Nimi: Opiskeluhuoltopalvelut, omavalvontasuunnitelma 2026
Versio: 1
Hyväksyjä: Eija Kallio, 14.5.2026 20:07

OMAVALVONTASUUNNITELMA
Opiskeluhuoltopalvelut

SISÄLLYSLUETTELO

1 Johdanto

2 Palveluyksikköä koskevat tiedot

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sisältö

4 Riskienhallinta

5 Asiakas- ja potilasturvallisuus

- 5.1 Vaaratapahtumat ja epäkohdat
- 5.2 Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen
- 5.3 Henkilö- ja tilaturvallisuus
- 5.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva

6 Omavalvonnan toimeenpano

- 6.1 Henkilöstö
- 6.2 Palveluiden ja hoidon suunnittelu
- 6.3 Lääkehoito
- 6.4 Ravitsemus
- 6.5 Tartuntataudit ja infektioiden ehkäisy
- 6.6 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
- 6.7 Kemikaalit
- 6.8 Toimitilat
- 6.9 Monialainen yhteistyö

7 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

8 Ostopalvelut ja alihankinta

9 Omavalvonnan kehittäminen

1 JOHDANTO

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan yksikön omavalvonnan menettelytavat ja toimenpiteet sekä palveluiden tuottamiseen liittyvät keskeiset riskit.

Tätä omavalvontasuunnitelmaa täydentää Päijät-Hämeen hyvinvointialueen omavalvonnan käsikirja, johon on koottu omavalvontaan liittyvää täydentävää tietoa.

Omavalvonta on jatkuvaa ja suunnitelmallista laadun- ja riskienhallintaa, jolla parannetaan palveluiden ja hoidon laatua ja turvallisuutta. Omavalvonta varmistaa sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisen lainmukaisesti, oikea-aikaisesti ja toimivasti.

2 PALVELUYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan perustiedot

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

kirjaamo@paijatha.fi

Vaihde (03) 819 11

Y-tunnus: 3221309-4

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Opiskeluhuoltopalvelut

Toimiala: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet: Linjakatu 5, 15100 Lahti

Vastuuhenkilön nimi: Sanna Imeläinen

Vastuuhenkilön puhelinnumero: 050 539 1660

Vastuuhenkilön sähköposti: sanna.imelainen@paijatha.fi

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Opiskeluhuoltopalveluja ovat koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut sekä opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut. Opiskeluhuollosta säädetään oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa sekä terveydenhuoltolaissa ja sosiaalihuoltolaissa.

Hyvinvointialueella tulee olla valtuustokausittainen alueellinen opiskeluhuoltosuunnitelma hyvinvointialueen vastuulla olevien opiskeluhuoltopalvelujen järjestämiseksi. Toiminta on kuvattu tarkemmin Päijät-Hämeen alueellisessa opiskeluhuoltosuunnitelmassa, suunnitelma päivitetään vuonna 2026.

Päivitettävän suunnitelman taustalla ovat keväällä 2026 voimassa oleva lainsäädäntö ja kansalliset suositukset, a lueellinen strategia ja suunnitelmat sekä hyvinvointialueella sijaitsevien kuntien strategiat ja suunnitelmat ja koulutuksen järjestäjien opiskeluhuoltosuunnitelmat.

Opiskeluhuoltopalveluita tuotetaan Päijät-Hämeen kuntien (Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Orimattila, Padasjoki) esi- ja peruskouluissa sekä toisen asteen oppilaitoksissa, pois lukien Sysmä, minkä osalta sosiaali- ja terveyspalvelut on kokonaisulkoistettu. Palveluista vastaa pääosin hyvinvointialueen omat työntekijät, lisäksi palveluita täydennetään ostopalveluilla (psykologipalvelut).

Opiskeluhuoltopalvelut tuotetaan ensisijaisesti lähipalveluina. Opiskeluhuollon ammattilaiset toimivat kouluilla ja oppilaitoksissa tai niiden välittömässä läheisyydessä olevissa toimipisteissä. Opiskeluhuoltotyöllä edistetään, pidetään yllä ja luodaan edellytyksiä oppilaan ja opiskelijan hyvälle oppimiselle, psyykkiselle ja fyysiselle terveydelle sekä sosiaaliselle hyvinvoinnille.

Opiskeluhuolto jakautuu yhteisölliseen ja yksilökohtaiseen opiskeluhuoltoon. Yhteisöllinen opiskeluhuolto on ensisijaista ja ehkäisevää ja se kuuluu kaikille. Yksilökohtainen opiskeluhuolto on ehkäisevää ja tukea antavaa.

Opiskeluhuoltopalveluissa tarjotaan anonyymia chat-palvelua nuorille. Etävastaanottoja on mahdollista toteuttaa oppilaan, hänen huoltajiensa tai opiskelijan sitä toivoessa.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa on käytössä sähköinen ajanvaraus ja palveluissa käytetään myös sähköisiä esitietolomakkeita.

Kuraattoripalveluiden lakisääteinen sitova mitoitus on 670 opiskelijaa/ kuraattori.

Psykologien lakisääteinen sitova mitoitus on 780 opiskelijaa/ psykologi.

