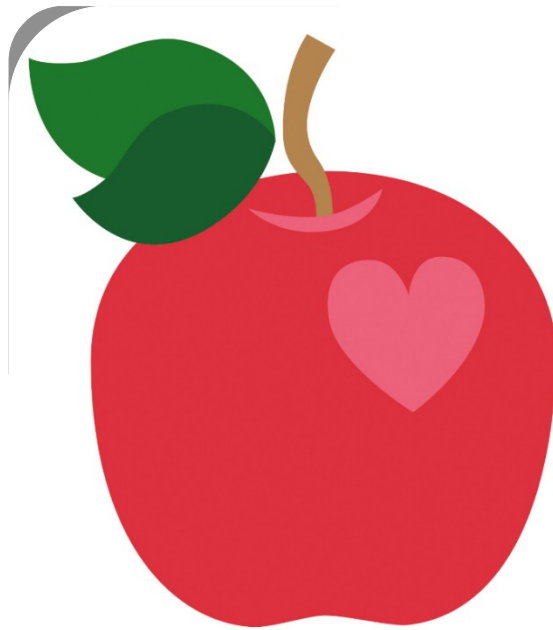




**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

# **Opiskeluhoitopalvelut**

## **Omavalvontasuunnitelma**



Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

[www.keusote.fi](http://www.keusote.fi)

PL 46

[etunimi.sukunimi@keusote.fi](mailto:etunimi.sukunimi@keusote.fi)

05801 Hyvinkää [kirjaamo.hva@keusote.fi](mailto:kirjaamo.hva@keusote.fi)

## Sisällysluettelo

# 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Keski-Uudenmaan hyvinvointialue PL 46, (Suutarinkatu 2) 05801 Hyvinkää <a href="mailto:kirjaamo.hva@keusote.fi">kirjaamo.hva@keusote.fi</a></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221340-6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p><b>Opiskeluhoiltopalvelut</b></p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, opiskeluhoillon psykologi- ja kuraattoripalvelut, koulun tuki</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Lapset, nuoret, perheet, noin 37 000 oppilasta/opiskelijaa. Opiskeluhoillon terveydenhoitaja-, psykologi- ja kuraattoripalveluja tarjotaan Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella (Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi, Mäntsälä, Pornainen, Tuusula) esiopetusikäisille, peruskoululaisille ja toisen asteen opiskelijoille oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaisesti.</p>
<p><b>Vastuuhenkilön/-henkilöiden nimi/nimet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet</b></p> <p>Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto: esihenkilö Kirsi Heikkilä, <a href="mailto:kirsi.heikkila@keusote.fi">kirsi.heikkila@keusote.fi</a>, 050 4970033</p> <p>Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto: esihenkilö Sanna Puolakka, <a href="mailto:sanna.puolakka@keusote.fi">sanna.puolakka@keusote.fi</a>, 050 4970248</p> <p>Psykologi- ja kuraattoripalvelut, koulun tuki: esihenkilö Hanna Hietala, <a href="mailto:hanna.hietala@keusote.fi">hanna.hietala@keusote.fi</a>, 040 807 4190</p>

Psykologi- ja kuraattoripalvelut: esihenkilö Marcia Leirost, [marcia.leirost@keusote.fi](mailto:marcia.leirost@keusote.fi),  
040 807 4212

Psykologi- ja kuraattoripalvelut: esihenkilö Mirka Alanen, [mirka.alanen@keusote.fi](mailto:mirka.alanen@keusote.fi),  
040 807 4700

### **Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat)**

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

Tulkkipalvelut: kilpailutetut

Psykologin tutkimukset: Punopsykologit; Mehiläinen

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

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

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

Psykologipalvelut saavat palautetta ostopalveluista kouluilta. Psykologipalvelut raportoivat tarvittaessa laadusta palveluntuottajaa ja Keusoten hankintapalveluja.

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

## 2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

### **Omavalvontasuunnitelman laadintaan/päivittämiseen osallistuneet**

Terveydenhoitaja-, psykologi-, kuraattori- ja sairaanhoitajatiimit, lähiesihenkilöt, koordinoivat esihenkilöt.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto Kirsi Heikkilä, kirsi.heikkila@keusote.fi, 050 4970033 ja Sanna Puolakka, sanna.puolakka@keusote.fi, 050 4970248

Psykologi- ja kuraattoripalvelut Hanna Hietala, hanna.hietala@keusote.fi, 040 807 4190 ja Marcia Leirost, marcia.leirost@keusote.fi, 040 807 4212, Mirka Alanen, mirka.alanen@keusote.fi, 040 807 4700 sekä koulun tuki Hanna Hietala, hanna.hietala@keusote.fi, 040 807 4190

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

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

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Keusoten verkkosivuilla [www.keusote.fi](http://www.keusote.fi)

Lisäksi ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on jokaisen opiskeluhuollon terveydenhoitajan, psykologin, kuraattorin ja koulun tuen sairaanhoitajan työhuoneessa/ työskentelytiloissa julkisesti nähtävänä siten, että oppilaat, opiskelijat, huoltajat sekä omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä

tutustua siihen. Lisäksi ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävissä ja saatavilla IMS-järjestelmästä.

### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi**

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

## **3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

### **Yksikön toiminta-ajatus**

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

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon tehtäviin kuuluu myös edistää ja seurata kouluympäristön terveellisyyttä, turvallisuutta ja koko kouluuyhteisön hyvinvointia. Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto toimii asiakaslähtöisesti ja oikeudenmukaisesti. Kouluterveydenhuollon henkilöstön toiminnassa korostuvat ammattitaito, luottamuksellisuus, vastuullisuus sekä oman osaamisen jatkuva kehittäminen.

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

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

Koulun tuen sairaanhoitajapalveluja tarjotaan Hyvinkään, Järvenpään ja Tuusulan kuntouttaville erityisluokille, joissa opetus ja kuntoutus muodostavat kokonaisuuden. Luokat on tarkoitettu peruskoulun oppilaille, jotka tarvitsevat monipuolista tukea tunne-elämän tai käyttäytymisen haasteiden takia. Sairaanhoitajapalvelu on suunnattu luokkien erityistä tukea tarvitseville lapsille. Sairaanhoitajan tehtävänä on arvioida ja tukea oppilaiden psyykkistä hyvinvointia seuraamalla ja osallistumalla luokan toimintaan sekä tarjoamalla yksilöllistä (hoidollista) kuntoutuksellista tukea

oppilaille. Yhteistyö kuntouttavan luokan lasten vanhempien kanssa on myös olennainen osa työtä. Sairaanhoidtaja toimii vahvasti eri verkostoissa lapsen hoitoon ja kuntoutukseen liittyen.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot eli toimintaamme ohjaavat periaatteet ovat:

- Ihmislähtöisyys
- Yhteistyö
- Vaikuttavuus

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

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot ovat:

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

### **Mitä tarkoittaa toiminnassamme:**

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

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

### **Mitä tarkoittaa meillä:**

- työntekijänä ja työyhteisönä kannamme vastuuta työyksikön toiminnasta, perustehtävän ja palveluiden kehittämisestä ja työilmapiiristä
- kannustamme ja tuemme asiakkaita vastuullisuuteen ja hyvään omaan elämään
- teemme aktiivista ja joustavaa yhteistyötä sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa

- pidämme lapsen, nuoren ja aikuisopiskelijan edun etusijalla asiakasprosessissa
- luotamme lähtökohtaisesti opiskelijaan ja hänen läheisiinsä
- pyrimme löytämään ratkaisuja asiakkaan haasteisiin yhdessä hänen ja hänen läheistensä kanssa
- kuulemme ja osallistamme asiakkaita palvelujen kehittämisessä
- ohjaamme tarvittaessa asiakkaita tarpeenmukaisten palveluiden piiriin

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

### **Mitä tarkoittaa meillä:**

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

## **4 Riskienhallinta**

### **4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen**

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

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat/potilaat ja heidän omaisensa/läheisensä

uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen.

### **Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista**

- Keusoten omavalvontaohjelma
- Keusoten turvallisuus- ja riskienhallintapolitiikka
- Keusoten turvallisuusohjeet
- Keusoten laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Keusoten valmiussuunnitelma
- Keusoten tietoturvasuunnitelma
- Keusoten osallisuusohjelma
- Keusoten vastuullisuusohjelma
- Keusoten eettiset ohjeet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas-/asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja-/tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -toimintaohje
- Keusoten lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- Kirjaamisen käsikirja
- Infektioiden ja tartuntatautien torjunnan ohjeet ammattilaisille
- Rajoitustoimenpideohjeistus
- Kouluilla työskenteleviltä edellytetään lisäksi perehtymistä koulukohtaisiin turvallisuussuunnitelmiin



