

Oma-avontasuunnitelma Etelä-Savon hyvinvointialueen neuvola palvelut

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

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

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Yhteiset sotekeskuspalvelut

Nimi: Neuvolapalvelut Enonkoski 6039

Sijaintikunta yhteystietoineen: Enonkoski

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

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Enonkosken neuvola, Kirkkotie 6, 58175 Enonkoski

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:

Kiinteistöhuolto: SOL

Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Tulltra Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Riitta Juutilainen, p. 044 417 2955

Neuvola Savonlinna

Neuvolan henkilöstömäärä:

- Kokonaismäärä: 1-2
- 2 terveydenhoitajaa
- Lääkäri

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 Juva 6112

Sijaintikunta yhteystietoineen: Juva

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

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Sairaالاتie3, 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

Vartijapalvelut:

Kiinteistöhuolto: Järvi-Saimaan palvelut Oy

Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Tulltra Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia, 2M-it

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: Eliisa Piikki-Immonen eliisa.piikki-immonen@etelasavonha.fi p.0400135042

Neuvolan henkilöstömäärä:

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

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten veloitteiden 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: Sairaalan tie 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

Vartijapalvelut: STSEC

Kiinteistöhuolto: Kangasniemen kunta

Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Tultra Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:
Saija Dahl, 0443512508, Sinikka Tynkkynen, 0443516651
Inf.sair. ja sairaala hyg.yks. Mikkeli

Neuvolan henkilöstömäärä:

- Kokonaismäärä: 1-3
- 2 terveydenhoitajaa
- Lääkäri

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

Vartijapalvelut:

Kiinteistöhuolto: SOL

Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Tultra Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Riitta Juutilainen, p. 044 417 2955

Neuvola Savonlinna

Neuvolan henkilöstömäärä:

- Kokonaismäärä: 3-5
- 4 terveydenhoitajaa
- Lääkäri

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:

Kiinteistöhuolto:

Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Tulltra Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Hygieniayhdyshenkilö: Tiina Jukarainen, tiina.h.jukarainen@etelasavonha.fi, p.0447944670

Neuvolan henkilöstömäärä:

- Kokonaismäärä:
- 20 terveydenhoitajaa
- 2 Lääkärinä

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 Mäntyharju 6152

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mäntyharju

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

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Sairaalanatie 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

Vartijapalvelut:

Kiinteistöhuolto: Mäntyharjun kunta

Tulkkauksen- ja käännöspalvelut: Tultra Oy/Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Puhtaus- ja ruokapalvelut: Järvi-Saimaan Palvelut

Hygieniayhdyshenkilö: **Tartuntatautihoitaja Piia Lohi** piia.lohi@etelasavonha.fi p. 0447707262 (ei asiakkaille)

Neuvolan henkilöstömäärä:

- Kokonaismäärä: 4-5
- 3 terveydenhoitajaa
- Lääkäri

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

Vartijapalvelut: STEC

Kiinteistöhuolto: Pieksämäen tukipalvelut Oy

Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Tulltra Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Elina Lyyra-Skö, +358447995489

Titta Nykänen, +358401936544

Neuvolan henkilöstömäärä:

- Kokonaismäärä: 6-8
- 6 terveydenhoitajaa
- 2 Lääkärinä

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

Vartijapalvelut:

Kiinteistöhuolto: SOL

Tulkkauksen ja käännöspalvelut: Tulltra Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Riitta Juutilainen, p. 044 417 2955

Neuvola Savonlinna

Neuvolan henkilöstömäärä:

- Kokonaismäärä: 12
- 8 terveydenhoitajaa
- 1 lastenhoitaja
- 2 sihteeriä
- Palveluesihenkilö
- Lääkäri

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

Vartijapalvelut:

Kiinteistöhuolto: Järvi-Saimaan palvelut Oy

Tulkkauksen ja käännöspalvelut: Tulltra Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: Eliisa Piikki-Immonen eliisa.piikki-immonen@etelasavonha.fi p.0400135042