Mitoitussuositus on kouluterveydenhuollossa 460 oppilasta/ terveydenhoitaja ja lääkäreillä 2100 oppilasta/ koululääkäri, opiskeluterveydenhuollossa 570 opiskelelijaa/ terveydenhoitaja ja 1800 opiskelija/ lääkäri.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SISÄLTÖ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa tulosyksikköpäällikkö. Suunnitelma on laadittu yhteistyössä tulosyksikön esihenkilöiden kanssa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Lisäksi tulosyksikköpäällikkö vastaa oleellisten muutosten, kuten lainsäädännön, suositusten ja suurempien palvelumuutosten päivittämisestä suunnitelmaan aina tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan aina henkilöstölle. Esihenkilöt käyvät omavalvontasuunnitelmaan liittyviä ohjeistuksia läpi toimintayksiköissään. Jokainen työntekijä on vastuussa omavalvontasuunnitelman lukemisesta IMS-järjestelmässä sekä havaitsemiensa kehittämiskohteiden tiedoksi tuomisesta tarvittaville tahoille.

Omavalvontasuunnitelman seuranta, raportointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Tulosyksikköpäällikkö seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista yhdessä tulosyksikön esihenkilöiden kanssa ja tehdystä seurannasta laaditaan selvitys neljän kuukauden välein. Opiskeluhuoltopalveluiden esihenkilöt, työntekijät ja yhteistyökumppanit voivat tuoda päivittämistarpeen esille. Omavalvontasuunnitelma ja päivittämistarpeiden esille nostaminen käydään läpi opiskeluhuoltopalveluiden henkilöstön kanssa esihenkilöiden toimesta.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan opiskeluhuoltopalveluissa niin toimintayksikön kokouksissa kuin johtotiimin tapaamisissa. Omavalvontasuunnitelmaan kootut asiat ovat keskeisiä toimintayksikössä jatkuvasti seurattavia asioita (mm. asiakas- ja työntekijäpalautteet, Laatuportti). Julkista omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Havaituissa kehittämiskohteissa nimetään vastuutaho.

4 RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnalla tarkoitetaan toimintatapaa, jolla voidaan tunnistaa, luokitella, arvioida, priorisoida, hallita sekä käsitellä toimintaan sekä toimintaympäristöön liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Riskienhallinnassa tunnistetaan toiminnasta ja toimintaympäristöstä nousevat riskit sekä heikkoja signaaleja. Riskienhallinnan tavoitteena on pyrkiä ennakoivasti tunnistamaan ja estämään mahdolliset ei- toivotut tapahtumat.

Riskienhallinnan vastuut sekä riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Opiskeluhuoltopalvelujen henkilöstö toimii pääosin koulujen ja oppilaitosten yhteydessä. Työntekijät osallistuvat poikkeustilanteiden hallinnan suunnitteluun ja harjoituksiin omissa toimipisteissään. Työntekijät vastaavat itse osallistumisestaan toimintaan ja esihenkilöt vastaavat perehdyttämisestä toimipisteittäin.

Opiskeluhuoltopalveluissa riskienhallintaa tehdään yhdessä koulujen ja oppilaitosten, lasten, nuorten, heidän perheidensä sekä opiskelijoiden, että työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Palveluun liittyviä riskejä ja epäkohdan uhkia arvioidaan opiskeluhuollonpalveluissa palautteiden perusteella (mm. asiakaspalaute, koulujen ja oppilaitosten opiskeluhuoltoryhmät ja -ohjausryhmät, kouluterveyskysely, työntekijöiden kyselyt, vaaratapahtumat) asiakkaan/potilaan saaman palvelun/hoidon näkökulmasta. Palautteet ja tulokset käydään säännöllisesti läpi opiskeluhuoltopalveluiden johtotiimissä ja toimintayksiköiden kokouksissa.

Opiskeluhuoltopalvelujen tulosyksikköpäällikkö vastaa riskienhallinnasta yhdessä yksikön esihenkilöiden kanssa hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti. Riskienhallinnassa noudatetaan kansallisia ja hyvinvointialueen omia ohjeistuksia yhteistyössä mm. työsuojelun, työterveyshuollon, pelastusviranomaisten, ympäristötoimen ja koulujen sekä oppilaitosten kanssa. Omavalvontaa toteutetaan Lapsiperhepalveluiden sisäisessä yhteistyössä erikseen sovitun mallin mukaisesti.

Riskienhallinnan menettelytavat

Opiskeluhuoltopalveluissa havainnoidaan ja tunnistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuteen sekä työturvallisuuteen liittyviä, vaaroja, riskejä ja epäkohtia Laatuportti -järjestelmän avulla. Esihenkilöt vastaavat oman toimintayksikkönsä riskienarvionnista ja sitä päivitetään vähintään kerran vuodessa. Työterveyshuolto Pihlajalinna vastaa yhteistyössä HR-palveluiden kanssa työpaikkaselvityksistä. Ilmoitukset ja raportit käydään läpi toimintayksiköiden säännöllisissä kokouksissa. Toimintayksikön henkilöstöä osallistetaan arvioimaan asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä sekä suunnittelemaan ja kehittämään toimintatapoja ja käytäntöjä yhdessä esihenkilön kanssa.

