Omavalvontasuunnitelma Etelä-Savon hyvinvointialueen neuvolapalvelut

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Lukijalle

Tämä on Eloisan terveydenhuollon neuvolapalveluiden omavalvontasuunnitelma. Dokumentti on tuotettu perinteisen tekstidokumentin sijaan näyttöruuduille sopivassa 16:9-muodossa, ja siihen on lisätty erilaisia kuvia ja kaavioita, jotta omavalvontasuunnitelma olisi mahdollisimman helposti luettavissa ja omaksuttavissa niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin toimesta, ja sen käsittely yhteisesti valkokankaalta olisi mahdollisimman helppoa. Dokumentti on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2024) mukaisesti, joka tuli voimaan 15.5.2024. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen palvelupiste ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.



Sisällysluettelo

Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot……....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen..…...



Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet…..…...

Omavalvonnan toimeenpano … ..……..

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet……..

Palvelun sisällön omavalvonta..……..…

Asiakas- ja potilasturvallisuus……....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen…

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta…....

Palvelupisteiden tiedot

- Juvan neuvola
- Kangasniemen neuvola
- Kerimäen neuvola
- Mikkelin neuvola
- Mäntyharjun neuvola
- Pieksämäen neuvola
- Punkaharjun neuvola
- Puumalan neuvola
- Rantasalmen neuvola
- Ristiinan neuvola
- Savonlinnan neuvola

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Kustannuspaikat: 6041, 6042, 6043, 6112, 6151, 6152,6154

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Yhteiset sotekeskuspalvelut

Nimi: Neuvolapalvelut Juva 6112

Sijaintikunta yhteystietoineen: Juva

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savo hyvinvointialue Eloisa

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Sairaalatie3, 51900 Juva

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan:

Tuotetaan lakisääteiset neuvolapalvelut alueen asukkaille

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Laboratoriopalvelut: Islab

Hoitohenkilöstön vuokraus: Tempore

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Kiinteistöhuolto: Järvi-Saimaan palvelut OyEeva Björkstedt

Tulkkaus-ja käännöspalvelut: Youpret Oy ja Semantix Finland Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia, 2M-it

Neuvolan henkilöstömäärä:
- Kokonaismäärä: 2-3
- 2 terveydenhoitajaa
- 1 Lääkäri

Opiskeluhuollon psykososiaaliset palvelut:
- 1 Kuraattori
- 1 Psykologi

Vastuuhenkilöt:
Hygieniavastaava: Eliisa Piikki-Immonen
Laitevastaava: Eliisa Piikki-Immonen

Vastuulääkäri
Eeva Björkstedt

Vuokranantajan vastuulla olevat palvelut:
Siivoustoiminta
Jätehuolto
Vartijapalvelut

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Yhteiset sotekeskuspalvelut

Nimi: Neuvolapalvelut Kangasniemi 6151

Sijaintikunta yhteystietoineen: Kangasniemi

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savon hyvinvointialue ”Eloisa”

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Sairaalantie 13, 51200 Kangasniemi

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan:

Tuotetaan lakisääteiset neuvolapalvelut alueen asukkaille

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Laboratoriopalvelut: Islab
Hoitohenkilöstön vuokraus: Tempore
Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy
Tulkkaus-ja käännöspalvelut: Youpret Oy ja Semantix Oy
Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Neuvolan henkilöstömäärä:

- Kokonaismäärä: 1-3
- 2 terveydenhoitajaa
- Lääkäri

Opiskeluhuollon psykososiaaliset palvelut:

- 1 Kuraattori
- 1 Psykologi

Vastuuhenkilöt:

Hygieniavastaava:

Laitevastaava:
Kaisa Haikarainen

Vastuulääkäri:
Miika Mykkänen

Vuokranantajan vastuulla olevat palvelut:

Siivoustoiminta
Jätehuolto
Kiinteistöhuolto
Vartijapalvelut

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Yhteiset sotekeskuspalvelut

Nimi: Neuvolapalvelut Savonlinna 6043

Sijaintikunta yhteystietoineen: Savonlinna

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savo hyvinvointialue Eloisa

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Kerimäen neuvola, Hälväntie 3, 58200 Kerimäki

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan:

Tuotetaan lakisääteiset neuvolapalvelut alueen asukkaille

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Laboratoriopalvelut: Islab
Hoitohenkilöstön vuokraus: Tempore
Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy
Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Youpret Oy ja Semantix Finland Oy
Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia
Puhtaus- ja ruokapalvelut: Eloisan siivouspalvelut

Neuvolan henkilöstömäärä:
•Kokonaismäärä: 3-5
•4 terveydenhoitajaa
•Lääkäri

Opiskeluhuollon psykososiaaliset palvelut:
- 1 Kuraattori
- 1 Psykologi

Vastuuhenkilöt:

Hygieniavastaava:
Riitta Juutilainen

Laitevastaavat:
Miia Malinen
Kirsi Kangas

Vastuulääkäri:
Eeva Björkstedt

Vuokranantajan vastuulla olevat palvelut:

Kiinteistöhuolto
Vartijapalvelut

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Yhteiset sotekeskuspalvelut

Nimi: Neuvolapalvelut Mikkeli 6112

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mikkeli

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savo hyvinvointialue Eloisa

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan:

Tuotetaan lakisääteiset neuvolapalvelut alueen asukkaille

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Laboratoriopalvelut: Islab

Hoitohenkilöstön vuokraus: Tempore
Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Vartijapalvelut: Eloisan turvallisuuspalvelut

Kiinteistöhuolto: Eloisan tuki- ja tilapalvelut

Tulkkaus-ja käännöspalvelut: Youpret Oy ja Semantix Finland Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Siivoustoiminnasta vastaava: Eloisan tuki- ja tilapalvelut
Jätehuollosta vastaava: Eloisan tuki- ja tilapalvelut

Neuvolan henkilöstömäärä:
- Kokonaismäärä:
- 20 terveydenhoitajaa
- 2 Lääkäriä

Opiskeluhuollon psykososiaaliset palvelut:
- 9 Kuraattoria
- 1 Psykologi

Vastuuhenkilöt:
Hygieniavastaava: Tiina Jukarainen
Laitevastaava: Tuija Möller

Vastuulääkäri: Pyry Toivanen

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuotta

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Yhteiset sotekeskuspalvelut

Nimi: Neuvolapalvelut Mäntyharju 6152

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mäntyharju

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savon hyvinvointialue ”Eloisa”

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Sairaalantie 3, 52700 Mäntyharju

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan:

Tuotetaan lakisääteiset neuvolapalvelut alueen asukkaille

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Laboratoriopalvelut: Islab
Hoitohenkilöstön vuokraus: Tempore
Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy
Tulkkaus-ja käännöspalvelut: Youpret Oy ja Semantix Oy
Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Neuvolan henkilöstömäärä:
- Kokonaismäärä: 4-5
- 3 terveydenhoitajaa
- Lääkäri

Opiskeluhuollon psykososiaaliset palvelut:
- 1 Kuraattori
- 1 Psykologi

Vastuuhenkilöt:
Hygieniavastaava:

Laitevastaavat:
Heini Nikkinen
Riina Valjakka

Vastuulääkäri:
Elina Ahonen

Vuokranantajan vastuulla olevat palvelut:

Siivoustoiminta
Jätehuolto
Kiinteistöhuolto
Vartijapalvelut

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Yhteiset sotekeskuspalvelut

Nimi: Neuvolapalvelut Pieksämäki 6154

Sijaintikunta yhteystietoineen: Pieksämäki

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savon hyvinvointialue ”Eloisa”

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Tapparakatu 1-3, 76100 Pieksämäki

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan:

Tuotetaan lakisääteiset neuvolapalvelut alueen asukkaille

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Laboratoriopalvelut: Islab
Hoitohenkilöstön vuokraus: Tempore
Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy
Tulkkaus-ja käännöspalvelut: Youpret Oy ja Semantix Oy
Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Neuvolan henkilöstömäärä:
- Kokonaismäärä: 6-8
- 6 terveydenhoitajaa
- 2 Lääkäriä

Opiskeluhuollon psykososiaaliset palvelut:
- 1 Kuraattori
- 1 Psykologi

Vastuuhenkilöt:
Hygieniavastaava:

Laitevastaavat:
Kaisa Lumpeinen

Vastuulääkäri:
Miika Mykkänen

Vuokranantajan vastuulla olevat palvelut:

Siivoustoiminta
Jätehuolto
Kiinteistöhuolto
Vartijapalvelut

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Yhteiset sotekeskuspalvelut

Nimi: Neuvolapalvelut Savonlinna 6043

Sijaintikunta yhteystietoineen: Savonlinna

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savo hyvinvointialue Eloisa

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Punkaharjun neuvola, Puutarhatie 3 A, 58500 Punkaharju

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan:

Tuotetaan lakisääteiset neuvolapalvelut alueen asukkaille

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Laboratoriopalvelut: Islab
Hoitohenkilöstön vuokraus: Tempore
Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy
Tulkkaus-ja käännöspalvelut: Youpret Oy ja Semantix Finland Oy
Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia
Puhtaus- ja ruokapalvelut: Eloisan siivouspalvelut

Neuvolan henkilöstömäärä:
•Kokonaismäärä: 1-2
•terveydenhoitaja
•Lääkäri

Opiskeluhuollon psykososiaaliset palvelut:
- 1 Kuraattori
- 1 Psykologi

Vastuuhenkilöt:

Hygieniavastaava:
Riitta Juutilainen

Laitevastaavat:
Miia Malinen
Kirsi Kangas

Vastuulääkäri:
Eeva Björkstedt

Vuokranantajan vastuulla olevat palvelut:

Kiinteistöhuolto
Vartijapalvelut

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Yhteiset sotekeskuspalvelut

Nimi: Neuvolapalvelut Puumala 6112

Sijaintikunta yhteystietoineen: Puumala

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savo hyvinvointialue Eloisa

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Niementie 26, 52200 Puumala

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan:

Tuotetaan lakisääteiset neuvolapalvelut alueen asukkaille

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Laboratoriopalvelut: Islab

Hoitohenkilöstön vuokraus: Tempore

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Kiinteistöhuolto: Järvi-Saimaan palvelut Oy

Tulkkaus-ja käännöspalvelut: Youpret Oy ja Semantix Finland Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Neuvolan henkilöstömäärä:
- Kokonaismäärä: 1-2
- 2 terveydenhoitajaa
- 1 Lääkäri

Opiskeluhuollon psykososiaaliset palvelut:
- 1 Kuraattori
- 1 Psykologi

Vastuuhenkilöt:

Hygieniavastaava: Eliisa Piikki-Immonen

Laitevastaava: Eliisa-Piikki-Immonen

Vastuulääkäri: Eeva Björkstedt

Vuokranantajan vastuulla olevat palvelut:

Siivoustoiminta
Jätehuolto
Kiinteistöhuolto
Vartijapalvelut

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Yhteiset sotekeskuspalvelut

Nimi: Neuvolapalvelut Rantasalmi 6042

Sijaintikunta yhteystietoineen: Rantasalmi

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Ilveksentie 11, 58900 Rantasalmi

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan Rantasalmen neuvolassa tuotetaan lakisääteiset määräaikaistarkastukset.

