan asiakastilanteita, huomioidaan äänenkäyttö

9.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinnan keinoja on suunnitelmallinen toiminta tunnistettujen riskien ja epäkohtien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haitta- ja vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen vastaavien tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi. Palveluyksiköllä on käytössä myös erilaisia ohjeita ja suunnitelmia, joilla varmistetaan yhdenmukaiset, suunnitelmalliset ja turvalliset toimintatavat.

Keusotessa käytetään sähköistä **Laatuportti**-järjestelmää epäkohtien sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittamiseen, käsittelyyn, seurantaan ja raportointiin.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29 §:n mukaan palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa viipymättä, salassapitosäännösten estämättä, palvelunjärjestäjälle ja Lupa- ja valvontavirastolle (LVV:lle) seuraavista tilanteista omassa tai alihankkijan toiminnassa:

- asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat,
- asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet tai
- puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Kaikilla Keusoten henkilöstöön kuuluvilla tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivilla henkilöillä on velvollisuus ilmoittaa 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:

- rakenteellisia puutteita asiakas- ja potilasturvallisuudessa
- asiakkaan tai potilaan kaltoinkohtelua (fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua)
- epäasiallista kohtelua
- toimintakulttuuriin sisältyviä vahingollisia käytäntöjä, kuten perusoikeuksien rajoittamista ilman lain edellytyksiä

- palvelujen saatavuuden tai järjestämisen laiminlyöntiä
- asiakkaan tai potilaan oikeuksien rikkomista

Epäkohtailmoitus laaditaan Laatuportti-järjestelmän haitta- ja vaaratapahtumailmoituslomakkeella, johon valitaan, että ilmoitus liittyy epäkohtaan tai epäkohdan uhkaan. Ilmoitus voidaan tehdä nimellä tai nimettömästi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Palveluyksikön esihenkilö/-t vastaavat siitä, että ilmoitusvelvollisuus ja sen menettelyohjeet ovat osa työntekijöiden jatkuvaa perehdytystä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitus ohjautuu järjestelmässä palveluyksikön esihenkilölle. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen käsittelyyn ylemmälle esihenkilölle valitsemalla ylemmän organisaatiotason tapahtumayksiköksi. Esihenkilö/ylempi esihenkilö käsittelee ilmoituksen viipymättä yhdessä asiaan liittyvien työntekijöiden kanssa, tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Jos tapahtumaan/tilanteeseen liittyy nimettyjä asiakkaita/potilaita, niin tarvittaessa heidän/omaisten kanssa keskustellaan tapahtuneesta. Esihenkilö/ylempi esihenkilö käsittelee epäkohtailmoituksen Laatuportissa sekä kirjaa yhteenvedon käsittelystä ja lähettää sen tiedoksi ilmoittajalle 4 viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Lisäksi esihenkilö vastuuttaa tarvittavat toimenpiteet. Mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä, on ilmoituksen vastaanottaneen henkilön ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa Lupa- ja valvontavirastolle.

Haitta- ja vaaratapahtumista ilmoittaminen, ilmoitusten käsittely ja toimenpiteet

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat omalle esihenkilölleen saman työvuoronsa aikana, jolloin havainto on tehty. Turvallisuutta vaarantavan havainnon tehnyt henkilö dokumentoi tapahtuman Laatuportti-järjestelmässä. Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus tehdään aina, kun tapahtuma vaarantaa turvallisuutta tai kun ilmoittaja kokee, että asiaan puuttuminen edistäisi turvallisuutta tai oppimista. Ilmoitus voidaan tehdä myös kehittämis ehdotuksesta tai muusta turvallisuuteen liittyvästä havainnosta.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset voivat olla:

- "Läheltä piti" -tapahtumia, joissa haitta vältettiin ajoissa tai sattumalta
- "Tapahtui potilaalle/asiakkaalle" -tapahtumia, joissa haitta toteutui (esim. vamma, kärsimys, lisätoimenpiteet)