Neuvolan henkilöstömäärä:

- Kokonaismäärä: 1-2
- 2 terveydenhoitajaa
- 1 Lääkäri

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä 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

Vartijapalvelut: Järvi-Saimaan palvelut Oy

Kiinteistöhuolto Järvi-Saimaan palvelut Oy

Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Tulltra Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Hygieniayhdyshenkilö:

Riitta Juutilainen, p. 044 417 2955 ri

Neuvola Savonlinna

Neuvolan henkilöstömäärä:

- Kokonaismäärä: 2
- 1 terveydenhoitajaa
- 1 lääkäri

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä 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: Tulltra Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: Heidi Rautiainen, heidi.rautiainen@etelasavonha.fi, p.0447945087

Neuvolan henkilöstömäärä:

- Kokonaismäärä: 1-2
- 1 terveydenhoitajaa
- 1 Lääkäri

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:

Kiinteistöhuolto: SOL

Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Tulltra Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Yksikön hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

Riitta Juutilainen, p. 044 417 2955

Neuvola Savonlinna

Neuvolan henkilöstömäärä:

- Kokonaismäärä: 12
- 8 terveydenhoitajaa
- 1 lastenhoitaja
- 2 sihteeriä
- Palveluesihenkilö
- Lääkäri

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten veloitteiden 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: Savonranta

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

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Savonrannan neuvola, Lamminniementie 758300 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:

Kiinteistöhuolto: SOL

Tulkkauksen ja käännöspalvelut: Tulltra Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Riitta Juutilainen, p. 044 417 2955

Neuvola Savonlinna

Neuvolan henkilöstömäärä:

- Kokonaismäärä: 1-2
- terveydenhoitaja
- lääkäri

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä siitä riippumatta, käyttäkö 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 vastuhenkilö 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

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Terveydenhuollon palveluiden toiminta-ajatus 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.

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

Sotokeskuspalvelut koostuvat viidestä tulosalueesta. Avoterveydenhuollon palvelut vastaavat terveyskeskusvastaanottotyöstä. **Lasten- ja nuorten terveysterveystarpeita vastaavat lasten-, äitiys- ja ehkäisyneuvolatoiminnasta, joukkotarkastuksista sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta.** Digitaalinen sotokeskus vastaa keskitetystä hoidontarpeen arviointia puhelimitse ja chatissä, digilääkäripalvelusta sekä eri ammattilaisten chat- palveluista. Kuntoutuspalvelut vastaavat perustason ja erityistason kuntoutuksista koko terveysterveystarpeiden toimialalla.

Suunterveydenhuollon palvelut vastaavat hammashoitaja, hammaslääkäri ja suuhygienistiin vastaanottoiminnasta koko hyvinvointialueella.

Neuvolapalveluita tuotetaan seitsemässä neuvolassa ja lisäksi kuudessa palvelupisteessä sekä etäpalveluna.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvot (*yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, 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 terveysterveystarpeissa seurataan asetusten mukaisten tarkastusten toteutumista. Hyte mittarit ovat käytössä koko alueella.

Neuvolan toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

MISSIO:

**Myö yhdessä –
Terveyttä ja
turvaa Etelä-
Savossa**

ARVOT:

- YHDENVERTAISUUS** – Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.
- VAIKUTTAVUUS** – Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.
- ASIAKASLÄHTÖISYYS** – Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.
- ROHKEUS** – Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.
- TURVALLISUUS** – Luomme turvaa lasten, nuorten ja perheiden elämään

Omaavalonnan johtaminen ja valvonta

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

Tulosaluepäällikkö/palvelualuejohtaja johtaa palvelualueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omaavalonnnasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (välittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omaavalonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä palvelupisteen palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omaavalonnnasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omaavalonntasuunnitelmien 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 omaavalonnnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omaavalonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omaavalonntaohjelman mukaisesti.