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Laboratoriopalvelut: Islab
Hoitohenkilöstön vuokraus: Tempore
Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy
Tulkkaus-ja käännöspalvelut: Youpret Oy ja Semantix Oy
Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Neuvolan henkilöstömäärä:
- Kokonaismäärä: 2
- 1 terveydenhoitajaa
- 1 Lääkäri

Opiskeluhuollon psykososiaaliset palvelut:
- 1 Kuraattori
- 1 Psykologi

Vastuuhenkilöt:
Hygieniavastaava:
Anne Ruuskanen

Laitevastaavat:
Anne Ruuskanen

Vastuulääkäri:
Eeva Björkstedt

Vuokranantajan vastuulla olevat palvelut:

Siivoustoiminta
Jätehuolto
Kiinteistöhuolto
Vartijapalvelut

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Yhteiset sotekeskuspalvelut

Nimi: Neuvolapalvelut Ristiina 6112

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mikkeli

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savo hyvinvointialue Eloisa

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Brahentie 10, 52300 Ristiina

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan:

Tuotetaan lakisääteiset neuvolapalvelut alueen asukkaille

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat

Laboratoriopalvelut: Islab

Hoitohenkilöstön vuokraus: Tempore

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Vartijapalvelut: Securitas

Kiinteistöhuolto: Punavaara Oy

Tulkkaus-ja käännöspalvelut: Youpret Oy ja Semantix Finland Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Neuvolan henkilöstömäärä:
- Kokonaismäärä: 1-2
- 1 terveydenhoitajaa
- 1 Lääkäri

Opiskeluhuollon psykososiaaliset palvelut:
- 1 Kuraattori
- 1 Psykologi

Vastuuhenkilöt:

Hygieniavastaava: Heidi Rautiainen
Laitevastaava: Heidi Rautianen

Vastuulääkäri: Elina Ahonen

Vuokranantajan vastuulla olevat palvelut:

Siivoustoiminta
Jätehuolto

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Yhteiset sotekeskuspalvelut

Nimi: Neuvolapalvelut Savonlinna 6043

Sijaintikunta yhteystietoineen: Savonlinna

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savo hyvinvointialue Eloisa

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Savonlinnan neuvola, Pihlajavedentie 4, 57120 Savonlinna

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan:

Tuotetaan lakisääteiset neuvolapalvelut alueen asukkaille

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Laboratoriopalvelut: Islab
Hoitohenkilöstön vuokraus: Tempore
Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy
Vartijapalvelut: Savonlinnan vartiointi Oy
Kiinteistöhuolto: SOL
Tulkkaus-ja käännöspalvelut: Youpret Oy ja Semantix Finland Oy
Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia
Puhtaus- ja ruokapalvelut: Eloisan siivouspalvelut

Neuvolan henkilöstömäärä:
•Kokonaismäärä: 12
•8 terveydenhoitajaa
•2 sihteeriä
•Palveluesihenkilö
•Lääkäri

Opiskeluhuollon psykososiaaliset palvelut:
- 5 Kuraattori
- 4 Psykologi

Vastuuhenkilöt:

Hygieniavastaava:
Riitta Juutilainen

Laitevastaavat:
Miia Malinen
Kirsi Kangas

Vastuulääkäri:
Eeva Björkstedt

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelupisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Omavalvontasuunnitelmaa on ollut laatimassa työryhmä. Lisäksi yksikön omaa on käsitelty henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Katja Kyllönen, Marja-Riitta Savolahti, Noora Valjakka (yksiköiden palveluesihenkilöt), **Anna-Sofia Simula** (tulosaluepäällikkö),

etunimi.sukunimi@etelasavonha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan vastuuhenkilö huolehtii yhdessä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä, jotta asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle Palvelupisteen toimistoissa ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Neuvolan toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!



Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Terveydenhuollon palveluiden toiminta-ajatukset perustuvat lainsäädäntöön eli mm. terveydenhuoltolakiin, perustuslakiin sekä lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista.

Terveydenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Terveydenhuollon toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Sotekeskus palvelut tuottavat perustason avopalveluita koko alueen väestölle matalalla kynnyksellä hoidon tarpeen arvioon perustuen sekä säädösten mukaisesti ennalta ehkäisevänä toimintana.

Sotekeskuspalvelut koostuvat viidestä tulosalueesta. Avoterveydenhuollon palvelut vastaavat terveyskeskusvastaanottotyöstä. ***Lasten- ja nuorten terveyspalvelut vastaavat lasten-, äitiys- ja ehkäisyneuvolatoiminnasta, joukkotarkastuksista sekä opiskeluhuoltopalveluista****. Digitaalinen sotekeskus vastaa keskitetystä hoidontarpeen arviosta puhelimitse ja chatissä, digilääkäripalvelusta sekä eri ammattilaisten chat- palveluista. Kuntoutuspalvelut vastaavat perustason ja erityistason kuntoutuksesta koko terveyspalveluiden toimialalla. Suunterveydenhuollon palvelut vastaavat hammashoitaja, hammaslääkäri ja suuhygienistin vastaanottotoiminnasta koko hyvinvointialueella.* ***Neuvolapalveluita tuotetaan seitsemässä neuvolassa ja lisäksi kuudessa palvelupisteessä sekä etäpalveluna. Opiskeluhuoltopalveluita toteutetaan esiopetusikäisille lapsille. Terveydenhuolto tuotetaan neuvolapalveluista, kuraattori- ja psykologipalvelut tuotetaan psykososiaalisesta opiskeluhuollosta.***

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvo (*yhdenvertaisuus, asiakaslähtöisyys, turvallisuus, rohkeus*) ohjaavat yksikön toimintaa.

Neuvolapalveluissa arvot näkyvät kaikissa kohtaamisissa asiakkaan ja muiden ammattilaisten välillä. Kehittäminen pohjautuu arvoihin, mikä näkyy keskusteluissa ja tavoitteiden asettamisessa.

Arvojen merkitystä käydään toistuvasti läpi henkilöstökokouksessa ja myös rekrytointitilanteissa.

Toimintaperiaatteina on vahva osaamisen tukeminen ja johtaminen, rohkeasti uudistuva toimintatapa, tiivis ja joustava moniammatillinen yhteistyö sekä määrätietoinen palvelevan organisaation rakentaminen huomista pidemmälle.

Neuvolapalveluissa seurataan henkilöstön ja potilaiden NPS palautetta. Lasten ja nuorten terveyspalveluissa seurataan asetusten mukaisten tarkastusten toteutumista. Hyte mittarit ovat käytössä koko alueella.

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

Palveluesihenkilö vastaa palvelupisteen omavalvonnan toteutumisesta. Laatii omavalvontasuunnitelman palvelupisteeseen yhteistyössä henkilöstön kanssa. Käsittelee epäkohdat, korjaa ne ja raportoi palvelualuepäällikölle ja valvontatiimille. Ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja omavalvonnan toteuttamisesta palvelupisteessä. Raportoi omavalvontasuunnitelman seurannasta ja kehittämistoimenpiteistä.

Tulosaluepäällikkö/palvelualuejohtaja johtaa palvelualueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (välittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omavalvonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä palvelupisteen palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omavalvonnasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omavalvontasuunnitelmien laadinnan toimeenpanosta. Toimii valvontatiimin yhteyshenkilönä ja osallistuu valvontakäynneille sovitusti. Ohjaa yksityistä palvelutuotantoa tuottamiseen liittyvistä asioista. Osallistuu vuosittaisen valvontasuunnitelman laadintaan yhteistyössä valvontatiimin kanssa. Vastaa osaltaan riskien arvioinnista, tunnistamisesta ja toimenpiteiden toteutuksesta mukaan lukien varautuminen.

Toimialajohtajalla ja muilla esihenkilöillä on taloudellinen ja tuotannollinen kokonaisvastuu. Toimialajohtaja vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omavalvonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omavalvontaohjelman mukaisesti.

Sosiaali- ja integraatiojohtaja on sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Varmistaa osaltaan sosiaalihuollon järjestämisen asianmukaisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta yhteistyössä järjestämistoiminnon ja toimialajohdon kanssa. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn.

Johtajaylilääkäri toimii terveydenhuollon toimintayksikön vastaavana lääkärinä ja johtaa ja valvoo hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoitoa. Valvoo toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta. Voi antaa laissa määriteltyjä tehtäviä ja muuta johto- ja valvontavastuuta organisaatiossa alemmalle viranhaltijalle. Vastaa hyvinvointialueen terveydenhuollon yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä ja omavalvonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn. Laatii vuosittaisen valvontasuunnitelman yhteistyössä valvontatiimin kanssa. Vastaa terveydenhuollon osalta (esim. hoitoon pääsy) raportoinnista.

Valvontatiimi valvoo hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevan oman palvelutuotannon ja yksityisten palvelutuottajien omavalvonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omavalvontaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omavalvonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omavalvonnallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omavalvontaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

Palvelun toimintaperiaatteet

YHDENVERTAISUUS

- *Terveystarkastusten toteutuminen ja sisältö on sama koko alueella kaikissa asiakasryhmissä*
- *Yksilöllinen kohtaaminen ja palvelun saavutettavuus*
- *Ammattilaisten osaaminen ja koulutus on yhtenevää ja yhdenvertaista*
- *Työ jakautuu tasaisesti ammattilaisten kesken eri puolilla hyvinvointialueetta*
- *Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen: rokotuskattavuus, lapsen kasvun ja kehityksen seuranta, varhaisen tuen tarjoaminen*



TURVALLISUUS

- *Työ ja potilasturvallisuus huomioidaan kaikissa tilanteissa*
- *Haittatapahtumia seurataan aktiivisesti ja laaditaan korjaavia toimenpiteitä tarpeen vaatiessa*
- *Huolehditaan fyysisen turvallisuuden lisäksi psyykkisestä turvallisuudesta työyhteisössä ja asiakaskohtaamisissa*
- *Syrjäytymisen ehkäisy, lastensuojelun tarpeen väheneminen*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Kuunteleminen ja kohtaaminen*
- *Tarpeisiin vastaaminen*
- *Osallisuus ja yhteistyö*
- *Monikulttuurisuuden huomioiminen*
- *Luottamus*
- *Vanhempien ja perheiden kokemus neuvolan tuesta ja ohjauksesta*

ROHKEUS

- *Avoimesti kokeillaan uusia tapoja toimia, valtakunnallista ohjeistusta noudattaen ohjeistuksia ja alueella yhteisesti sovittuja käytäntöjä*
- *Jaetaan reilusti vastuuta*
- *Lopetetaan toimimattomia tapoja*

Omavalvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, toimintakulttuurista, perusteettomasta asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. **Riskienhallinnan onnistuminen edellyttää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri**, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Terveydenhuollon palveluissa mahdollisesti ilmeneviä riskejä ja/tai epäkohtia ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen kohtelu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja lähettää sen esihenkilön käsiteltäväksi.