## 4.2 Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

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

## 4.3 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien dokumentointi

### HaiPro/Wpro-järjestelmä

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

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

HaiPro/WPro-ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva havaitessaan vaaratapahtuman tai läheltä piti -tilanteen. Ilmoitus saapuu esihenkilön sähköpostiin ja se tulee käsitellä sähköisessä järjestelmässä mahdollisimman pian. Esihenkilö arvioi riskitilanteen vaikutuksia ja toimenpiteitä käsitellessään ilmoitusta. Esihenkilö voi

siirtää ilmoituksen tiedoksi myös esim. omalle esihenkilölleen toimenpiteitä varten. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Tietosuoja-/tietoturvailmoituksista ohjautuu tieto myös Keusoten tietosuojatiimille, joka yhdessä yksikön esihenkilön ja ilmoittajan kanssa käy läpi, tehdäänkö tapahtumasta ns. 72 h ilmoitus tietosuojavaltuutetulle ja asiakkaalle. Tietosuojatiimi avustaa tapahtuman käsittelyssä yksikön esihenkilöä.

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

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

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

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

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

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

### **Asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoitus**

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantaneesta tapahtumasta anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa

ilmoituksen saapumisesta. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilöiden toimesta.

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

### **Yksikön riskien arviointi**

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

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

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

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

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

## **4.4 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyminen ja korjaavat toimenpiteet**

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

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

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

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

HaiPro/WPro-järjestelmästä saatavia koonteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation turvallisuuden ja laadun kehittämistyössä.

## **4.5 Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen**

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

## 5 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

### 5.1 Palvelutarpeen/hoidontarpeen arviointi

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

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

Hoidon antajan tulee olla laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

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

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

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

Jos potilas tarvitsee mielenterveyden häiriöiden arvioimiseksi lääketieteellistä arviota, hänet ohjataan joko suoraan hoidon tarpeen arvioinnissa tai muun laillistetun ammattihenkilön antaman hoitokerran jälkeen hoitotakuuaikojen mukaisesti lääkärin vastaanotolle diagnostista arviota ja hoidon valintaa varten. Tarvittava hoito toteutetaan hoitosuunnitelman mukaisesti. Hoitoon pääsyn 14 vuorokauden

enimmäisaika ei siten erikseen koske esimerkiksi sellaisia psykososiaalisia hoitoja, jotka sisältyvät hoitosuunnitelmaan sen osana tai koulutetun psykoterapeutin antamia varsinaisia psykoterapioita.

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

Jos määräaikaiskäynnillä /päivystysajalla tulee ilmi somaattista sairaanhoitoa vaativa asia, asiakas ohjataan olemaan yhteydessä terveysasemalle sähköisesti / puhelimitse. Tällöin hoidontarpeen arviota ei tehdä koulu- tai opiskeluterveydenhuollossa, vaan se tehdään terveysasemalla.

Tarvittaessa terveydenhoitaja tekee hoidontarpeen arvion, ajanvarauksen koululääkärille tai konsultoi ja varaa itselleen etä/läsnäajan.

Jos oppilaalla on tarve mielenterveyteen liittyvien asioiden selvittelylle (ml. adhd selvittelyt), terveydenhoitaja tai psykologi tekee hoidontarpeen arvion ja se kytkeytyy ensimmäiseen kontaktiin, joka terveydenhoitajalle tai psykologille (joko ensikontaktissa tai 14 vrk:n sisällä). Jos todetaan tarve lääkärille, uusi hta ja aika 7 vrk:n sisään, muutoin hoitosuunnitelman mukaan.

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

## **5.2 Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat**

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon määräaikaistarkastukset toteutetaan tarkastusohjelmien mukaisesti. Yksilöllisen tarpeen mukaisia ylimääräisiä käyntejä järjestetään asiakkaalle joko terveydenhoitajan tai lääkärin vastaanotolle 14 vuorokauden kuluessa siten kuin asiat kuuluvat koulu- ja opiskeluterveydenhuollon, opisk.th piiriin piiriin (esimerkiksi näön tai kuulon heikkeneminen, keskittymisen ja tarkkaamattomuuden tutkimukset ja seuranta, opisk.th sairaudenhoito poislukien esim. astma).

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

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

Yksikkö raportoi ja julkaisee lakisääteisten määräaikaisten toteutumisen poikkeamat ja tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

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

Mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun on järjestettävä opiskelijalle myös hänen huoltajansa tai muun henkilön yhteydenoton perusteella, jollei kyseessä ole yhteydenottajan neuvonta ja ohjaus tai jos keskustelun järjestäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Opiskeluhoillon psykologin tai kuraattorin arvion perusteella opiskelijalla on oikeus saada riittävä tuki ja ohjaus hänen opiskeluunsa ja kehitykseensä liittyvien vaikeuksien ehkäisemiseksi ja poistamiseksi. Tarvittaessa opiskelija ohjataan saamaan muita opiskeluhoillon palveluja sekä muuta erityisen tuen tarpeessa olevia lapsia ja nuoria tukevaa toimintaa.