Opiskeluhuoltopalveluiden johtotiimi seuraa toimintayksiköiden työturvallisuusriskien arvioinnin tekoa käsittelemällä toimintayksiköiden asioita yhdessä säännöllisissä kokouksissa. Esihenkilöiden ja henkilöstön riittävää osaamista riskienhallintaan käydään läpi perehdytyksissä ja kehityskeskusteluissa. Riskien hallintaa toteutetaan keräämällä tietoa mahdollisista riskeistä esimerkiksi tapahtumailmoitusten, asiakaspalautteen ja henkilöstökyselyjen avulla. Näiden avulla määritellään riskien todennäköisyys ja vaikutukset. Toimintayksiköiden kokouksissa varmistetaan, että kaikki työntekijät ymmärtävät riskienhallinnan periaatteet ja osaavat toimia tilanteissa oikein. Riskienhallinta on jatkuvaa toimintaa, jossa opitaan kokemuksista ja kehitetään käytäntöjä. Koulutuksiin ja harjoituksiin osallistuminen mahdollistetaan ja esihenkilöt varmistavat osallistumisen hyvinvointialueen sähköisiä järjestelmiä sekä työntekijöiden kanssa käytyjä keskusteluja hyödyntäen. Opiskeluhu oltopalveluiden riskienhallinnassa huomioidaan valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset. Nämä käsitellään opiskeluhuoltopalveluiden johtotiimin tapaamisissa.

Ostopalveluiden osalta omavalvonnan riskienhallinta käydään läpi yhteistyökumppaneiden kanssa. Sopimukset tehdään yhdessä hankintapalveluiden kanssa, jolloin jo sopimusvaiheessa huomioidaan riskien hallinta mm. palveluntarjoajien huolellinen valinta, selkeät turvallisuus- ja laatukriteerit sopimuksissa, seuranta (asiakas- ja henkilöstöpalautejärjestelmät) sekä vahva yhteistyö ja viestintä puolin ja toisin.

Esihenkilöt seuraavat opiskeluhuoltopalveluiden henkilöstön osallistumista hyvinvointialueen koulutuksiin. Näissä noudatetaan hyvinvointialueiden toimintaohjeita. Hyvinvointialueen koko henkilöstölle pakolliset koulutukset on listattu erilliseen koulutussuunnitelmaan (kokonaisturvallisuuden koulutus kevät 2026).Toimintayksikön riskeihin ja niiden varautumiseen liittyvät ohjeistukset (mm. lakisääteiset työpaikkaselvitykset ja terveellisyyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin tarkastukset) käydään läpi vuosittain omavalvontasuunnitelman yhteydessä ja kirjataan tapaamisten muistioihin. Toimintaohjeet käydään läpi opiskeluhuoltopalveluiden johtotiimissä.

5 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

5.1 Vaaratapahtumat ja epäkohdat

Vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittaminen

Kun työntekijä havaitsee haitta- tai vaaratapahtuman tai läheltä piti-tilanteen, hänen tulee tehdä ilmoitus Laatuportissa. Lisäksi työntekijän on viipymättä, salassapitosäännöksistä riippumatta, ilmoitettava yksikön esihenkilölle tai toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen ilmeisen uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Epäkohtailmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus epäkohdista ja haitta- ja vaaratapahtumista tehdään Laatuportissa.

Asiakas/potilas tai läheinen/omainen voivat tehdä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla ilmoituksen asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoituksen hoitoon, hoivaan tai palveluun liittyvästä vaaratilanteesta.

Asiakasturvallisuus huomioidaan opiskeluhuoltopalveluiden toimintatapojen ja palveluiden kehittämisessä jatkuvasti. Käytänteet ja toimintatavat luovat kulttuurin, jossa turvallisuus on sekä henkilöstön että asiakkaiden näkökulmasta esillä yhtenä keskeisenä huomioitavana asiana. Yhteinen keskustelu säännöllisesti toimintaa ja palveluita kehittäen lisää avointa ja syyllistämätöntä ilmapiiriä. Esihenkilöt kannustavat ilmoitusten tekemiseen, jolloin oman yksikön lisäksi myös toisissa yksiköissä opitaan tunnistamaan riskit ja kehittämään sujuvampia ja turvallisempia käytänteitä.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittely

Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksien käsittelyn tavoitteena on oppia tunnistamaan, miten vaaratapahtuman tai epäkohdan syntyminen tai toistuminen pystytään ennaltaehkäisemään tai estämään. Jatkuvalla asiakas- ja potilasturvallisuusriskien arvioinnilla pystytään arvioimaan miten tehdyt kehittämistoimenpiteet ovat vaikuttaneet tunnistetun vaaratapahtuman tai epäkohdan riskin pienenemiseen tai poistumiseen.

Esihenkilö tai toiminnasta vastaava tekee tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Epäkohtailmoituksen tehneellä henkilöllä on oikeus ottaa yhteyttä valvontaviranomaiseen, mikäli palveluyksikkö ei korjaa viivytyksettä epäkohdan uhkaa tai epäkohtaa. Esihenkilöllä tai toiminnasta vastaavalla henkilöllä on ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle, mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa ei korjata.

Valvontalain 29 § mukaisesta asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneesta epäkohdasta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneesta tapahtumasta ilmoitetaan sähköisen järjestelmän kautta (tällä hetkellä Laatuportti). Henkilöstö huomioi ja kirjaa mahdolliset vaaratapahtumat ja epäkohdat. Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksen tekeminen huomioidaan perehdytyksessä. Asiakkaat voivat tehdä vaaratapahtumailmoituksen hyvinvointialueen verkkosivuilla ja henkilöstö ohjeistaa ja ohjaa tarvittaessa ilmoituksen tekemiseen. Asiakkaiden antama palaute ja ilmoitukset käsitellään opiskeluhuoltopalveluissa ja huomioidaan toimintatapojen jatkuvassa kehittämisessä.Vaaratapahtumien käsittelyprosessi luo avointa ja syyllistämätöntä asiakas- ja potilasturvallisuuden keskusteluilmapiiriä sekä kannustaa tekemään vaaratapahtumailmoituksia.