Asiakkaat/potilaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä, uhista, epäkohdista tai laatupoikkeamista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailla/potilailla ja läheisillä on mahdollisuus tehdä myös Eloisan internetsivuilla.

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palvelupisteen esihenkilölle 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 taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta tulosaluepäällikölle. Esihenkilön ja tulosaluepäällikön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus tehdään Kerralla-valikossa olevalla sähköisellä lomakkeella, jonka yksikön esihenkilö käsittelee.

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

- laite / laitteen käyttö
- hoitomenetelmä / hoitaminen
- lääke / lääkitys
- asiakas-/potilaskohteeseen liittyvä turvallisuusriski

Riskienhallinta

Seurauksiltaan merkittävien kielteisten tapahtumien järjestelmällistä määrittelyä ja niihin varautumista. Riskienhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on riittävästi tietoa toiminnan, toimijoiden ja toimintaympäristön riskeistä.

Poikkeama

Mikä tahansa suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa haittatapahtumaan. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä.

Epäkohta tai epäkohdan uhka

Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Vaaratilanne

Asiakkaan/potilaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= haittatapahtuma) tai voi aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= läheltä piti -tapahtuma).

- **Haittatapahtuma**
  Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle
- **Läheltä piti -tilanne**
  Vaaratilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Haitalta vältyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Palvelupisteen vaarojen ja riskien arviointi tehdään Laatuportti-riskienarviointilomakkeelle. Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii **vaaratilanneilmoitus** järjestelmä (Laatuportti). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista vaaratilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

Muista palvelussa havaituista laatupoikkeamista tai epäkohdista (esim. asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu) **tehdään ilmoitus** toiminnasta vastaavalle taholle esim. omalle esihenkilölle.

Henkilökunta perehdytetään omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakas-/potilasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Ennakoiva työote mahdollistaa ennakoimaan ja hallitsemaan riskejä ennen kuin ne aiheuttavat vakavia ongelmia. Keskeisiä piirteitä ennakoivassa työotteessa ovat riskien arviointi, ennaltaehkäisevät toimenpiteet, moniammatillinen yhteistyö sekä seuranta ja raportointi. Turvallisuus- ja valmiussuunnitelma on laadittu ja turvakävelyt käytössä.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- Infektio-ohjeet IMS
- Henkilöstökäsikirja IMS
- Työhyvinvointi, työsuojelu ja työterveyshuolto IMS
- Asiakas- ja potilasturvallisuusohjeet IMS
- Tutkimus- ja hoito-ohjeet IMS
- ICT ohjeistus IMS
- Vaaratilanneilmoitus ja ohjeistus Intra
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus IMS

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

Vaaratapahtumien käsittelyyn kuuluu tapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Lisäksi tapahtumista keskustellaan työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta/potilasta tai omaisia informoidaan korvausten hakemisesta. Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan Eloisan valvontatiimille. Vaaratapahtumat raportoidaan ja käsitellään seuraavasti:

1. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat kirjataan vaaratilanneilmoitus järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne vaaratilanneilmoitus järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi vaaratilanne tilastot
5. Tiedottaminen kootusti sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja ne julkaistaan Eloisan verkkosivuilla.

Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään Keralla-valikosta löytyvällä sähköisellä lomakkeella, jonka Palvelupisteen esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Seuraavilla sivuilla on määritelty, miten yksikön riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. ***Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset vaaratilanneilmoitus järjestelmään.***

Yksikön esihenkilö seuraa säännöllisesti korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Päivittäisessä viestinnässä henkilökunnan kesken käytetään viestisovelluksia tai työkaluja, joilla henkilökunta pysyy ajan tasalla toimenpiteistä.

Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan ja niistä raportoidaan asianmukaisille tahoille. Riskienhallinta on jatkuva prosessi, jossa pyritään parantamaan toimintatapoja ja vähentämään riskejä.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Haittatapahtumailmoitukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa periaatteella, kuinka tapahtuma olisi estettävissä.

Korjaavia suunnitelmia ja näiden toteutusta tehdään yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Tapahtumista tiedotetaan yksikön sisällä ja tarvittaessa yksikön ulkopuolelle sovitulla tavalla.

Lue lisää:
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 – STM

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu *esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla* **Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka** *esimerkiksi asiakas-/potilasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asiakkaan kaltoinkohtelu ja toimintakulttuurista johtuvat asiakkaalle vahingolliset toimet taikka lainvastaisuus, sekä epäkohdan uhka, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan.*	•Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -lomake* •Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista	•Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä •Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle •Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan yksikön vastuuhenkilölle (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) •Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa •Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualuetasolla •Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.	•Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa •Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle •Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi •Palvelu-/tulosaluepäällikkö kuittaa asian käsitellyksi asianhallintajärjestelmässä	•Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua. •Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan. •Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa. •Palvelupisteen omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.

* Täytettävä lomake löytyy Kerralla-valikosta ja yksityiselle palveluntuottajalle https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/omavalvontaohjelma-ja-suunnitelmat/

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Läheltä piti - tai haittatapahtuma	• **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle, jotka ilmoittavat valvontatiimille** • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet	• Esihenkilö kirjaa korjaavat toimenpiteet ***vaaratilanne***-järjestelmään • Korjaavista toimenpiteistä keskustellaan työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa ja tiedotetaan yhteistyötahoja • Tiedottaminen korjaavista toimenpiteistä kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja julkaisu Eloisan verkkosivuilla (Valvontalaki 26 §)	• Esihenkilö seuraa ***vaaratilanne*** tilastoja ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista • Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua • Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen AVI:lle, jos edelleenkään toimenpiteitä ei käynnistetä tai epäkohtaa ei saada korjattua
Lääkepoikkeama	• Yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• Lääkäri arvioi tilanteen ja antaa toimintaohjeet • Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Keskustellaan työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet		
Terveydenhuollon laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaaratilanne	• ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus • Ilmoitus Fimealle (sekä valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle) vaaratilanne-ilmoituksen yhteydessä valitsemalla asianomainen valinta järjestelmästä	• Poistetaan laite / tarvike käytöstä • Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle vaaratilanne-järjestelmässä • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet		

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Vakava vaaratapahtuma	• **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö/palvelu- tai tulosaluepäällikkö), jotka ilmoittavat valvontatiimille puhelimitse/ sähköpostilla** • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• Esihenkilö käsittelee vaaratapahtumailmoituksen ja luokittelee riskiluokan IV/V tai seuraus asiakkaalle/potilaalle on vakava • Valvonta-asiantuntija tekee asiasta esiselvityksen esim. soittamalla yksikköön • Jos tapauksessa ilmenee tutkinnan tarvetta, valvonta-asiantuntija esittelee tapauksen johtajaylilääkärille tai sosiaali- ja integraatiojohtajalle, joka tekee päätöksen tutkinnan aloituksesta	• Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi	• Suositusten toimeenpano ja seuranta toimialalla • Valvontatiimi seuraa suositusten toimeenpanoa valvontakäyntien yhteydessä

Vakavia vaaratapahtumia ovat:

- Tapahtuma, joka johti tai olisi voinut johtaa potilaan kuolemaan tai hengenvaaraan
- Tapahtuma, joka johti tai olisi voinut johtaa sairaalahoidon aloittamiseen sekä aiheuttanut huomattavia terveysvaikutuksia
- Tapahtuma, joka aiheutti tai olisi voinut aiheuttaa merkittävän tilapäisen tai pysyvän vamman, haitan tai toimintakyvyn heikkenemisen
- Potilaalle suoritettiin virheellinen toimenpide
- Väärä toimenpidekohde
- Hoito annettiin väärälle potilaalle
- Määrätty hoito on jäänyt merkittäviltä osin antamatta.

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Lue lisää:
- Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille – VN

Työntekijä

- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin tai lääkehoitoon liittyvän poikkeaman tapahtuessa
- Osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti kaikkia siihen liittyviä toimia
- Huolehtii, että omalta osaltaan edistää luottamuksellista ilmapiiriä, jossa voidaan keskustella avoimesti riskeistä ja laadun hallintaan liittyvistä asioista

Esihenkilö

- On velvoitettu työtekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvonta-suunnitelman laatimisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisesta
- Vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ml. henkilöstön lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus. Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Vastaa siitä, että turvallisuuskysymysten käsittelylle on myönteinen asenneympäristö
- Käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn tiimipalavereissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle sekä yhteistyökumppaneille
- Kirjaa korjaavat toimenpiteet vaaratilanneilmoitus järjestelmään ja seuraa säännöllisesti niiden toteutumista
- Mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua, esihenkilö ilmoittaa asiasta ylemmälle johdolle.

Johto

- On velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että esihenkilöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Huolehtii siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti toimia riskienhallintaan
- Vastaa asiakas-/potilasturvallisuuden toteutumisesta häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Seuraa omavalvonnan toteutumista ja raportoi siitä 4kk välein valvontatiimille

Häiriötilanteet/poikkeusolot

Toimintayksikössä tulee varautua poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin ja laatia valmiussuunnitelma yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Sähkökatkoihin, mahdollisiin suuronnettomuuksiin ja muihin häiriötilanteisiin liittyvät ohjeet ovat yksikkökohtaisesti henkilöstön saatavilla.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

- **PELSU:un kirjattu toimintaohjeet poikkeusoloja varten**
- **Henkilöstö tutustuu oman yksikkönsä PELSU:un kerralla-valikon kautta ja laittaa lukukuittauksen**
- **Jokaisen vastuulla on raportoida turvallisuuspoikkeamista ja kehittämiskohteista**
- **Laatuportti-järjestelmän kautta riskinarviointi yhteistyössä työnsuojelun kanssa**
- **Defusing-toimintamalli on käytössä psyykkisesti kuormittavien tilanteiden käsittelyyn.**
- **Työkyvyn seuranta AinoHealth-ohjelman kautta**

Lue lisää: STM:n valmiusasiat ja Valmiuslaki 1552/2011

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä…

kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itse-määräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan osallistumista palvelujensa ja hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. Neuvolatyössä lapsen etu huomioidaan kaikissa tilanteissa. Lasta kuullaan ikätasoisesti. Tuemme vanhempia ja annamme heille ohjausta ja neuvontaa.