Lakisääteisiä määräaikoja seurataan asiakastietojärjestelmän mahdollistamin keinoin.

Kouluterveydenhuollossa seurataan oppilaan kasvua ja kehitystä, edistetään terveyttä ja hyvinvointia. Terveystieteillä on ajanvaraukseton vastaanotto jonne oppilaat voivat hakeutua.

Opiskeluterveydenhuoltoon kuuluu terveyden ja opiskelukyvyn edistäminen, terveyden ja sairaanhoidon palvelut, jotka sisältävät mielenterveyshäiriöiden sekä päihdeongelmien varhainen toteaminen. Seksuaaliterveyttä edistävät palvelut.

## 5.3 Palvelun/hoidon suunnittelu

### **Asiakas-/potilaskohtaisen suunnitelman laadinta, päivitys ja toteutumisen seuranta**

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon asiakkaat käyvät tarkastuksissa tarkastusohjelman mukaisesti. Tarvittaessa laaditaan yksilökohtainen suunnitelma lisäkäynneistä. Asiakkaan terveydenhoitaja ja/tai lääkäri tekevät hoitosuunnitelman, mikäli tarvitaan yksilöllisiä lisäkäyntejä. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa.

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

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

Koulun tuen sairaanhoitajat eivät laadi kuntouttavan luokan oppilaille hoitosuunnitelmia, vaan osallistuvat tarvittavilta osin hoitovastuussa olevan tahon kirjaaman hoitosuunnitelman tavoitteiden toteuttamiseen sekä koulussa laaditun pedagogisen selvityksen perusteella tehtyyn henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevan suunnitelman toteuttamiseen.

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

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

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

## **5.4 Asiakkaan itsemääräämisoikeus**

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

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



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

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut ovat asiakkaalle vapaaehtoisia. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa asiakassuunnitelman, tarkastusten, tapaamisten ja neuvottelujen sisältöön ja hänen toiveensa tai tarpeensa otetaan huomioon.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

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

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut ja koulun tuen palvelut ovat asiakkaalle vapaaehtoisia. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Palveluissa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

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

Kuntouttavilla erityisluokilla pyritään kaikessa toiminnassa ennaltaehkäisyyn ja ennakointiin sekä huomioimaan kunkin oppilaan yksilölliset tarpeet. Koulun tuessa pyritään kaikessa toiminnassa toimimaan MAPAn periaattein ennakoivasti ja suunnitelmallisesti.

*Opetushallituksen ohjeistuksen mukaisesti: "Perusopetuslaissa säädetään tarkkarajaisesti opettajan voimakeinojen käytöstä silloin, kun oppilas poistetaan luokahuoneesta tai oppilaalta otetaan haltuun aine tai esine. Koska oppilaan muun kiinnipidon edellytyksistä ja noudatettavasta menettelystä ei ole säädetty perusopetuslaissa, voi perusoikeuksien rajoittaminen tulla yksittäistapauksissa kyseeseen ainoastaan rikoslain 4 luvun 4 ja 5 §:ssä säädettyinä hätävarjeluna tai pakkotilassa sallittuna tekona silloin, kun vähemmän rajoittavat toimet eivät tule kysymykseen. Tällöin kyse on oikeudesta puuttua tilanteeseen fyysisesti rajoittamalla, joka on kaikilla koulun toimijoilla ammattinimikkeestä riippumatta.*

*Oppilaan fyysinen rajoittaminen on poikkeustilanne, johon on mahdollista ryhtyä viimesijaisena toimenpiteenä, jos tilanne edellyttää välitöntä puuttumista, eikä vaaraa aiheuttavan toiminnan estäminen muilla keinoilla ole mahdollista. Tilanteessa oppilas voi olla vaaraksi itselleen, toiselle henkilölle tai omaisuudelle. Fyysistä rajoittamista ei missään tilanteessa käytetä kurinpitokeinona. Kiinnipitoon ei voida ryhtyä esimerkiksi oppilaan tottelemattomuuden tai passiivisen vastarinnan murtamiseksi. Oppilasta ei*

*saa provosoida niin, että tilanne ajautuu kiinnipitoon, eivätkä oppilaan sanalliset uhkaukset tai loukkaava kielenkäyttö oikeuta kiinnipitoa.*