Vaaratapahtuma- (asiakas- ja potilasturvallisuus, työturvallisuus, toimintaympäristön ja tietosuoja/ tietoturvallisuus) ja epäkohtailmoitukset ja niistä laaditut kehittämistoimenpiteet käsitellään ja viedään käytäntöön sekä niiden vaikutusta arvioidaan. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset, arvioi riskit ja pohtii toimenpiteet sekä käy ilmoitukset ja tapahtumat läpi oman yksikön säännöllisissä kokouksissa. Tarvittaessa esihenkilö hyödyntää asiantuntijoita niin ilmoitusten käsittelyssä kuin toimenpiteiden suunnittelussa ja käsittelyssä. Tulosyksikköpäällikkö seuraa Laatuportti-ilmoitusten käsittelyä.

Mahdollisten tapahtumien jälkeen työntekijät saavat tukea omalta esihenkilöltä, ja tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon. Tarvittaessa tapahtuma käsitellään yksikön työnohjauksessa tai järjestään erillistä työnohjausta.

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet on kuvattu liitteessä.

Vakavat vaaratapahtumat

Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on selvittää tapahtuman juurisyyt ja määrittää tarvittavat kehittämistoimenpiteet, jotta vastaava tilanne ei pääsisi toistumaan. Tutkinnassa noudatetaan hyvinvointialueen vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessia.

Ei saisi koskaan tapahtua- vaaratapahtumat (never event) tulee aina selvittää ja määrittää kehittämistoimenpiteet, aikataulu toimenpiteille sekä vastuuhenkilö.

Avoin ja systemaattinen (jatkuva) prosessi ja toimintatapa vahvistaa myönteistä kulttuuria ilmoittamiseen ja asioiden esille tuomiseen. Esihenkilöiden tuki on ensisijaista työntekijöiden kokemalle turvallisuudelle mahdollisissa vaaratapahtumissa. Säännöllisen käsittelyn myötä työntekijät saavat mallia oman toiminnan tueksi. Näistä käydään avointa keskustelua yksikön kokouksissa, joka auttaa työntekijöitä tunnistamaan mahdollisia vaaratilanteita ja auttaa toimimaan eri tilanteissa. Esihenkilöt osallistuvat hyvinvointialueen infoihin ja koulutuksiin ja perehdytyksessä huomioidaan, mistä löytyy yhteystiedot asiantuntijoille, jotka voivat tukea ja ohjeistaa esihenkilöitä.

5.2 Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuuskäytännöt sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden verkkokurssit sisältyvät uuden työntekijän perehdytysohjelmaan. Lisäksi henkilöstön käyttöön on koottu opas asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

Hyvinvointialueella toimii asiakas- ja potilasturvallisuusverkosto, ja asiakas- ja potilasturvallisuuslähettiläät edistävät palveluyksikössä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Opiskeluhuoltopalveluissa vahvistetaan henkilöstön asiakas- ja potilasturvallisuusosaamista systemaattisella prosessilla, koulutuksilla ja avoimella keskustelulla. Tarvittaessa hyödynnetään simulaatioita. Henkilöstön aktiivisuutta ja osallisuutta hyödynnetään turvallisuuden ja varmistamisen kehittämisessä. Opiskeluhuoltopalvelui sta on nimetty edustajia asiakas- ja potilasturvallisuuslähettiläiden verkostoon. Lisäksi esihenkilöt ohjeistavat henkilöstöä tarvittavista koulutuksista ja työntekijät huolehtivat osallistumisestaan niihin.

5.3 Henkilö- ja tilaturvallisuus

Henkilö- ja tilaturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ja turvallisuuspoikkeamat kirjataan Laatuportti-järjestelmään. Ilmoituksen voi tehdä paloturvallisuuteen, rikokseen, ilkivaltaan, tietoturvaloukkaukseen tai tekniseen toimintahäiriöön liittyen. Järjestelmä mahdollistaa myös muiden turvallisuuspoikkeamien kirjaamisen liittyen esimerkiksi vaarallisen aineen käsittelyyn, päästöihin, vuotoihin sekä toimintaympäristön olosuhteisiin liittyen. Toimintaympäristön olosuhteita koskevia turvallisuuspoikkeamia ovat esimerkiksi ilmoitukset sisäilmaan, lämpötilaan, kosteuteen, hajuun tai ääneen liittyen. Toimintaympäristön olosuhteita koskevat turvallisuuspoikkeamailmoituksen käsittelee ilmoittajan esihenkilö, joka tekee tarvittaessa lisätoimenpiteitä vaaratapahtuman tai turvallisuuspoikkeaman poistamiseksi. Käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet kuvattu liitteessä.

5.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva

Hoidon ja palveluiden kirjaamisen käytänteet

Kirjaaminen varmistaa hoidon ja palveluiden jatkuvuuden sekä lisää asiakas- ja potilasturvallisuutta. Kirjauksien avulla tehdään ratkaisuja potilaan hoidosta ja asiakkaan palveluista. Työn asianmukainen dokumentointi tukee ammattilaisen ja asiakkaan tai potilaan oikeusturvaa.Laadukkaasti kirjattu tieto kerryttää kansallista sosiaali- ja terveydenhuollon tietopohjaa. Tietoa hyödynnetään suoran asiakas- ja potilastyön lisäksi alueellisessa ja kansallisessa johtamisessa, valvonnassa, palveluiden kehittämisessä ja tutkimuksessa. Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista ja tiedonhallintaa ohjataan lainsäädännöllä sekä kansallisilla oppailla ja ohjeilla. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on laadittu hoidon kirjaamisen oppaat ja suoritekäsikirja yhtenäistämään hoidon kirjaamista. Yhtenäisillä käytännöillä helpotetaan henkilöstön toimimista eri yksiköissä.