Minulla asiakkaana/potilaana on oikeus…

henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen sekä laadukkaaseen palveluun, hoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

- Minua kohdellaan kunnioittaen ihmisarvoani, vakaumustani ja yksityisyyttäni.
- Näkemykseni ja toiveeni huomioidaan palveluja ja hoitoa suunniteltaessa ja toteutettaessa.
- Lapsena hyvinvointini, oikeuteni ja yksilölliset tarpeeni ovat neuvolatyön keskiössä

Jos olen tyytymätön palvelun laatuun ja/tai saamaani kohteluun, voin…



antaa palautetta tai kehittämisideoita



tehdä ilmoituksen
tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



tehdä muistutuksen
tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

Saan lisätietoa ja neuvoja tarvittaessa henkilökunnalta, sosiaali- ja potilasasiavastaavalta tai kuluttajaoikeusneuvonnasta

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

Asiakkaan osallisuus on keskeinen periaate neuvolatoiminnassa, ja sen toteutumista ohjaa usea suomalainen laki. Lainsäädäntö velvoittaa neuvolapalveluja tarjoavat tahot huomioimaan asiakkaan oikeudet osallistua palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

Neuvolatyössä asiakkaan osallisuus tarkoittaa sitä, että perhe on aktiivinen toimija omassa palveluprosessissaan. Tämä ilmenee esimerkiksi yhteisessä päätöksenteossa, yksilöllisten tarpeiden huomioimisessa ja mahdollisuudessa vaikuttaa palvelujen sisältöön.

Keskeiset säädökset:

- **Perustuslaki (731/1999)**: Jokaisella on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon.
- **Terveydenhuoltolaki (1326/2010)**: Hyvinvointialueen on järjestettävä asiakaslähtöiset ja tarpeenmukaiset neuvolapalvelut.
- **Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)**: Potilaalla on oikeus tulla kuulluksi ja osallistua hoitonsa suunnitteluun.
- **Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)**: Asiakkaan mielipide ja toiveet on otettava huomioon palveluprosessissa.
- **Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta (338/2011)**: Neuvolapalvelujen tulee muodostaa suunnitelmallinen kokonaisuus, jossa perheen osallisuus on keskeistä.

Lainsäädäntö vaikuttaa käytännön työhön siten, että neuvolassa:

- kuullaan perheen näkemyksiä ja toiveita,
- laaditaan tarvittaessa yksilöllisiä hyvinvointi- ja terveyssuunnitelmia,
- tehdään moniammatillista yhteistyötä perheen tukemiseksi,
- kerätään ja hyödynnetään asiakaspalautetta palvelujen kehittämisessä.

Asiakkaan osallisuus on sekä oikeus että voimavara, joka tukee perheiden hyvinvointia ja vahvistaa luottamusta neuvolapalveluihin.



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan osallisuus (2/4)

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki koskettaa esiopetusikäistä lasta

Opiskeluhuollon tarkoitus on edistää opiskelijoiden oppimista, terveyttä ja hyvinvointia sekä ehkäistä ongelmien syntymistä ja edistää oppilaitosyhteisön hyvinvointia. Opiskeluhuolto on opiskelijoille maksutonta. Opiskeluhuolto koostuu yhteisöllisestä ja yksilökohtaisesta opiskeluhuollosta.

Opiskelijalla on oikeus päästä keskustelemaan henkilökohtaisesti opiskeluhuollon psykologin tai kuraattorin kanssa viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä - kiireellisessä tapauksessa samana tai seuraavana työpäivänä. Opiskeluhuollon psykologin tai kuraattorin arvion perusteella opiskelijalla on oikeus saada riittävä tuki ja ohjaus hänen opiskeluunsa ja kehitykseensä liittyvien vaikeuksien ehkäisemiseksi ja poistamiseksi. Opiskeluhuoltopalvelut ovat opiskelijalle vapaaehtoisia.

Alaikäinen opiskelija voi, ottaen huomioon hänen ikänsä, kehitystasonsa ja muut henkilökohtaiset ominaisuutensa sekä asian laatu, painavasta syystä kieltää huoltajaansa tai muuta laillista edustajansa osallistumasta itseään koskevan opiskeluhuoltoasian käsittelyyn sekä antamasta itseään koskevia salassa pidettäviä opiskeluhuollon tietoja huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen, jollei se ole selvästi hänen etunsa vastaista.

Arvion alaikäisen edun toteutumisesta tekee opiskeluhuollon henkilöstöön kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Huoltajalla ei ole oikeutta kieltää alaikäistä käyttämästä opiskeluhuollon palveluja.



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (3/4)

Asiakkaan/potilaan ja läheisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

Asiakkaiden/potilaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakas-/potilasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille/potilaille, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön toiminnan kehittämisessä. Asiakkaan/potilaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemystensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta. Asiakas saa antamaansa palautteeseen vastauksen palautteen antokanavasta riippuen suullisesti tai kirjallisesti. Yksikkökohtainen palaute käsitellään henkilöstöpalavereissa. Palautteen perusteella toiminnan tai laadun kehittämiseen osallistetaan myös henkilöstö.

Asiakas/potilas tai omainen/läheinen voivat antaa palautetta tai kehittämisideoita kolmella eri tavalla, joko

1) suoraan työntekijälle tai palvelupisteen esihenkilölle, tai
2) täyttämällä sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: Lähetä palautteesi – Eloisa (etelasavonha.fi)

Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Jokainen asiakas kohdataan organisaation arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti. Havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä. Henkilöstön perehdytyksessä ja koulutuksessa huomioidaan arvot, toimintaperiaatteet ja vuorovaikutustaidot. Epäonnistuneita vuorovaikutustilanteita ja toimintatapoja asian ratkaisemiseksi käsitellään tiimin henkilökunnan kesken

Mikäli asiakas/potilas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, **nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle.**

Epäasiallista kohtelua tai epäkohtia ilmetessä tapahtumien kulku selvitetään ensisijaisesti keskustellen asianomaisten henkilöiden kanssa. Jos epäasiallinen kohtelu/käytös on tapahtunut henkilökunnan taholta, esihenkilön käytettävissä on tarvittaessa normaalit työnjohdolliset toimenpiteet.

Asiakas/potilas tai omainen/läheinen voivat tehdä ilmoituksen kahdella eri tavalla, joko

1) ilmoittamalla suoraan työntekijälle tai palvelupisteen esihenkilölle, ja
2) jos kyseessä on vaaratilanne, täyttämällä sähköisen ilmoituksen osoitteessa: Oma ilmoitus vaaratilanteesta - Eloisa (etelasavonha.fi).

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan/potilaan oikeusturva

Terveydenhuollon toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Asiakasta/potilasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Palveluun, hoitoon tai kohteluun tyytymättömän kannattaa ensisijaisesti keskustella palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esihenkilön tai sosiaali-/potilasasiavastaavan kanssa. Mikäli asia ei selviä näin, asiasta voi tehdä kirjallisen muistutuksen.

Muistutus on palvelun laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintaan liittyvä ilmoitus. Palvelun laatuun ja saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla/potilaalla on oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutukset toimitetaan sosiaali- ja potilasasiavastaavalle**.** Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen.

Asiakkaan/potilaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus ohjeineen Eloisan nettisivuilla.

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvistä asioissa
- Avustaa mm. muistutusten ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- Toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Ota yhteyttä puhelimitse arkisin klo 9-14
+358 44 351 2818

Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

- Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilanteessa

Ota yhteyttä puhelimitse arkisin klo 9-15
+358 29 505 3050

Potilasvakuutuskeskus (PVK)

- PVK käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset.
- PVK:N yhteystiedot

Palvelun sisällön omavalvonta

Neuvolapalveluiden sisällön omavalvonta

Tausta

Sotekeskuspalvelut jakaantuu viiteen eri tulosalueeseen. Avoterveydenhuolto vastaa perusterveydenhuollon vastaanottopalveluista. ***Lasten- ja nuorten palvelut vastaa lasten-,äitiys- ja ehkäisyneuvolapalveluista sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta. Digitaalinen sotekeskus vastaa keskitetystä hoidontarpeenarviosta puhelimessa ja chatissa, digilääkäripalveluista ja eri ammattilaisten chat-palveluista.*** *Suun terveydenhuolto vastaa hammaslääkärien, hammashoitajien ja suuhygienistien vastaanottotoiminnasta. Kuntoutuspalvelut vastaa perustason ja erityistason kuntoutuksesta koko terveyspalvelujen toimialueella.*

Palvelualuejohtaja vastaa oman palvelualueensa omavalvonnan suunnittelusta ja johtamisesta. Tulosaluepäälliköt vastaavat oman alueensa omavalvonnan suunnittelusta ja johtamisesta. Esihenkilöt vastaavat oman alueensa omavalvonnan suunnittelusta ja omavalvonnan toimenpiteistä käytännössä. Työntekijä osallistuu yksikkönsä omavalvonnan suunnitteluun ja sitoutuu omavalvonnan toimenpiteisiin.

Tarkempaa tietoa Eloisan neuvolapalveluista saat nettisivuiltamme
https://etelasavonha.fi/palvelut/lapset-nuoret-ja-perheet/neuvolapalvelut/



Terveyttä ja hyvinvointia edistävät palvelut neuvolassa

Neuvolapalveluissa pyritään edistämään lasten ja perheiden terveyttä sekä hyvinvointia. Ohjaus ja neuvonta lähtee heidän tarpeistaan.

FYYSINEN	• Määräaikaistarkastusten yhteydessä käydään keskustelua perheen fyysisestä voinnista ja liikuntatottumuksista. Annetaan tarpeen mukaan ohjausta ja neuvontaa. • Tarvittaessa tehdään ohjaus kuntoutuspalveluihin toisen ammattilaisen arvioon ja ohjaukseen.
PSYYKKINEN	• Määräaikaistarkastusten yhteydessä käydään keskustelua perheen jaksamisesta ja voimavaroista. Annetaan ohjausta ja neuvontaa. • Tarvittaessa tukea perheen tilanteeseen haetaan muilta ammattilaisilta
SOSIAALINEN	• Terveystarkastuksissa käydään läpi perheen sosiaalista verkostoa ja sen tarjoamaa tukea. • Ryhmätoiminnoilla pyritään tukemaan sosiaalisuutta.
OSALLISUUS	• Terveystarkastuksissa kaikki keskustelu lähtee perheestä ja heidän tarpeista. Perhettä osallistetaan vahvasti neuvolakäynneillä. • Ryhmätoiminnoilla pyritään tukemaan osallisuutta.