Sosiaali- ja integraatiojohtaja on sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Varmistaa osaltaan sosiaalihuollon järjestämisen asianmukaisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta yhteistyössä järjestämistoiminnon ja toimialajohdon kanssa. Ohjaa viranomaisten omaavalonnnallisesti 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 omaavalonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omaavalonnnallisesti 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 omaavalonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omaavalonntaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omaavalonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omaavalonnnallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omaavalonntaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

Palvelun toimintaperiaatteet

VAIKUTTAVUUS

- *Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen: rokotuskattavuus, lapsen kasvun ja kehityksen seuranta, varhaisen tuen tarjoaminen*
- *Vanhempien ja perheiden kokemus neuvolan tuesta ja ohjauksesta*
- *Syrjäytymisen ehkäisy, lastensuojelun tarpeen väheneminen*



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*

ROHKEUS

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

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*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Kuunteleminen ja kohtaaminen*
- *Tarpeisiin vastaaminen*
- *Osallisuus ja yhteistyö*
- *Monikulttuurisuuden huomioiminen*
- *Luottamus*

Oma- valvonnan 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 esiintyviä 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 ongelmassa 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 HaiPro-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** (HaiPro®). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista vaaratilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

Muista palvelussa havaituista laatu poikkeamista 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 tiimipalaverissa
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)

Haattatapahtuman huomaaminen



Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaminen, 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.

Tapahtuman kirjaus



- Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -lomake*
- Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- 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 palvelualueella
- Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omilla 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

Seuranta



- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa 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 palveluysiköissä. 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)



Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman huomaaminen



Vakava vaaratapahtuma

Tapahtuman kirjaus



- Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö/palvelu- tai tulosaluepäällikkö), jotka ilmoittavat valvontatiimille puhelimitse/ sähköpostilla

- *vaaratilanne* ja aptj* -kirjaus

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- 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

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi

Seuranta



- 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 merkittävältä osin antamatta.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

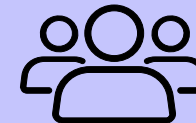
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



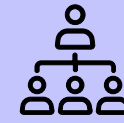
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen ([henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#))
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin 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 veloitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvontasuunnitelman 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 tiimipalaverissa
- 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 veloitettu 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

Lue lisää:

- [Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille – VN](#)

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
- Haipro-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 itsemääräämisoikeutta 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 tyytymättömän palvelun laatuun ja/tai saamaani kohteluun, voin...



antaa palautetta tai kehittämideoita



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 (1/3)

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.
- **Terveystieteiden laaki (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.

- kuullaan perheen näkemyksiä ja toiveita,
- laaditaan tarvittaessa yksilöllisiä hyvinvointi- ja terveystieteiden suunnitelmia,
- 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.

Lainsäädäntö vaikuttaa käytännön työhön siten, että



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (2/3)

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 henkilöstöpalaverissa. 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 \(etelasavonha.fi\)](mailto: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 tulleen 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/käyttö 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 \(etelasavonha.fi\)](mailto:etelasavonha.fi)



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (3/3)

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 terveystalouden toimintaan liittyvä ilmoitus. Palvelun laatuun ja samaansa 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

- Neuvoa ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvistä asioista
- 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



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

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

PSYKKINEN

- 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

Ravitseminen

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

**Ravitsemuksen tukeminen:**

- Terveysneuvonta, hyvä ravitseminen osana koko perheen ohjaamista
- Eri ikäryhmien erityistarpeiden huomioiminen ja ohjaaminen
- Kasvunseuranta, seulontarajojen rikkoutuessa jatkoselvitykset

Lue lisää:

- [THL ravitsemussuositukset](#)
- [Ruokavirasto, raskaana olevat ja imettävät](#)
- [Ruokavirasto, imeväisikäiset ja lapset](#)
- [Terveysportti, koko perheen ravitsemussuositukset](#)

Neuvolapalveluiden sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennaisessa osassa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä hygieniaohteja. Ajantasaiset hygieniaohteistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intranetistä.

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 hygieniakäytäntöihin.