Laadukas päivittäinen kirjaaminen ja tiedonkulku varmistetaan perehdytyksen ja koulutusten avulla. Kirjaamista arvioidaan saatujen palautteiden (yhteistyökumppanit ja asiakkaat) perusteella. Opiskeluhuoltopalveluissa hyödynnetään sekä kansallisia että hyvinvointialueen omia kirjaamisen oppaita työntukena. Opiskeluhuoltopalveluissa kirjaaminen noudattaa hyvinvointialueen rakenteisen kirjaamisen ohjeistusta, jota käydään läpi yksikön henkilöstön kanssa säännöllisesti. Rakenteinen kirjaaminen varmistetaan sisäisellä

auditoinnilla. Opiskeluhuollon henkilöstöä muistutetaan säännöllisesti kokouksissa päivittäiskirjaamisen merkityksestä niin sujuvan asiakastyön, asiakkaan ja työntekijän oikeusturvan kuin tiedolla johtamisen näkökulmasta. Kirjaamisen auditointia kehitetään sosiaalipalveluissa. Opiskeluhuoltopalveluista osallistutaan yhteisiin kirjaamisen verkostoihin, ja hyödynnetään kirjaamisen asiantuntijoita sekä sosiaali- että terveydenhuollon osalta. Tiivistä yhteistyötä lainsäädännön vaatimusten toteuttamisen tukemiseksi.

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä ja opiskelijoilla on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Tietosuoja ja tietoturva

Hyvinvointialueen tietoturvan ja tietosuojan periaatteet, käytännöt ja vastuut määritellään hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmassa. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 15.1.2025. Työntekijät tekevät kaikista havaitsemistaan tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä poikkeamista ilmoituksen vaaratapahtumajärjestelmään. Esihenkilöt käsittelevät saamansa tietoturvallisuusilmoitukset hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Jos tietoturvaloukkauksesta aiheutuu rekisteröidylle haittavaikutuksia, rekisteröidylle ilmoitetaan tapahtuneesta. Yksikön esihenkilö varmistaa, että rekisteröityyn eli asiakkaaseen on oltu yhteydessä asianmukaisesti organisaation toimintaohjeen mukaisesti.

Henkilöstö osallistuu tietosuoja- ja tietoturvakäytänteitä koskeviin verkkokoulutuksiin säännöllisesti ja esihenkilöt varmistavat omien työntekijöidensä osallistumisen. Jo perehdytysvaiheessa (uusien työsuhteiden osalta) varmistetaan, että jokainen työntekijä on hyväksynyt tietosuojasitoumuksen. Opiskeluhuoltopalveluissa käydään avointa keskustelua henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä uhkista ja riskeistä kokousten yhteydessä, kun käsitellään esimerkiksi palautteita, vastauksia tai uusia tiedotteita ja toimintatapoja näihin liittyen. Sosiaalihuollon rekisterinpitäjä on perhe- ja sosiaalipalveluidn toimialajohtaja Mika Forsberg ja terveydenhuollon puolella vastaavasti terveys- ja sairaanhoitopalveluiden toimialajohtaja Tuomo Nieminen. Opiskeluhuoltopalveluissa osalta tulosyksikköpäällikkö ja esihenkilöt vastaavat tietosuojan, tietoturvan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelystä opiskeluhuoltopalveluissa hyvinvointialueen ohjeistuksen ja toimintasäännön mukaisesti.

Tulosyksikköpäällikkö vastaa yhdessä esihenkilöiden kanssa tietosuojan, tietoturvan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ostopalveluita tuottavien kanssa.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:
Pauliina Saarinen
Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@paijatha.fi
Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan vuosittain, tarpeen mukaan ja aina tapauskohtaisesti arvioiden myös poikkeustilanteissa. Sijaisten tarve arvioidaan myös kokonaisuuden ja poissaolon pituuden perusteella. Opiskeluhuoltopalveluiden perustehtävä varmistetaan monialaisen asiantuntijaverkoston yhteistyöllä ja tarvittaessa uusien työntekijöiden perehdyttämisellä ja mentoroinnilla.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan ja arvioidaan suhteessa opiskelijamääriin ja voimassa olevaan lainsäädäntöön ja suosituksiin vuosittain ja aina tarvittaessa. Alla olevassa taulukossa on opiskeluhuoltopalveluiden henkilöstön määrä lukuvuoden 2025-2026 tilanteen mukaisesti. Psykologipalveluita tuotetaan lisäksi ostopalveluina.

Kuraattori- ja psykologipalveluiden henkilöstömitoitus on kirjattu oppilas- ja opiskelijahuoltolakiin (1287/2013). Psykologi- ja kuraattoripalveluita järjestettäessä saa yhtä kuraattoria kohden olla enintään 670 opiskelijaa ja yhtä psykologia kohden enintään 780 opiskelijaa. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa henkilöstömäärä perustuu kansallisiin suosituksiin. Kouluterveydenhuollossa suositeltu oppilasmäärä terveydenhoitajalla on 460 oppilasta ja opiskeluterveydenhuollossa toisella asteella yksi kokopäiväinen terveydenhoitaja 570 opiskelijaa kohti. Lisäksi kuraattoripalveluissa toimii vastaavia kuraattoreita. Mitoitukseen vaikuttavat opiskelijamäärät tarkistetaan kansallisesta, virallisesta järjestelmästä Vipunen-fi-sivustolla. Lisäksi kouluterveydenhuollossa työskentelee asiantuntijahoitaja (koululaisten ADHD ja psyykenlääkehoito) ja opiskeluterveydenhuollosa 2 sairaanhoitajaa. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkärit eivät ole ole opiskeluhuoltopalveluiden tulosyksikön työntekijöitä.