Neuvolapalveluiden sisällön omavalvonta

Ravitsemus

Hyvä ravitsemustila on merkittävässä roolissa kasvulle ja kehitykselle. Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa hyvinvointia.



Ravitsemuksen tukeminen neuvoloissa:

•Neuvola tukee lapsen tervettä kasvua, kehitystä ja hyvinvointia tarjoamalla perheille näyttöön perustuvaa ravitsemusohjausta kaikissa määräaikaisissa terveystarkastuksissa. Terveydenhoitajat arvioivat lapsen ravitsemuksen toteutumista, kasvua ja ruokailutottumuksia sekä ohjaavat perheitä ikätasoisen, monipuolisen ja säännöllisen ruokavalion toteuttamisessa. Ohjauksessa huomioidaan myös imetys, lisäruokailu, D-vitamiinin käyttö, ruokakasvatus, ruokailurytmi sekä perheen yksilölliset tarpeet ja voimavarat. Tavoitteena on vahvistaa koko perheen terveellisiä elämäntapoja ja tukea lapsen myönteistä ruokasuhdetta.

•Lääkärit osallistuvat ravitsemuksen arviointiin erityisesti silloin, kun lapsen kasvussa, terveydentilassa tai ravitsemuksessa havaitaan poikkeamia tai lisäselvitysten tarvetta. Tarvittaessa neuvola tekee yhteistyötä muiden ammattilaisten, kuten ravitsemusterapeuttien, puhe- ja toimintaterapeuttien sekä erikoissairaanhoidon toimijoiden kanssa. Moniammatillisella yhteistyöllä varmistetaan, että perheet saavat oikea-aikaista ja yhdenmukaista ohjausta sekä tarvitsemansa tuen lapsen ravitsemuksen edistämiseksi.

Lue lisää:

- THL ravitsemussuositukset
- Ruokavirasto, raskaana olevat ja imettävät
- Ruokavirasto, imeväisikäiset ja lapset
- Terveysportti, koko perheen ravitsemussuositukset

Neuvolapalveluiden sisällön omavalvonta

Liikunta

Säännöllinen liikunta tukee neuvolaikäisen lapsen fyysistä kasvua vahvistamalla lihaksia, luita ja motorisia taitoja sekä edistäen tasapainon ja koordinaation kehittymistä. Lisäksi liikunta tukee lapsen aivojen kehitystä, oppimista ja hyvinvointia sekä luo perustaa terveellisille elämäntavoille.



Liikuntaohjaus neuvoloissa:

- Neuvola tukee neuvolaikäisten lasten tervettä kasvua ja kehitystä ohjaamalla perheitä riittävään ja monipuoliseen liikkumiseen osana arkea. Ohjauksen tavoitteena on varmistaa, että lapsen päivään sisältyy vähintään kolme tuntia eri tehoista fyysistä aktiivisuutta (kevyt liike, reipas ulkoilu ja vauhdikkaampi liikkuminen) sekä että liikkuminen toteutuu lapselle luontevasti leikin, yhdessäolon ja arjen toiminnan kautta.
- Neuvolassa liikkuminen otetaan systemaattisesti puheeksi terveystarkastuksissa osana elintapaohjausta. Perheitä ohjataan vähentämään lapsen pitkäkestoista paikallaanoloa ja tauottamaan istumista, tarjoamaan lapselle mahdollisuuksia monipuoliseen liikkeeseen eri ympäristöissä sekä tukemaan liikkumisen iloa ja myönteistä ilmapiiriä. Lisäksi korostetaan vanhempien roolia aktiivisina esimerkkeinä ja yhteisen liikkumisen merkitystä lapsen liikunnallisen elämäntavan vahvistamisessa.
- Ohjauksessa huomioidaan perheen yksilöllinen tilanne, lapsen kehitysvaihe sekä mahdolliset tuen tarpeet. Tarvittaessa neuvola ohjaa perheen lisäpalveluihin (esim. fysioterapiaan tai perheohjaukseen). Liikunnan tukeminen on osa ennaltaehkäisevää työtä, jolla edistetään lapsen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia sekä ehkäistään terveysriskejä.

Lue lisää:

- Alle kouluikäisen liikkumisen suositukset

Neuvolapalveluiden sisällön omavalvonta

Uni

Riittävä ja laadukas uni on välttämätöntä neuvolaikäisen lapsen kasvulle, sillä se tukee aivojen kehitystä, oppimista ja muistia sekRiittävä ja laadukas uni on välttämätöntä neuvolaikäisen lapsen kasvulle, sillä se tukee aivojen kehitystä, oppimista ja muistia sekä edistää hormonitoimintaa ja fyysistä kasvua. Hyvä uni myös vahvistaa lapsen mielialaa, tarkkaavaisuutta ja vastustuskykyä sekä auttaa jaksamaan arjen leikeissä ja vuorovaikutuksessa.



Uniohjaus neuvoloissa:
Neuvola tukee neuvolaikäisen lapsen tervettä kasvua ja kehitystä ohjaamalla perheitä riittävän ja laadukkaan unen merkityksestä osana lapsen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Ohjauksen tavoitteena on vahvistaa lapsen säännöllistä vuorokausirytmiä, riittävää unen määrää sekä tasapainoa aktiivisen toiminnan, levon ja unen välillä.

Neuvolassa uni otetaan systemaattisesti puheeksi terveystarkastuksissa osana elintapaohjausta. Perheitä ohjataan rakentamaan lapselle selkeä ja ennakoitava unirytmi, rauhoittavat iltarutiinit sekä uneen sopiva ympäristö, sekä tunnistamaan tekijöitä, jotka voivat heikentää unta (esim. runsas paikallaanolo tai epäsäännöllinen päivärytmi).

Ohjauksessa huomioidaan perheen yksilöllinen tilanne ja lapsen kehitysvaihe, ja tarvittaessa annetaan tarkempaa ohjausta unen haasteisiin tai ohjataan jatkotutkimuksiin ja -palveluihin. Unen tukeminen on osa neuvolan ennaltaehkäisevää työtä, jolla edistetään lapsen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kehitystä sekä arjessa jaksamista.

Lue lisää:

- Vinkkejä perheen nukkumiseen
- Lapsen uni

Neuvolapalveluiden sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous, tekstiilien puhtaanapito ja toimiva jätehuolto ovat olennaisessa osassa potilaiden/asukkaiden/asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä puhtaanapitoon liittyviä ohjeita esim. siivous- ja jäteohjeet. Ohjeistukset toimintatavoista normaali- ja poikkeusoloissa ovat henkilöstölle helposti saatavilla, esim. IMS ohjepankista.

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Eloisan tila-ja tukipalvelut / siivouspalvelut huolehtivat siivouspalvelut heidän laatimien ohjeiden mukaan.
Pyykkihuolto on keskitetty Mikkelin keskuspesulaan, vuokravaatteet.

Asiakkaat ohjeistetaan ja ohjataan toimimaan epidemia-aikoina. Käsidesipisteitä on useita.

Työntekijät on perehdytetty hygieniakäytänteisiin.

Ks. kunkin yksikön hygieniayhdyshenkilön ja jätehuollosta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot kohdasta Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Neuvolapalveluiden sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon Palvelupisteen on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Ensisijaisesti infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimenpiteitä.

Käsihygienia on yksi tärkeimmistä keinoista ehkäistä infektioiden leviämistä. Henkilökunnalle on selkeät ohjeet käsien pesusta, desinfioinnista ja suojavarusteiden käytöstä. Organisaatiossa on infektiontorjuntayhdyshenkilöitä sekä henkilökunnan ja opiskelijoiden työasu- ja hygieniaohje asiakas- ja potilastyöhön. Hoitoon liittyvien infektioiden esiintymistä seurataan säännöllisesti ja mahdollisista epidemioista raportoidaan viipymättä. Henkilöstölle tarjotaan säännöllisesti koulutusta infektioiden torjunnasta ja hygieniakäytännöistä. Henkilökunnan tulee suorittaa verkkokurssi infektioiden torjunnasta ja tavanomaisista varotoimista. Suunnitelmissa on määritelty siivouskäytännöt ja välinehuollon periaatteet, jotta ympäristö pysyy turvallisena ja puhtaana.



Neuvolapalveluiden sisällön omavalvonta

Lääkehoito

Palvelupisteen lääkehoito perustuu palvelupistekohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito –oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Eloisalla on yhteinen laaja lääkehoitosuunnitelma, josta vastaa lääkitysturvallisuustyöryhmä. Lisäksi yksiköissä on perusterveydenhuollon omat lääkehoitosuunnitelmat. Neuvolan lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin. Oman lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa lääkevastuuterveydenhoitajat yhdessä palveluesihenkilöiden kanssa. He myös seuraavat lääkehoitosuunnitelman toteutumista. Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa ylilääkäri ja esihenkilö yhdessä lääkevastuuterveydenhoitajien ja vastaavien terveydenhoitajien kanssa.

Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu tarkemmin lääkehoitoon liittyvät mahdolliset riskitilanteet ja niissä toimiminen. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan aina uuden työntekijän kohdalla ja lääkehoidon luvat on uusittava LOVe-lääkehoidon osaaminen verkossa –kurssialustalla tapahtuvilla tenteillä ja yksikössä suoritettavilla näytöillä viiden vuoden välein.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:
Neuvolan lääkehoitosuunnitelmaan kuvataan konkreettisesti, miten lääkehoitoa omassa toiminta- tai työyksikössä toteutetaan.

Lääkehoitosuunnitelma pidetään ajan tasalla ja se toimii myös perehdytysoppaana uusille työntekijöille.

Yksikössä on lukollinen lääkehuone, jossa kaikki lääkkeet säilytetään. Joissakin yksiköissä on lukollinen lääkejääkaappi ja lukollinen lääkekaappi erikseen vastaanottohuoneissa.

Neuvolapalvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

Neuvolan asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Terveydenhuollon ammattihenkilön on osallistuttava sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen, jos sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihuollon toteuttaminen on tarpeen ja ne edellyttävät terveydenhuollon palveluja (Terveydenhuoltolaki 32 §).

Neuvolan palveluja on suunniteltu yhdessä eri toimialojen ja palvelualueiden kanssa niin, että asiakas saisi oikea-aikaista palvelua mahdollisimman vähillä yhteydenotoilla, esim. Palveluluukun kautta. Yhteistyötä tehdään mm lasten ja nuorten mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden, kuntoutuspalveluiden ja erikoissairaanhoidon (esim äitiysvastaanotto, synnytykset, pikkulapsityö jne) kanssa. Yhteistyötä tehdään myös varhaiskasvatuksen kanssa. Tarvittaessa asiakasta ohjataan myös kolmannen sektorin ja muiden yhteistyökumppanien palveluihin. Tukitoimien suunnittelussa perheen osallisuus on keskeistä.