*Eduskunnan oikeusasiamiehen laillisuusvalvontakäytännössä on korostettu, että henkilön perusoikeuksia voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun rajoituksen käyttö perustuu lakiin ja sen käyttö täyttää vaatimukset sen välttämättömyydestä, suhteellisuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta. Rajoitusten käytössä on keskeistä rajoitustoimenpiteiden rajattu käyttöaika. Rajoittaa ei saa enempää eikä pidempää aikaa kuin on välttämätöntä. Niitä tulee siis käyttää vain sen ajan, joka henkilöiden välittömäksi suojaamiseksi tai turvaamiseksi on tarpeen. Tämän lisäksi käytettyjen rajoitustoimenpiteiden tulee olla tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia. Rajoitustoimenpiteitä tulee käyttää vain tilanteissa, joissa muut toimet eivät riitä tai eivät ole sovellettavissa ja turvautuminen niihin on siten välttämätöntä.”*

## **5.5 Asiakkaan kohtelu**

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

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

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

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

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

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

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

## 5.6 Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute

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

#### **Asiakaspalaute**

Hyvinvointialueella voi antaa asiakaspalautetta muun muassa seuraavilla tavoilla:

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

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

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

#### **Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

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

Saapuneita palautteita seurataan viikoittain perhekeskuspalvelujen tulosaluekokouksessa. Roidu-palautejärjestelmä koostaa esihenkilöille raportin palautteista kuukausittain. Raportit käsitellään henkilöstön kanssa kuukausikokouksissa kolmen kuukauden välein.

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

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

## 5.7 Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

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

### Muistutus

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa potilas- tai sosiaaliasiavastaava.

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

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

### Muistutuksen laadinta

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

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

Paperinen muistutuslomake lähetetään Keusoten kirjaamoon osoitteella:

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue / kirjaamo  
PL 46  
05801 Hyvinkää

### **Muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä**

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

Yksikön esihenkilö käy valvontaviranomaisen antamat valvontapäätökset henkilöstön kanssa läpi. Yksikkö korjaa virheellisen toiminnan ja tekee tarvittaessa kehittämissuunnitelman, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Esihenkilö tiedottaa muutetuista toimintatavoista henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, huolehtii, että asia kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

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

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

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

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamista palveluista**

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Susanna Honkala p. 040 807 4756 ja Anne Mikkonen p. 040 807 4755 (ma 12.30-15.00; ti ja ke 8.30-12.00 ja to 9.00-15.00)

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät ovat:

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

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

### **Sosiaalihuollon asiakkaan omatyöntekijä**

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

Opiskeluhuollon kuraattoripalveluissa asiakkaan asiaa hoitava kuraattori toimii asiakkaan palvelusta vastaavana työntekijänä.

## 6 Palvelujen sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

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

#### **Liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilumahdollisuuksien toteuttaminen**

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Opiskelijan omaan arkeen kuuluvista asioista keskustellaan ja tuetaan tarpeen mukaan.

#### **Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta**

Koulu- ja opiskeluterveydenhoiton sekä opiskeluhoiton psykologi- ja kuraattoripalvelujen sekä koulun tuen sairaanhoitajapalvelujen yksilökohtaisessa asiakastyössä seurataan palvelulle asetettujen tavoitteiden toteutumista.

### 6.2 Ravitsemus

#### **Yksikön ruokahuollon järjestäminen**

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Opiskelijan omaan arkeen kuuluvista asioista keskustellaan tarpeen mukaan.

### **Riittävän ravinnon ja nesteen saanti sekä ravitsemustason seuranta**

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Opiskelijan omaan arkeen kuuluvista asioista keskustellaan tarpeen mukaan.

### **Asiakkaiden erityisruokavalioiden ja rajoitteiden huomioon ottaminen**

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Opiskelijan omaan arkeen kuuluvista asioista keskustellaan tarpeen mukaan.

### **Ruokailuajat ja ruokailutilanteet**

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Opiskelijan omaan arkeen kuuluvista asioista keskustellaan tarpeen mukaan.

## **6.3 Infektioiden ja tartuntatautien ennaltaehkäisy ja hygieniakäytännöt**

### **Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniakäytäntöjen varmistaminen**

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Opiskelijan omaan arkeen kuuluvista asioista keskustellaan tarpeen mukaan.

### **Yksikön siivous ja pyykkihuolto**

Siivouspalvelut on kilpailutettu ja se toteutuu Palmian toimesta.