Opiskeluhuoltopalveluiden henkilöstön määrä ja mitoitus

Nimike	Määrä	Mitoitus
Kouluterveydenhoitaja	43	460
Asiantuntijahoitaja	1	-
Opiskeluterveydenhoitaja	18	570
Sairaanhoitaja	2	-
Kuraattori	41	670
Vastaava kuraattori	7	-
Psykologi	31	780
Palveluesihenkilö	2	-
Johtava kuraattori	2	-
Johtava psykologi	1	-
Tulosyksikköpäällikkö	1	-

Ammatinharjoittamisen edellytykset

Rekrytointivaiheessa hakijan kelpoisuus haettavaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävään tarkistetaan Terhikki- tai Suosikki-keskusrekisteristä.Lasten, ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä edellytetään ammattioikeuden varmistamisen lisäksi rikosrekisteriotteen tarkistamista. Tarkastettu ammattioikeus merkitään työhönottovaiheessa HR- järjestelmään.Tartuntatautilain edellyttämä rokotussuoja selvitetään työhöntulotarkastuksessa työterveyshuollon toimesta. Arvioinnin riittävästä rokotesuojasta työtehtävään tekee esihenkilö työterveyshuollon asiantuntija-arvion pohjalta.Rekrytoitaessa varmistetaan rekrytoitavan riittävä suomen kielen taito haettavaan tehtävään. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella työskentelykieli on suomi, jossa edellytetään vähintään B1- tasoista kirjallista ja suullista osaamista.

Rekrytoinnista vastaava henkilö varmistaa työhönottovaiheessa hakijan riittävän suomen kielen osaamisen.Rekry toija vastaa myös henkilön muun soveltuvuuden varmistamisesta.

Rekrytoiva esihenkilö tarkistaa ja varmistaa rekrytoitavan työntekijän soveltuvuuden, pätevyyden (koulutustausta ja osaamisen) sekä laillistukset haettavaan tehtävään sekä todistusten että haastattelun avulla. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilönkilöiden laillistus tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä.

Tulosyksikkö varmistaa tarvittaessa, että hakijalla on riittävä kielitaito (kielitaito voidaan osoittaa kielitutkinnolla, todistuksella tai kypsyysnäytteellä).

Osaaminen

Hyvinvointialueen perehdytyskäytännöt henkilöstölle on kuvattu intranetissä. Työhön perehtymisen tukemiseksi hyvinvointialueelle on laadittu perehtymisen työlista.Esihenkilö seuraa työntekijöiden ammatillista kehittymistä ja luo edellytykset sille, että työntekijät voivat osallistua tarvittavaan ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja muilla ammatillisen kehittymisen menetelmillä ylläpitää ja kehittää tietotaitoaan.

Yksikkökohtainen perehdytys antaa valmiuksia työtehtävän hallintaan sekä käyttää työvälineitä ja toimimaan häiriö- ja poikkeustilanteissa. Perehdyttämiseen osallistuu esihenkilö ja työyhteisöstä sovittu perehdyttäjä/ mentori. Perehdyttämisen tueksi on hyivnvointialueen yleisperehdytyksen materiaalit. (Toimintayksikkökohtaisten perehdytysmateriaalien luominen on aloitettu kuraattoripalveluista.) Perehdyttämisestä laaditaan malli ja ohjeistus, jota päivitetään ja kehitetään jatkuvasti. Yksikössä työskentelevät ammattilaiset ovat laistettuja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Opiskeluaikana tehtävät harjoittelut tehdään ohjaajan valvonnassa.

Opiskeluhuoltopalveluissa noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistuksia osaamisen kehittämisestä. Esihenkilöt varmistavat työntekijöiden riittävän osaamisen kehityskeskusteluiden (ja mahdollisten varttikeskustelujen) yhteydessä yhdessä työntekijöiden kanssa. Esihenkilöt myös muistuttavat työntekijöitä tarvittavista koulutuksista ja infoista (mm. riittävä osaaminen ohjata asiakkaita ja potilaita etä- ja digipalveluiden käytössä). Opiskeluhuoltopalveluissa laaditaan lisäksi yhteinen koulutussuunnitelma vuosittain.

Työntekijöiden palaute auttaa kehittämään prosesseja ja toimintamalleja ja arvioinnissa hyödynnetään sekä asiakas- että työntekijäpalautteita. Näistä keskustellaan opiskeluhuoltopalveluiden johtotiimissä sekä toimintayksiköissä. Työntekijän riittävää osaamista suhteessa työtehtäviin arvioidaan kehityskeskusteluissa, tarvittaessa työsuorituksia seuraamalla, tenteillä ja näytöillä. Tärkeässä roolissa on työntekijän itsearviointi ja mentorointi.

Häirintään, epäasialliseen kohteluun, väkivallan uhkaan ja haitalliseen kuormitukseen liittyvät toimintaohjeet käydään läpi esihenkilön kanssa perehdyttämisvaiheessa ja ohjataan työntekijää, jotta hän löytää toimintaohjeet helposti jatkossa.- Asiakas- ja potilasturvallisuuden käytännöt käydään läpi työntekijän kanssa aihealueittain. Työntekijää kannustetaan keskustelemaan ja esittämään kysymyksiä.