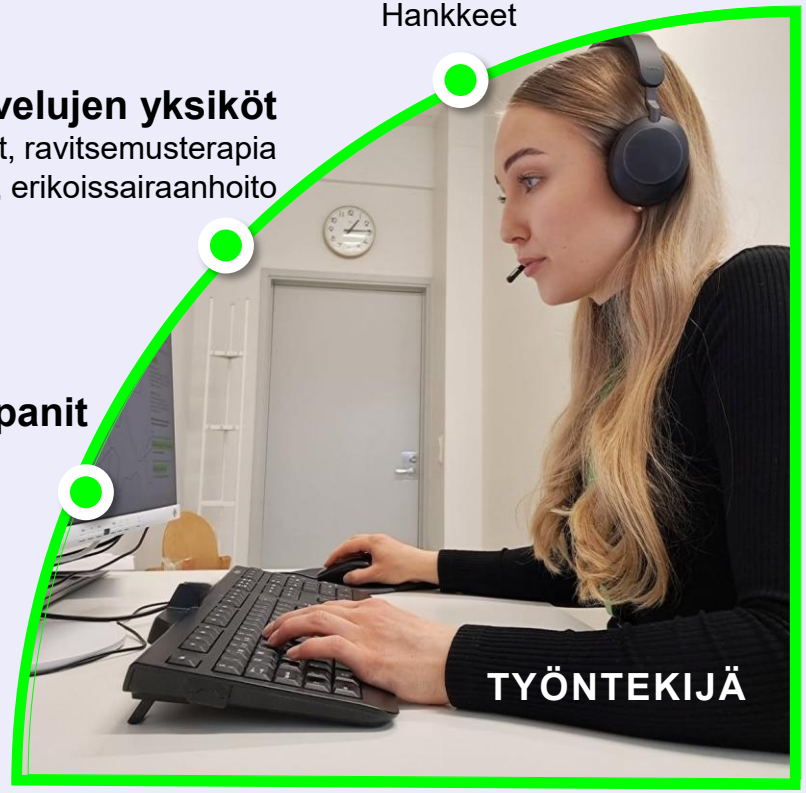


Monialaisen yhteistyön eri tahot

Muut hyvinvointialueen yksiköt
Sosiaalityö, pelastusviranomaiset
Hankkeet

Muut terveyspalvelujen yksiköt
Mieri-palvelut, kuntoutuspalvelut, ravitsemusterapia
Avosairaanhoito, erikoissairaanhoito

Ulkoiset yhteistyökumppanit
Varhaiskasvatus
Muut julkiset palvelut
Maahanmuuttopalvelut, järjestöt
Yksityiset palvelut



Muu sosiaalinen verkosto
ystävät, harrastuskaverit, perhekerhon tuttavat

Perhe ja läheiset



Matalan kynnyksen pisteet
Muut julkiset palvelut
Yksityiset palvelut
Järjestöt ja yhdistykset

Asiakas-/potilasturvallisuus

Asiakas-/potilasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Eloisa ohjaa kaikkea yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Terveydenhuollon lainsäädännöstä tulevat velvoitteet ohjaavat asiakas-/potilasturvallisuuden omavalvontaa. Palo- ja pelastusturvallisuudesta, asumisterveyden turvallisuudesta ja muista turvallisuuden ulottuvuuksista vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. **Asiakas-/potilasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**.

Yhteistyön eri muotoja ovat hyvinvointialueen sisäinen yhteistyö, sopimusyhteistyö, alueellinen yhteistyö, kansallinen ja kansainvälinen yhteistyö. Hyvinvointialueen sisäinen yhteistyö kattaa eri toimialojen välisen yhteistyön. Sopimusyhteistyö ostopalveluiden kanssa varmistaa, että ostopalvelut ovat linjassa hyvinvointialueen laatu- ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman kanssa. Alueellista ja kansallista yhteistyötä tehdään esimerkiksi YTA-alueella. Alueellista yhteistyötä tehdään myös muun muassa kuntien sivistystoimen ja koulutusorganisaatioiden kanssa. Kansallisissa verkostoissa tuotetaan kansallista vertailutietoa, jaetaan ja hyödynnetään hyviä käytäntöjä.

Yksikölle on laadittava poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteita koskevia ohjeistuksia. Henkilöstön perehdyttäminen näihin valmius- ja häiriötilanteiden ohjeisiin on olennaista. Näiden ohjeiden avulla varmistetaan, että yksikkö pystyy toimimaan tehokkaasti ja turvallisesti monenlaisissa tilanteissa:

- **Poistumisturvallisuussuunnitelma**: Ohjeistaa yksikön henkilöstön ja asiakkaiden turvallisen evakuoinnin hätätilanteissa, kuten tulipalon tai muun vaaratilanteen sattuessa.
- **Valmiussuunnitelma**: Ohjeistaa, miten yksikkö toimii yhteiskunnallisissa kriisitilanteissa, kuten luonnonkatastrofeissa tai vakavissa häiriöissä.
- **Pelastussuunnitelma**: Sisältää ohjeet hätätilanteisiin, kuten tulipalojen tai vaarallisten aineiden vuotojen varalta.
- **Ensiapukoulutus**: Henkilöstön on oltava perehtynyt ensiaputoimenpiteisiin onnettomuustilanteissa.
- **Turvallisuusohjeet**: Esimerkiksi fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden varmistamiseksi.
- **Häiriötilannesuunnitelma**: Kattaa tekniset ongelmat, kuten sähkökatkokset tai tietoliikenteen häiriöt.

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan Palvelupisteen tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi
- Huoli läheisestä, tuttavasta tai naapurista: ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää sellaisia seikkoja, joiden vuoksi henkilön palvelujen tarve olisi syytä selvittää. Varhaisella avuntarpeen tunnistamisella pyritään tukemaan ikääntyneiden hyvinvointia ja auttamaan arjessa selviytymistä: Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon

•**Ilmoitusvelvollisuus lastensuojelutarpeesta**: Jos viranomainen tai ammattihenkilö (esim. opettaja, lääkäri, sosiaalityöntekijä) huomaa, että lapsi voi olla vaarassa tai tarvitsee lastensuojelutoimenpiteitä, hänen on tehtävä lastensuojeluilmoitus viipymättä. Tämä voi koskea esimerkiksi vakavaa laiminlyöntiä, väkivaltaa, päihdeongelmia perheessä tai lapsen itse aiheuttamaa vaaratilannetta.
•**Välitön ilmoitus vakavista tilanteista**: Jos lapsen turvallisuus tai terveys on välittömässä vaarassa, kuten pahoinpitelyn tai seksuaalisen hyväksikäytön tapauksissa, on ilmoitus tehtävä välittömästi lastensuojeluviranomaisille ja tarvittaessa myös poliisille.
•**Monialainen yhteistyö**: Ilmoitusvelvolliset toimijat, kuten terveydenhuollon ja koulutuksen ammattilaiset, ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemistaan lastensuojelutarpeista myös toisten viranomaisten kanssa tehtävän yhteistyön yhteydessä.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

Terveydenhoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö. Suunnittelussa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä terveydenhuollon ammatillinen osaaminen.

Neuvolassa hoitohenkilöstön määrän, rakenteen, riittävyyden ja sijaisten käytön periaatteet perustuvat moninaisiin tekijöihin ja huolelliseen suunnitteluun. Näitä periaatteita säätelevät muun muassa kansalliset ja alueelliset säädökset, suositukset, mitoitukset sekä paikalliset tarpeet ja resurssit.

Henkilöstön määrään vaikuttaa asiakkaiden ja lakisääteisten terveystarkastusten määrä**.** Riittävä henkilöstömäärä varmistaa, että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut oikeaan aikaan ja korkealaatuisina. Sijaisia tarvitaan, heidän käytön täytyy olla taloudellisesti kestävää, tämä vaatii hyvää ennakointia ja suunnittelua.

Neuvolan henkilöstövoimavaroja seurataan säännöllisesti vertaamalla asiakasmäärää ja terveystarkastusten määrää käytettävissä olevaan henkilöstöön. Tavoitteena on varmistaa, että henkilöstöä on aina riittävästi suhteessa asiakasmääriin
Tämä tapahtuu seuraavia keinoja käyttäen:

- Lakisääteiset terveystarkastukset: Asiakkaiden ja terveystarkastusten määrä arvioidaan suhteessa henkilöstön määrään
- **Henkilöstön seuranta**: Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä seurataan reaaliaikaisesti esimerkiksi työvuorosuunnittelun ja resurssienhallintatyökalujen avulla.
- **Tiedolla johtaminen**: Henkilöstöresurssien riittävyyttä varmistetaan hyödyntämällä tiedolla johtamista, jossa käytetään henkilöstö- ja asiakastietoja päätöksenteon tukena.
- **Joustavuus**: Yksikkö mukauttaa henkilöstön määrää tarvittaessa esim. lisähenkilöstön rekrytoinnin tai henkilöstöresurssin uudelleenkohdentamisen kautta.

Sijaisten käytön periaatteet keskittyvät siihen, että yksikön toiminta pysyy sujuvana ja asiakkaille taataan laadukas palvelu myös poissaolojen aikana. Sijaisten käyttöä koskevat periaatteet sisältävät seuraavat näkökulmat:

- **Tarpeen arviointi**: Sijaisia käytetään, kun vakituinen henkilöstö ei riitä turvaamaan asiakkaiden palveluja poissaolojen, kuten lomien, sairauspoissaolojen tai koulutuspäivien aikana.
- **Pätevyys ja osaaminen**: Sijaisilla tulee olla riittävä pätevyys ja osaaminen tehtävien suorittamiseen. Sijaisten rekrytoinnissa varmistetaan, että heillä on tarvittavat tiedot ja taidot vastata yksikön tarpeisiin, kuten asiakaskunnan erityistarpeet tai mahdolliset turvallisuusvaatimukset.
- **Perehdytys**: Jokainen sijainen perehdytetään huolellisesti työtehtäviin, yksikön toimintakäytäntöihin sekä asiakkaiden erityistarpeisiin. Tämä varmistaa, että sijaiset pystyvät toimimaan itsenäisesti ja tehokkaasti.
- **Käytön ennakointi ja joustavuus**: Sijaisten tarvetta pyritään ennakoimaan esimerkiksi lomakausien ja kiireellisten aikojen osalta. Tarvittaessa voidaan käyttää varahenkilöstöä tai vuokrata työvoimaa, jotta sijaiset saadaan nopeasti ja joustavasti tarpeen mukaan.
- **Sijaisten käytön seuranta**: Sijaisten käyttöä ja heidän vaikutustaan yksikön toimintaan arvioidaan säännöllisesti.
- **Kustannusten hallinta**: Sijaisten käytöstä aiheutuvia kustannuksia seurataan, ja sijaisjärjestelyt suunnitellaan taloudellisesti kestävällä tavalla siten, että palvelun laatu kuitenkin säilyy.