### **Infektioiden ja tartuntatautien leviämisen ennaltaehkäisy ja seuranta**

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

### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot**

Ei kuulu yksikön toimintaan.

## **6.4 Terveiden ja sairaanhoidon toteuttaminen**

### **Asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen**

Ei kuulu yksikön toimintaan.



### **Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta**

Ei kuulu yksikön toimintaan.

Terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava henkilö

Ei kuulu yksikön toimintaan.

### **Äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet ja niiden noudattaminen**

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

### **Elämän loppuvaiheen hoitoa koskevat periaatteet**

Ei kuulu yksikön toimintaan.

## **6.5 Lääkehoito**

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

### **Yksikön lääkehoitosuunnitelman toteutumisen seuranta ja päivitys**

Lääkehoitosuunnitelmat laaditaan ja päivitetään kerran vuodessa. Mikäli jotain oleellisia muutoksia ennen varsinaista päivitystarvetta esiintyy, ne päivitetään suunnitelmaan.

### **Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava henkilö**

Ylilääkäri Hanna Eronen

## 6.6 Asiakasvarat ja asiakkaan omaisuus

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

### **Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta**

Ei kuulu yksikön toimintaan.

### **Asiakkaan omaisuuden säilyttäminen yksikössä**

Ei kuulu yksikön toimintaan.

## 6.7 Monialainen yhteistyö

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

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

Asiakkaan työntekijä ottaa yhteyttä tarvittaviin tahoihin asiakkaan kanssa sovitulla tavalla.

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

## 7 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

### **Turvallisuuden vastuut yksikössä**

Yksikössä on tehty riskien arviointi yhdessä työsuojeluparien kanssa.

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

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

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

### **Yhteistyö muiden asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

Työntekijät osallistuvat koulujen ja oppilaitosten palo- ja poistumisharjoituksiin sekä turvallisuuskävelyihin, joilla työntekijät opastetaan kiinteistön turvallisuuteen.

Yhteistyöllä oppilaitoksen rehtorin ja kiinteistöhuollon kanssa varmistetaan asiakasturvallisuutta.

Yhteistyötä tehdään tarvittaessa kuntien ja Keusoten turvallisuuspäällikön kanssa.

### **Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi**

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

Uudet työntekijät perehdytetään niin yksikön kuin oppilaitoksen käytäntöihin.

Yksikössä huolehditaan siitä, että työntekijät käyttävät henkilökorttia oppilaitoksen ja Keusoten tiloissa.

Hyvinkään Oikokujan palo- ja pelastussuunnitelmat saatetaan ajan tasalle.

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

## **7.1 Henkilöstö**

### **Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne**

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

Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Kouluterveydenhuollossa pyydetään nähtäväksi rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu ote rikosrekisteristä kaikilta terveydenhoitajilta ennen työsuhteen alkua. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504)

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

#### Mitoitussuositus kouluterveydenhuolto

Yksikkö / työntekijä	Suositus
<b>Kouluterveydenhuolto</b>	
Terveydenhoitaja	460 oppilasta
Lääkäri	2100 oppilasta / lääkäri tai 500 oppilasta / 1 lääkäripäivä viikossa

#### **Opiskelijamäärät, suositukset ja suositusten toteutuminen kouluterveydenhuollossa Keusoten kunnissa vuonna 5/ 2023 Laskettu uuden suosituksen mukaan.**

Toiminto / kunta	Oppilasmäärä	Suositus/TH	Nykytila/TH
<b>Kouluterveydenhuolto</b>			
Mäntsälä	2530	5,5	6
Järvenpää	4600	10	8,8
Nurmijärvi	6167	13,4	13,2
Hyvinkää	4918	10,7	9,5
Tuusula	5245	11,4	9,5
Pornainen	677	1,47	1,5

#### **Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän kouluterveydenhuollon toimintayksiköt ovat vuonna 2020.**

	Hyvinkää	Järvenpää	Mäntsälä	Nurmijärvi	Pornainen	Tuusula

<b>Peruskoulut</b>	19	12	13	22	3	19

Opiskeluhuollon psykologipalveluissa on 47,5 toimea, kuraattoripalveluissa 57 toimea ja koulun tuessa 10 toimea. Psykologipalveluja koskeva valtakunnallinen mitoitus on 780 opiskelijaa/psykologi ja kuraattoripalveluja koskeva mitoitus 670 opiskelijaa/kuraattori. Sairaanhoidajat työskentelevät sovituisissa kuntoutuksissa luokissa.