Tulosyksikköpäällikkö vastaa opiskeluhuoltopalveluiden perehdyttämisen kokonaisuudesta, systemaattisuudesta ja mallista, toimintayksiköiden esihenkilöt perehdyttävät itse ja jakavat vastuuta sovittujen työntekijöiden osalta. Esihenkilöt sopivat myös mentorin uudelle työntekijälle. Työyhteisöllä on tärkeä rooli luoda avoin ja turvallinen ilmapiiri ja osallistua perehdytykseen sekä tukea, ohjata ja neuvoa työyhteisön jäseniä, erityisesti uusia työntekijöitä. Työntekijä toimii itse aktiivisesti, kysyy ja selvittää avoimesti työpaikan toimintatavoista ja käytänteistä.

Työturvallisuus ja työhyvinvointi

Hyvinvointialueella on työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden toimintasuunnitelma, jonka tavoitteena on edistää terveellisiä ja turvallisia työskentelyolosuhteita, työntekijöiden työkykyä sekä työyhteisöjen hyvinvointia. Toimintasuunnitelma kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työolojen seuranta ja kehittäminen ovat suunniteltua toimintaa, jolla ennakolta torjutaan ja ehkäistään tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden ilmenemistä sekä pyritään ylläpitämään hyvää työilmapiiriä ja työssä jaksamista. Työntekijöiden työhyvinvointia seurataan muun muassa säännöllisillä

lakisääteisillä terveystarkastuksilla, työhyvinvointikyselyillä ja erilaisilla henkilöstömittareilla, kuten sairauspoissaoloseurannalla. Työterveyshuollon kanssa toteutettavat työpaikkaselvitykset ovat yksi keskeinen toimintapa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseen.

Yhdessä henkilöstön kanssa tehdään vuosittain päivitettävä työn vaarojen selvittäminen ja arviointi. Lisäksi työturvallisuuden tilaa havainnoidaan jatkuvasti, ja havaituista puutteista tai poikkeamista tehdään Laatuportti-järjestelmään työturvallisuusilmoitus. Ilmoitus tehdään kaikista turvallisuushavainnoista, läheltä piti -tilanteista, työ- ja työmatkatapaturmista sekä työssä havaituista epäkohdista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Työturvallisuusilmoitusten käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet kuvattu liitteessä. Esihenkilöt käsittelevät saamansa työturvallisuusilmoitukset työturvallisuusilmoituksen käsittelyohjeen mukaan. Esihenkilön velvollisuus on tehdä henkilövahinkoihin johtaneista työ- ja työmatkatapaturmista ilmoitus tapaturmavakuutusyhtiöön Laatuportti-järjestelmän kautta.

Työhyvinvointia edistetään mahdollistamalla perustehtävän suorittaminen ja työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet sekä varmistamalla ergonominen työympäristö. Lisäksi osaamisen varmistaminen, koulutusmahdollisuudet, selkeät ohjeistukset, avoin ja kannustava johtaminen, hyvät sosiaaliset suhteet sekä joustavuus mahdollisuuksien mukaan, tukevat hyvinvointia sekä työturvallisuutta. Mahdollisuus kehittyä, palautteen antaminen onnistumisista ja kehitettävistä toimista sekä työkuormituksen hallinta auttavat työntekijöitä jaksamaan paremmin. Työhyvinvointi vaatii jatkuvaa kehitystä ja sitoutumista sekä työntekijöiltä että johdolta.

Työntekijöitä kannustetaan tekemään onnistumisilmoituksia (erinomainen toiminta), joita käsitellään yksikön kokouksissa. Kehittämistä tehdään yhdessä työntekijöitä osallistaen ja tehtyjen kehittämistoimien vaikuttavuutta seurataan yksikön kokouksissa sekä palautteilla. Opiskeluhuoltopalvelut toimivat pääsääntöisesti kouluilla ja oppilaitoksissa tai muissa keskitetyissä toimitiloissa, jolloin palo- ja pelastustoiminnassa, riskeissä ja valvonnassa toimitaan toimipisteiden ohjeistuksella. Opiskeluhuoltopalveluiden esihenkilöt varmistavat perehdyttäessä, että henkilöstö tietää selvittää ohjeistukset ja osallistua harjoituksiin ja koulutuksiin. Opiskeluhuoltopalveluiden henkilöstön työn tueksi on laadittu erilliset turvallisen työskentelyn ohjeet, jotka löytyvät IMS-järjestelmästä.

6.2 Palveluiden ja hoidon suunnittelu

Palveluiden ja hoidon tarpeen arviointi, suunnittelu ja yhteensovittaminen

Hoidon ja palvelun tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan tai potilaan kanssa. Asiakkaan tai potilaan suostumuksella palvelu- ja hoidontarpeen arvioon voivat osallistua hänen läheisensä tai muu tukihenkilö. Hyvinvointialueella on käytössä monialaisen tuen asiakkaan toimintamalli, joka ohjaa asiakkaan tarvittaessa hoidon- ja palveluntarpeen moniammatilliseen kartoitus- ja arviointityöhön.