Neuvolan henkilöstömäärä kuvattu
palvelupisteiden kuvauksissa

Neuvolan henkilöstön mitoitussuositukset:

- Lastenneuvola
  - Terveydenhoitaja / 320 lasta
  - Lääkäri / 2270 lasta
- Äitiysneuvola
  - Terveydenhoitaja / vähintään 38 ja enintään 76 raskaana olevaa

Opiskeluhuollon henkilöstön mitoitussuositus:

- Kuraattori / 670 opiskelijaa
- Psykologi / 780 opiskelijaa

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Vakituisten työntekijöiden **rekrytoinnista päätetään hallintosäännön ja Eloisan sisäisten rekrytointiohjeiden mukaisesti**. Henkilöstön haku tapahtuu kuntarekry.fi kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Valvontalain myötä 1.1.2024 alkaen myös ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Kielitaito varmistetaan Eloisassa opinto-, tutkinto- tai työtodistusten avulla.

Rekrytointi perustuu Eloisan virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, talousarvion noudattamisohjeisiin, tulos/budjettiohjeisiin sekä henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työsopimus allekirjoitetaan tai virkamääräys annetaan viimeistään ensimmäisenä työpäivänä.

Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimiessa sijaisena varmistetaan kelpoisuus toimia sijaisena sekä kyky ja valmius hoitaa tehtävää varmistetaan esihenkilön toimesta. Työsuhteessa olevalle opiskelijalle on aina määritelty ohjaaja.

Rekrytoinnin periaatteet varmistavat, että organisaatioon valitaan pätevimmät ja sopivimmat henkilöt, samalla huolehtien oikeudenmukaisuudesta, avoimuudesta ja lainmukaisuudesta.

- **Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo**: Kaikkia hakijoita kohdellaan tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Rekrytointiprosessissa otetaan huomioon tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki, ja valintakriteerit perustuvat ainoastaan pätevyyteen, osaamiseen ja soveltuvuuteen tehtävään.
- **Avoimuus ja läpinäkyvyys**: Rekrytointiprosessi on selkeä ja avoin kaikille hakijoille. Tehtävät ja vaatimukset kuvataan tarkasti työpaikkailmoituksessa, ja valintakriteerit ovat julkisia ja läpinäkyviä. Hakijoille annetaan asianmukaista tietoa prosessin etenemisestä.
- **Pätevyys ja osaaminen**: Valintakriteerit perustuvat ensisijaisesti hakijan pätevyyteen ja osaamiseen. Tämä sisältää koulutuksen, työkokemuksen, ammatilliset taidot ja tehtävän edellyttämät erityisvaatimukset. Haastatteluissa ja testeissä arvioidaan hakijan soveltuvuutta suhteessa yksikön tarpeisiin ja tehtävän vaatimuksiin.
- **Yhteensopivuus organisaation arvojen kanssa**: Hakijan tulee sopia organisaation kulttuuriin ja jakaa sen arvot. Tämä varmistetaan haastatteluiden ja soveltuvuusarvioiden avulla.
- **Kustannustehokkuus ja pitkäjänteisyys**: Rekrytoinnissa pyritään valitsemaan henkilöitä, jotka tuovat pitkäaikaista lisäarvoa organisaatiolle ja joiden kehittymiselle organisaatio voi tarjota mahdollisuuksia.
- **Luottamuksellisuus**: Hakijoiden tiedot käsitellään luottamuksellisesti, ja tietosuojaa koskevia säädöksiä noudatetaan tiukasti. Hakijoiden yksityisyys suojataan kaikissa rekrytoinnin vaiheissa.
- **Perehdytys ja jatkuva kehitys**: Rekrytoinnin osana suunnitellaan uuden työntekijän perehdytys ja mahdollisuus jatkuvaan kehittymiseen.

Lue lisää:

- Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Palvelupisteen **henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakas/potilastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen**. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita.

Neuvolassa noudatetaan Eloisan yleistä perehdytysohjetta. Lisäksi yksiköillä voi olla käytössä omia perehdys lomakkeita. Omavalvonta-suunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä. Organisaatiossa on otettu käyttöön sähköinen perehdytyssovellus (intro).

Palveluesihenkilö vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta sekä nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille annetaan kattava perehdytys ennen työtehtäviin ryhtymistä. Tämä sisältää tiedot organisaation käytännöistä, työtehtävistä, turvallisuus-käytännöistä ja toimintatavoista. Perehtyminen organisaatioon ja työtehtäviin suunnitellaan yksilöllisesti huomioiden työntekijän aikaisempi työkokemus vastaavissa tehtävissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voivat toimia tilapäisesti tietyissä tehtävissä, mikäli se on määritelty asianmukaisessa lainsäädännössä. Opiskelijoiden työskentely laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti edellyttää huolellista suunnittelua ja seurantaa. Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka vastaa opiskelijan työn ohjaamisesta ja valvonnasta. Ohjaaja seuraa opiskelijan työskentelyä, antaa palautetta ja varmistaa, että opiskelija suorittaa tehtävänsä asianmukaisesti.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Täydennyskoulutukset kohdennetaan henkilöstöön tasapuolisesti, tarpeen sekä henkilöstön vastuualueiden mukaan esihenkilön koordinoimana. Täydennyskoulutuksen periaatteet ja linjaukset on kuvattu koulutussuunnitelmassa. Muista koulutuksista sovitaan henkilökohtaisesti kehitys- ja muiden ohjaavien keskustelujen yhteydessä, joissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Täydennyskoulutusten toteutumista seurataan vuosittain Oss- järjestelmän avulla.

Henkilöstön perehdytys toimintayksiköissä:

Neuvolapalveluilla on yhteinen perehdytyksen malli Intro-järjestelmässä. Lisäksi yksiköllämme on omia perehdytyksen osa-alueita Introssa. Uuden työntekijän perehdytykseen nimetään perehdyttäjät, jotka opastavat työyksikön käytänteisiin ja tapoihin.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Toimipisteissä on vastaanottohuoneita, lääkehuone, asiakkaiden odotustila, asiakas-WC, toimistotilat, henkilöstö-WC, henkilöstön sosiaalitilat, varastotilat ja kokoustilat. Etäkontakteissa kiinnitämme erityistä huomiota tietoturvalliseen työskentelyyn. Salassapito säännökset ja turvallisuusasiat huomioidaan työhuone- sekä etätyökäyttäytymisessä.
Työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyötä ja työturvallisuussuunnitelmassa on kartoitettu tilojen terveydelliset olosuhteet.

Toimipisteiden pääovet ovat auki sovittujen käytänteiden mukaisesti. Osassa kiinteistöistä on ulko-ovilla kameravalvonta. Osa ovista on myös lukittuna päiväsaikaan, jonne on avaimilla pääsy henkilökunnalla. Neuvolassa on käytössä 9-solutionsjärjestelmä sekä Secapp-järjestelmä (kotikäynneille), jossa on mm. päällekarkaus hälytysjärjestelmä. Tilat ovat esteettömät. Poistumistiet ovat merkattuina ja ne pidetään esteettömästi saavutettavina. Tiloissa on automaattinen paloilmoitin ja kiinteistössä on myös sprinklaus.

Hyvinvointialueella arvioidaan säännöllisesti toimitilojen toimivuutta ja tilojen käytön joustavuutta. Toimitilojen kunnossapidon ja korjaustarpeissa tehdään yhteistyötä tilapalveluiden kanssa.

Yksikön riskienhallintasuunnitelma löytyy Laatuportti-ohjelmasta.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

käytössä henkilöstön sähköinen työajan seuranta.

Ulko-ovet ja sisällä olevat palo-ovet toimivat pääasiassa sähkölukoilla. Henkilöstöllä on käytössä mukana kuljetettavat tai huonekohtaiset turvahälyttimet. Sotekeskuksien ja – asemien yleisissä tiloissa on pääsääntöisesti tallentava kameravalvonta, jolla voidaan valvoa yleisiä tiloja henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden vuoksi. Lisäksi terveysneuvon ja päivystysavun puhelinpalveluissa puhelut tallennetaan. Tallentamisesta kerrotaan numeroihin soittaessa nauhoitteessa. Tallentaminen tehdään potilasturvallisuuden ja laadun varmistamiseksi.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Yhteinen työajan seurantajärjestelmä otettiin käyttöön tammikuussa 2025. Työaikaleimauksia voi tehdä työaikapäätteellä, työasemalla ja mobiilissa.

Rakennuksissa on lukollisia tai ovikoodeilla toimivia ovia. Ulko-ovet ovat avoinna aukioloaikojen mukaan.

Turvahälytin järjestelmät ovat yksikkökohtaiset, laitteiden toimivuutta tarkastetaan säännöllisin väliajoin. Työntekijöillä on käytössä Secapp -hälytysjärjestelmä yksikön ulkopuolella tapahtuvaa työskentelyä varten

Yksikkökohtaiset turvallisuuskävelyt toteutetaan säännöllisin väliajoin

Kaikki digitaaliset palvelut ovat tietoturvallisia käyttää ja toimivat salatun yhteyden kautta.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon **yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita**, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Hoitoon käytettäviä lääkinnällisiä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä **turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia**. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan. Eloisassa työntekijä tekee vaaratilanneilmoituksen, jonka yhteydessä vaaratilanteesta menee tieto myös Fimealle. Esihenkilö vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Fimealle. Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle vaaratilanneilmoitus järjestelmässä.

Yksikössä on käytössä ainoastaan lain mukaisia ja kilpailutettuja lääkinnällisiä laitteita ja apuvälineitä. Laitteet tarkistetaan ja kalibroidaan säännöllisesti laitevalmistajien suositusten mukaisesti. Kukin yksikkö huolehtii omien laitteiden ja apuvälineidensä huollosta. Sähköisten laitteiden huollon suorittaa ammattihenkilö, jolla on tarvittava koulutus niiden tekemiseen. Tästä koulutuksesta ja valvonnasta huolehtii organisaatiossa lääkinnällisen tekniikan nimetyt henkilöt. Kotiin vietävien apuvälineiden tarkastuksen ja huollon huolehtii apuvälineyksikkö myös sähköisten apuvälineiden osalta. Sähköisten apuvälineiden huoltoa valvoo samat sähkötekniikan ammattihenkilöt kuten muissa sähkölaitteissa. Potilaalle ja asiakkaille luovutettavat laitteet ja apuvälineet tarkastetaan ja huolletaan aina luovutuksen yhteydessä ja annetaan asianmukainen ohjeistus laitteiden käyttöön.