Ks kunkin yksikön hygieniayhdyshenkilön 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 suojarusteiden 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 lääkevastuuterveystenhoitajat yhdessä palveluesihenkilöiden kanssa. He myös seuraavat lääkehoitosuunnitelman toteutumista. Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa ylilääkäri ja esihenkilö yhdessä lääkevastuuterveystenhoitajien 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 palveluntajien 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 terveystieteiden yksiköt

Mieri-palvelut, kuntoutuspalvelut, ravitsemusterapia
Avosairaanhoido, erikoissairaanhoido

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. Terveysturvallisuuden lainsäädännöstä tulevat veloitteet 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, sopimustyhteistyö, alueellinen yhteistyö, kansallinen ja kansainvälinen yhteistyö. Hyvinvointialueen sisäinen yhteistyö kattaa eri toimialojen välisen yhteistyön. Sopimustyhteistyö 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 moninaiisiin 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 ennakoimista 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 uudelleen kohdentamisen 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 ennakoimista 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 kestäväällä tavalla siten, että palvelun laatu kuitenkin säilyy.

Neuvolan henkilöstömäärä kuvattu palvelupisteiden kuvauksissa

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 hoitamiansa 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 noudattamishjeisiin, 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.

Etelä-Savon hyvinvointialue  ELOISA
Terveystieteiden osastolle on aina määritelty ohjaaja.

Rekrytoinnin periaatteet varmistavat, että organisaatioon valitaan pätevimmit 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 tietosuojan 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 sosiaalityilat, varastotilat ja kokoustilat. Etäkontakteissa kiinnitämme erityistä huomiota tietoturvalliseen työskentelyyn. Salassapito säännökset ja turvallisuusasiat huomioidaan työhuone- sekä etätyökäyttämisympäristössä.

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, jossa on mm. päällekkäisyshälytysjärjestelmä. Tilat ovat esteettömät. Poistumistiet ovat merkattuina ja ne pidetään esteettömästi saavutettavina. Tiloissa on automaattinen paloilmoin ja kiinteistöissä on myös sprinklaus.

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

Yksikön riskienhallintasuunnitelma löytyy HaiPro-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. Sotokeskuksien 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 työaikapääteellä, 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

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveysthuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Hoitoon käytettäviä lääkinällisiä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Läkinällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

Läkinällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Terveysthuollon 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 lääkinällisiä 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 lääkinällisen 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 laitteet kuuluvat myöskin Istekin laiterakisteriin 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 lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joita ovat:



1. Tutkimusvälineet

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

Yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

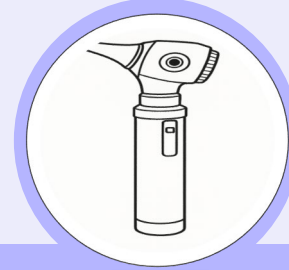
Ohjeet tallennettu yksikössä

Istekki Oy huoltaa

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



2. Instrumentit

Esim. gyn tutkimusvälineet

Perhesuunnitteluneuvolan lääkärin käyttämät tutkimusvälineet
Kohdunkaulan irtosolunäytteen ottamiseen tarvittavat välineet

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



3. Hoitotarvikkeet

Raskausdiabeteksen seurantaan

Hoitotarvikejakelun kautta

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



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

Terveystieteidenhuollossa 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 organisaatitasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohtaja.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

- Yksikössä tietosuojasuunnitelman toteutumisesta vastaa palveluesihenkilö.
- Tietosuojan liittyviä asioita kerrataan säännöllisesti.
- Jokainen työntekijä suorittaa 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](#)

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).

Potilasasiakirjamerkinnyt tulee tehdä viivytyksettä. Merkinnyt 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.

Neuvaloakohtaista 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 kun toiminnassa tulee muutoksia
- Käydään läpi henkilöstön kanssa 1 x vuodessa ja aina tarpeen niin vaatiessa.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys 8.8.2025

Allekirjoitus Marja-Riitta Savolahti, Noora Valjakka, Katja Kyllönen