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

### **Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja seuranta**

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

Lääkärimitoitussuositus ei muuttunut uuden 4/23 tulleen suosituksen myötä. Kouluterveydenhuollossa lääkärin asiakasmäärä on 24 136 oppilasta. THL:n suosituksen mukaisesti tehtävään tulee olla kohdennettua 11,5 henkilötyövuotta sen ollen 12/2022 Keusotessa 1,8 henkilötyövuotta. Osa kouluterveydenhuollon käynneistä toteutuvat vastaanotto toiminnassa, jolloin niitä ei kirjata kouluterveydenhuollon käynneiksi. Lääkäriresurssi ei tällä hetkellä vastaa suositusta.

Toimenpiteitä lääkäriresurssitilanteen parantamiseksi ovat mm. rekrytoinnin keskittäminen ja tehostaminen ja olemme pyrkineet saamaan lääkäreiden työnkuvaa ja työmäärää työntekijän toiveita vastaavaksi. Valmistelemme tällä hetkellä aktiivisesti palveluseteliä, josta toivotaan apua myös kouluterveydenhuollon lääkärintarkastuksiin.

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

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

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

### **Yksikön sijaisten käytön periaatteet**

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

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

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

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

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

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

## **7.2 Henkilöstön rekrytointi**

### **Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet**

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö aloittaa rekrytoinnin rekryluvan hakemisella (yli 6 kuukauden määräaikaosuudet ja vakinaiset tehtävät). Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määriteltävä kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Esihenkilö arvioi työntekijöiden soveltuvuuden ja luotettavuuden työtehtäviin rekrytointivaiheessa. Esihenkilö tarkistaa alkuperäiset opinto- ja työtodistukset haastattelun yhteydessä.

Esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki/Terhikki). Tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä. Uusien työntekijöiden koeajan pituus on vakituksilla 6 kk ja määräaikaisilla puolet työsuhteen pituudesta, mutta korkeintaan 6 kk. Esihenkilön tehtäviin kuuluu palveluksessaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toiminnan valvonta koko työsuhteen ajan.

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

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

### **Työntekijöiden riittävän kielitaidon varmistaminen**

Riittävä kielitaito varmistetaan työhaastattelussa ja hakudokumenteista.

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

Rikosrekisteriote pyydetään ja tarkastetaan. Vuoden 2024 alussa HR on julkaissut uudet ohjeet rikostaustan selvittämisestä.

## **7.3 Henkilöstön perehdytys ja täydenniskoulutus**

### **Henkilöstön perehdytys**

Uuden sekä pitkään poissaolleen työntekijän perehdytykseen panostetaan sekä esihenkilön, että ammatillisen kollegan toimesta. Myös sivistystoimen osuus ammatillaisen perehdytykseen sijoituspaikan kouluun varmistetaan. Uudelle ammatilliselle nimetään vastuuperehdyttäjät, jotka ovat apuna ja tukena. Lääkäreiden perehdytyksestä lääkäriyöhön vastaa oma kollega. Terveydenhoitajat ovat lääkäreiden tukena ja perehdyttävät ko. toimipisteen henkilöstöön ja käytäntöihin. Oivasta löytyy sähköinen perehdytysohjelma, jota voi hyödyntää perehdytyksen tukena.

### **Henkilökunnan täydenniskoulutus**

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut laativat yhteistyössä palvelualueiden kanssa vuosittain henkilöstö- ja koulutussuunnitelman työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydenniskoulutusta järjestetään niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa sosiaali- ja terveystalouden

toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

Koulutussuunnitelma on laadittu vuodelle 2024 yksikön esittämien tarpeiden mukaisesti.

## 7.4 Toimitilat

### **Tilojen käytön periaatteet**

Kouluterveydenhoitajat, lääkärit, kuraattorit ja psykologit sekä koulun tuki työskentelevät sivistystoimen osoittamissa tiloissa.

### **Tilojen terveydelliset olosuhteet**

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

### **Asuinympäristön riskit**

Ei koske palveluja.

## 7.5 Teknologiset ratkaisut

### **Yksikön käytössä olevat kulunvalvontaan tarkoitetut teknologiset ratkaisut**

Ei koske palveluja.

### **Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat teknologiset ratkaisut (yksikön järjestämät)**

Ei koske palveluja.

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

Ei koske palveluja.