Vastuuhenkilöt neuvolapalvelut
Katja Kyllönen, palveluesihenkilö
p. 044 417 2809, katja.kyllonen2@etelasavonha.fi
Marja-Riitta Savolahti, palveluesihenkilö
p.040 549 5520, marja-riitta.savolahti@etelasavonha.fi
Noora Valjakka, palveluesihenkilö
p. 040359 7083, noora.valjakka@etelasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:
Osa käytössä olevista laitteista on Istekin vuokralaitteita, jotka vaihdetaan uusiin säännöllisesti. Omat laitteen kuuluvat myöskin Istekin laiterekisteriin ja huollon piiriin.
Laitteiden käyttöön perehdytetään.
Laitteiden hankinta organisaation ohjeiden mukaisesti.

Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Käytössä olevien laitteiden ja mittareiden testaukseen ja kalibrointiin omat ohjeet.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joita ovat:



1. Tutkimusvälineet

Esim Hb-mittarit, korvalamput, mittarit verensokerin ja verenpaineen seurantaan sekä audiometrit



2. Instrumentit

Esim. gyn tutkimusvälineet



3. Hoitotarvikkeet

Raskausdiabeteksen seurantaan

	1. Tutkimusvälineet	2. Instrumentit	3. Hoitotarvikkeet
Mistä laitteen saa	Yksikön laite	Perhesuunnitteluneuvolan lääkärin käyttämät tutkimusvälineet Kohdunkaulan irtosolunäytteen ottamiseen tarvittavat välineet	Hoitotarvikejakelun kautta
Perehtyminen laitteeseen	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet tallennettu yksikössä. Laiteajokortti löytyy laatuportista.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	Istekki Oy huoltaa		

1 Jos laite aiheuttaa vaaratilanteen, asiakas/potilas ilmoittaa työntekijälle ja laite poistetaan käytöstä → **2** Työntekijä tekee vaaratilanteesta vaaratilanneilmoituksen. Ilmoituksen yhteydessä tieto menee myös Fimeaan. → **3** Ilmoitus käsitellään yksikössä.

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Terveydenhuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Henkilötietojen käsittelyä ohjaa vahvasti säädökset ja lait. Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste on nähtävillä Eloisan verkkosivuilla.

Asiakas-/potilastietojen käsittelyyn sisältyy kirjaaminen, katselu, käsittely ja salassapito. Asiakas-/potilastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet, ja ne kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Työntekijä hyväksyy salassapito- ja tietosuojasitoumuksen osana työsopimusta. Lisäksi henkilökunta suorittaa Granite-tietosuojakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja Eloisan yleisen sosiaalisen median ohjeistuksen noudattamiseen. Eloisan tietosuojavastaava seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta neljästi vuodessa. Etelä-Savon hyvinvointialueella on laadittu organisaatiotasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohtaja.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

puh.015 411 4100 **tietosuojavastaava@etelasavonha.fi**

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

-Yksikössä tietosuojasuunnitelman toteutumisesta vastaa palveluesihenkilö.
-Tietosuojaan liittyviä asioita kerrataan säännöllisesti.
-Jokainen työntekijä suoritta Granite-tietosuojakoulutuksen ja päivittää sen säännöllisesti ohjeen mukaan.
-Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolositoumuksen allekirjoittaessa työsopimuksen yksikköön. Tämän esihenkilö ja työntekijä käyvät allekirjoitusvaiheessa lävitse.

Lue lisää:

- Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista – THL
- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto
- Potilas- ja asiakastietojen ja henkilötietojen käsittely – Valvira
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla, ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kirjaaminen on osa ammattitaitoa, ja on **tärkeässä roolissa kaikkien osapuolien oikeusturvan kannalta** erityisesti tilanteita selvitettäessä jälkikäteen (epäkohta tai muistutus).

Potilasasiakirjamerkinnät tulee tehdä viivytyksettä. Merkinnät tulee tehdä viimeistään viiden vuorokauden kuluessa siitä, kun potilas poistuu vastaanotolta taikka palvelutapahtuma muutoin päättyy. Asiakas-/potilastiedot kirjataan tietojärjestelmään.

Huom! *Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaaminen eriytyy vuonna 2024. Kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset löytyvät IMS-järjestelmästä.*

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

-Intro perehdytysohjelma
-Perehdytyksestä vastaava perehdyttää uuden työntekijän myös- ja potilastyön kirjaamiseen.
-IMS:ssä palvelualueen omat kirjaamisen ohjeet

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

-Kirjaaminen kuuluu osaksi asiakkaan käyntiä ja tulee tehdä viipymättä käynnin yhteydessä.

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toimiva omavalvonta neuvolassa on palvelujen laadun ja toiminnan kehittämisen keskeinen väline. Neuvolan omavalvonnalla varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu. Se on osa arjen toimintaa, jossa palvelupisteissä toteutetaan jatkuvaa ja säännöllistä toiminnan tarkastelua ja valvontaa. Omavalvonta tuottaa tietoa, jota hyödynnetään neuvolapalvelujen kehittämisessä.

Neuvolakohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakas-/potilasturvallisuuden kehittämistarpeista saadaan asiakaspalautteista, henkilöstön havainnoista, epäkohtailmoituksista ja riskien arvioinnista. Omavalvonnan toimeenpanoprosessissa käsitellään kaikki asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät riskit ja kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille laaditaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Palvelun laadun ja vaikuttavuuden jatkuvaa kehittymistä seurataan tiedolla johtamisen keinoin, esimerkiksi seuraamalla sovittuja tulosmittareita, kuten rokotuskattavuutta, terveystarkastusten toteutumista, henkilöstöresurssia ja asiakastyytyväisyyttä.

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto neuvolan kehittämissuunnitelmasta, jossa kuvataan konkreettiset kehittämistoimenpiteet ja niiden toteutuksen seuranta.

Neuvolan kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1.Neuvolapalveluiden yhtenäiset käytännöt
Toimenpiteet:
-Arvioidaan nykyiset toimintatavat ja tunnistetaan muutostarpeet
-Yhtenäistetään käytäntöjä Eloisan neuvolatoiminnoissa
-Toteutetaan jatkuvaa toiminnan tarkastelua (mittarit) ja arviointia osana omavalvontaa

2.Osaamisen laajentaminen ja ylläpitäminen
Toimenpiteet:
-Laaditaan ja päivitetään koulutussuunnitelma.
-Seurataan koulutusten toteutumista ja vaikutuksia käytännön työhön.
-Kannustetaan osaamisen jakamiseen tiimien sisällä.

3. Työhyvinvointi
Toimenpiteet:
-Arvioidaan henkilöstön osaamista ja tarjotaan mahdollisuuksia kehittämiseen.
-Tehdään yhteistyötä työhyvinvointipalveluiden kanssa (esim. työterveys, työnohjaus).
-Huolehditaan työturvallisuudesta, mm. riskien arvioinnin ja turvallisuusohjeiden avulla.
-Vahvistetaan moniammatillista yhteistyötä neuvolan sisällä ja muiden palveluiden kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Neuvola seuraa omavalvontasuunnitelmaa tarkistamalla suunnitelman vuosittain. Lisäksi suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädösten muuttuessa. **Kehittämissuunnitelman toimenpiteiden seuranta tapahtuu palveluyksikössä/palvelupisteissä.**

Omavalvontaohjelmassa toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan 4 kk välein Eloisan nettisivuilla (1.1.2024 alkaen).

Omavalvonnan seuranta

- Eloisan omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat internetsivuilla
- Valvonnan yhteystiedot - Eloisa (etelasavonha.fi)
    - Ensisijaisesti palaute annetaan suoraan hoitavalle henkilöstölle ja palvelupisteen vastuuhenkilölle. Jos palvelussa on havaittavissa asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttava seikkoja, jotka eivät ole annetusta palautteesta huolimatta parantuneet, asiasta kannattaa olla yhteydessä hyvinvointialueen valvontatiimiin.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

-Omavalvontasuunnitelma aina tarkastetaan 2 x vuodessa
-Käydään läpi henkilöstön kanssa 1 x vuodessa ja aina tarpeen niin vaatiessa.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite		Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli: Tiedon seurannan sykli	Kehittämisen sykli: Selite	Käsittely	Lopputulema
Laadukkaat palvelut, asiakas/potilas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia	**Palveluyksiköt/-pisteet**	**Raportointityökalun (vaaratilanne) ilmoitukset** • ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista • ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista **Potilaspalautteet** • suulliset palautteet työntekijöille • sähköiset palautteet **Työntekijöiden kokemukset** • ennaltaehkäisevät toimet riskienhallintaan perustuen työntekijöiden kokemukseen **Tiedolla johtamisen mittarit** • Rokotuskattavuus, terveystarkastusten eteneminen, käyntimäärät /työntekijä, LANU resurssisuunnitelma, • Asiakaskyselyt, Raskaus- ja synnytyspolun käyttäjät	Kuukausi-tasolla	Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palavereissa -viikoittain: -kuukausittain:	• Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa. • Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämistoimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön.	**Arjen toiminnan kehittäminen nopealla syklillä palavereissa sovitun perusteella.** **Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan omavalvonta-suunnitelmassa kerran vuodessa.**
		Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä				
	Eloisan taso	**Epäkohtailmoitukset**	tapahtuessa	Yksikön esihenkilö käsittelee.	• Tunnistetaan palvelua koskevat korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön palvelun kaikissa yksiköissä. • Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportointi 4kk välein Eloisan nettisivuille. • Vastuuhenkilö käy epäkohtailmoitukset valvontatiimin kanssa läpi 4 kk:n välein	**Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.** **Palvelussa yhteinen kehittämisen suunta.**
		Asiakaspalautteet • Eloisan palautelomake **Kokemukset** • tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet **Tiedolla johtamisen mittarit** • toiminnan mittarit • Asiakastyytyväisyyskyselyt	Vuosi-tasolla	Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita.		
		Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat		Suunnitelmien päivittäminen vuosittain.		
		Valvonnan kyselyt	satunnaisesti	Valvontatiimi suorittaa.		

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys 21.7.2026

Allekirjoitus _____Marja-Riitta Savolahti, Noora Valjakka, Katja Kyllönen