Keusoten tavoitteena on, että läheltä piti -tilanteiden määrä kaikista ilmoituksista on yli 50 % ja että vakavien vaaratapahtumien osuus kaikista vaaratapahtumista on alle 1 %.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus ohjautuu järjestelmässä palveluyksikön esihenkilölle. Esihenkilön tulee ottaa ilmoitus käsittelyyn viimeistään 2 viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Esihenkilö voi siirtää ilmoituksen myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Keskustelu tapahtuu yleisellä tasolla ilman yksilön syyllistämistä. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, tunnistaa kehittämistarpeet ja sopia ennaltaehkäisevistä ja korjaavista toimenpiteistä. Esihenkilö

kirjaa korjaavat toimenpiteet järjestelmään. Esihenkilön vastuulla on, että ilmoitukset käsitellään järjestelmässä loppuun kahden kuukauden kuluessa. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle.

Tietosuoja- ja tietoturvailmoitus laaditaan, mikäli henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu tietoturvallisuuden häiriö tai ohjelmisto-, laite- tai muu toiminta- tai tietoliikennehäiriö. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esihenkilön ja ilmoittajan kanssa käy läpi tapahtuman, tarpeen mukaiset omavalvonnalliset toimet ja tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi seuraa palveluyksikön tietosuoja- ja tietoturvailmoitusten määrää ja sisältöjä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin ja ohjeistaa yksikön toimintaa ilmoituksien pohjalta. Tietojärjestelmän häiriöstä, joka aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoitetaan myös Lupa- ja valvontavirastolle.

Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantaneesta tapahtumasta anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta.

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen www.keusote.fi verkkosivujen ”Asiakkaan, potilaan tai läheisen vaaratilanneilmoituslomakkeella” (asiakas täyttää).

9.4 Riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Esihenkilö seuraa haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten ja epäkohtailmoitusten kehitystä ja toistuvia aiheita/ilmiöitä. Palveluyksikkö 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.

10 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Omavalvontasuunnitelman sähköisestä laatimisesta, seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaava(-t)

Sonja Peura ja Terhi Vaittinen

Omavalvontasuunnitelma laaditaan, ylläpidetään ja päivitetään IMS-järjestelmässä. Tulosalueen päällikkö hyväksyy omavalvontasuunnitelman IMS-järjestelmässä.

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma perustuu Keusoten omavalvontaohjelmaan ja toteuttaa sen periaatteita palveluyksikön tasolla. Omavalvontaohjelma on julkaistu Keusoten verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma ohjaa toiminnan lainmukaisuutta, laatua ja turvallisuutta, ja sen toimeenpanosta vastaavat palveluyksikön johto ja esihenkilöt osana päivittäistä johtamista. Suunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti toiminnan ja toimintaympäristön muutosten mukaisesti.

Työntekijöiden omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan perehdytyksellä, koulutuksella, osallistamalla henkilöstö omavalvontasuunnitelman tekemiseen ja ottamalla omavalvonta osaksi tiimikokouksia. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on henkilöstön luettavissa IMS-järjestelmässä, jossa jokainen käy kuittaamassa suunnitelman luetuksi. Mikäli omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tai siihen tehdään muutoksia, informoidaan siitä henkilöstöä kokouksissa.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palveluyksikkö päivittää omavalvontasuunnitelmansa aina, jos palveluissa, niiden laadussa tai asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuu muutoksia ja jos palveluyksikössä tehdään ohjeistuksiin muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma päivitetään myös aina, jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Palveluyksikkö tarkistaa ja päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa toukokuun loppuun mennessä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla www.keusote.fi ja yksiköiden ilmoitustauluilla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön vastuuhenkilö 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.

11 Omavalvontasuunnitelman päivityksen tiedot

Omavalvontasuunnitelma on laadittu/päivitetty: 31.5.2026

Omavalvontasuunnitelman ovat laatineet/päivittäneet: Sonja Peura, Terhi Vaittinen, Pia Kalkkinen ja Hanna Eronen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyntätiedot ovat ylätunnisteessa.