## **Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Ei koske palveluja.

## **7.6 Terveystuon luiteet ja tarvikeet**

Sosiaali- ja terveystuon luiteiden ja tarvikeiden turvallisesta käytöstä sekä vastuista ja velvoitteista on säädetty laissa lääkinällisistä luiteista (719/2021). Lääkinällisellä luiteella tarkoitetaan instrumenttia, luiteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää luitetta tai tarvikeetta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä luitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostoluitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuuloluitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

## **Terveystuon luiteiden ja tarvikeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

Laiteturvallisuuustyöryhmä

Keusotessa on laiterekisteri, johon kaikki lääkinälliset luitteet rekisteröidään. Rekisteristä voidaan seurata luiteiden käyttöturvallisuuteen liittyvää osaamista ja sen ylläpitoa. Tämän ohella on laadittu luitekortit osaamisen varmistamiseksi. Käyttöön on tulossa myös luitekohtaiset huolto-ohjeistukset.

## **Terveystuon luiteista ja tarvikeista tehtävät vaaratilanneilmoitukset**

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

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

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta:

[https://www.fimea.fi/laakinnalliset\\_luitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://www.fimea.fi/laakinnalliset_luitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

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

## **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto:

Esihenkilöt:

Kirsi Heikkilä, [kirsi.heikkila@keusote.fi](mailto:kirsi.heikkila@keusote.fi) /0504970033

Sanna Puolakka, [sanna.puolakka@keusote.fi](mailto:sanna.puolakka@keusote.fi) /0504970248.

Koulun tuki: esihenkilö Hanna Hietala, [hanna.hietala@keusote.fi](mailto:hanna.hietala@keusote.fi) / 0408074190

## **8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

### **Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen**

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

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

### **Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen**

Koko henkilöstö suorittaa vuosittain henkilöstön tietoturva- ja tietosujoaamisen peruskurssin ja GDPR-osion verkkokoulutuksena Navisec-järjestelmässä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa työskenteleville on lisäksi omat tietoturva- ja tietosujoasiat, jotka henkilöstö suorittaa vuosittain. Esihenkilöt ja johto suorittavat lisäksi tiedonhallinnan vastuuosion vuosittain. Osaaminen varmistetaan jokaisessa osiossa Navisec Flex -tentillä. Esihenkilö seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Tietosuojatiimi seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla.

Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvallisuussitoumuksen, jolloin hän vahvistaa lukeneensa ja ymmärtäneensä salassapito- ja tietosuojatoumuksessa

esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä.

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

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

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

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

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

### **Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava Satu Jokinen,  
[tietosuojavastaava@keusote.fi](mailto:tietosuojavastaava@keusote.fi)

## **9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta**

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

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

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

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon kehittämiskohteita on lisäksi:

- koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääketieteellisestä tuesta vastaava ylilääkäri sidotaan jatkossa entistä tiiviimmin mukaan omavalvontasuunnitelman päivitykseen ja raportointiin
- moniammatillista johtamista edistetään tiimeissä, jotta tiedonkulku lisääntyy
- resurssitoteumaa sekä suoritteiden toteumaa seurataan jatkossa säännöllisesti Lape-koordinaatiotiimissä. Tarvittaessa merkittävässä poikkeamissa toteutetaan tiiviimpi seuranta.
- resurssipuutteisiin luodaan varasuunnitelma, jonka mukaan toimitaan poikkeamissa.
- selkeä yhteisesti sovittu varajärjestelmä laaditaan poissaoloihin. Laaditaan sijaistamismalli, jossa sovitaan vastuuterveydenhoitajat mahdollisiin poissaoloihin.

Tiedonkulun ja käytettävyyden parantaminen yhteisen teams "muistion" kautta.

- HaiPro ilmoitusten käsittely henkilöstön kanssa säännöllisesti sekä yhdessä ratkaisujen löytäminen ja niiden toimintamallien laadinta.
- SHQS- laatuavoitteiden mukaiset kehittämisen kohteet ja toimenpiteet.
- PowerBi - seuranta tiedolla johtamisen tueksi ja säännöllinen tarkastelu henkilöstön kanssa.
- Kirjaamisen käsikirjan laatiminen yhtenäistämään kirjaamista ja tilastointia.

## 10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

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

**Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys**

Hyvinkäällä 18.6.2024

**Palveluyksikön vastuuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys**

Hanna Hietala, esihenkilö, opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut Hyvinkää, Koulun tuki

Marcia Leirost, esihenkilö, opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut Tuusula, Nurmijärvi

Mirka Alanen, esihenkilö, opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut Järvenpää, Mäntsälä ja Pornainen

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

Sanna Puolakka, esihenkilö, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto Mäntsälä, Nurmijärvi ja Hyvinkää