Opiskeluhuoltopalveluissa tehdään monialaista hoidon- ja palvelutarpeen arviointia osana oppilas- ja opiskeluhuoltolainmukaista toimintaa. Monialaista tukea tarvitsevan asiakkaan käytänteet on kuvattu ja perehdytetty ammattilaisille ja ohjeistukset löytyvät yksikön Teams-kansiioista sekä IMS-järjestelmästä. Asiakas osallistuu suunnitelman laatimiseen sekä itseään koskevaan päätöksentekoon, tämä kirjataan hyvinvointialueen käytössä oleviin asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Opiskeluhuoltopalveluissa käytetään kansallisesti suositeltuja mittareita ja menetelmiä. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon osalta suositukset on kirjattu NEUKO-tietokantaan.

Audit C kyselyt tehdään, kirjataan ja tilastoidaan suunnitelman mukaisesti asiakastyössä. Suoritteita arvioidaan ja varmistetaan tilastojen perusteella. Henkilöstön osaaminen Audit C- mittarin käyttöön varmistetaan koulutuksilla ja toimintaohjeilla. Audit C:stä saatavaa tietoa hyödynnetään ohjauksessa ja neuvonnassa sekä palveluiden suunnittelussa.

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

Opiskeluhuollon lähtökohtana on kouluissa ja oppilaitoksissa tehtävä työ, jolla edistetään oppilaiden ja opiskelijoiden terveyttä, hyvinvointia, oppimista ja osallisuutta sekä ehkäistään ongelmien syntymistä. Lisäksi sillä edistetään koko koulu- tai oppilaitosyhteisön ja -ympäristön hyvinvointia sekä huoltajien kanssa tehtävää yhteistyötä. Opiskeluhuoltoon sisältyy myös yksilökohtainen varhainen tuki kaikille sitä tarvitseville.

Opiskeluhuoltopalveluista on edustajat moniammatillisissa ja -alaisissa asiantuntijaverkostoissa mm. rahapelaamisen haittojen ehkäisyn sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen verkostoissa. Opiskeluhuoltopalveluiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tavoitteet tulevat alueellisesta lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmasta ja nämä ovat kirjattuna alueellisessa opiskeluhuoltosuunnitelmassa. Alueellinen opiskeluhuollon yhteistyöryhmä seuraa ja arvioi suunnitelman toteutumista.

6.3 Lääkehoito

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä on ajantasainen yksikön toimintaa vastaava lääkehoitosuunnitelma. Yksikkökohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan käytännön lääkehoidon toteuttaminen, lääkehoitoon liittyvät, yksikössä tunnistetut riskit, ja riskilääkkeet sekä riskienhallintaan liittyvät ennakoivat toimenpiteet.

Lääkehoitoa toteutetaan opiskeluhuoltopalveluiden koulu- opiskeluterveydenhuollossa. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty vuonna 2026, sen laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat koulu- ja opiskeluterveydenhuollon esihenkilöt. Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa palveluesihenkilöt yhdessä lääketieteen asiantuntijoiden (koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta vastaavat lääkärit/ ylilääkärit) kanssa.

Esihenkilöt varmistavat, että eri ikäisten lasten ja nuorten kanssa toimiva henkilöstö osallistuu lääkehoitosuunnitelman laatimiseen ja perehdyttämiseen.

6.4 Ravitsemus

Ravitsemushoidon toteuttamista ohjaavat kansalliset ravitsemussuositukset ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ravitsemuskäsikirja. Lisäksi Päijät-Hämeen hyvinvointialueella ravitsemusterveyden edistämisen suunnitelma antaa suuntaviivat eri toimijoiden toteuttamalle ravitsemusterveyden edistämistoiminnalle.

Ravitsemus on tärkeä osa oppilaiden ja opiskelijoiden terveysneuvontaa. Erityisruokavalioiden ja allergioiden osalta tehdään tarvittaessa yhteistyötä oppilaan, hänen huoltajien, opiskelijan ja muiden lasten ja nuorten terveyttä hoitavien tahojen kanssa. Ravitsemusohjausta ja neuvontaa toteutetaan pääosin koulu- ja opiskeleluterveydenhuollossa.

6.5 Tartuntataudit ja infektioiden ehkäisy

Turvallisen hoidon perusta muodostuu tavanomaisista varotoimista, kuten käsihygieniasta. Hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeet löytyvät IMS-järjestelmästä. Hyvinvointialueella toimii infektioryhmä, joka vastaa infektioiden torjunnan kehittämisestä. Lisäksi jokaiseen hoitoa tai hoivaa toteuttavaan sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavaan yksikköön on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Hygieniayhdyshenkilö toimii oman yksikkönsä infektioiden torjunnan asiantuntijana sekä yhteyshenkilönä palveluyksikön ja infektioyksikön välillä. Hoitohenkilökunnan rokotussuojan huolehtiminen tartuntatautilain 48 § mukaisesti on osa infektioiden torjuntaa.

Siivous ja puhtaanapito

Opiskeluhuollossa noudatetaan ohjeistuksia ja suosituksia infektioiden torjuntaohjeisiin liittyen. Kaikki ammattiryhmät huolehtivat käsihygieniasta (käsien pesu ja käsihuuhteen käyttö) ja puhtaudesta (työvälineet ja pinnat tarvittaessa). Terveydenhoitajat ja sairaanhoitajat huomioivat lisäksi infektioriskin omassa perustehtävässään.

Huolehditaan, että tarpeenmukainen siivous on järjestetty toimipisteissä.Henkilöstön infektio-osaamisesta huolehditaan koulutuksin, ohjeistuksin ja infoin sekä asioista keskustelemalla. Hyvinvointialueella henkilöstön pakollisiin koulutuksiin kuuluu myös Infektioiden torjunta -koulutus. Infektioiden torjuntaan liittyviä vaaratilanneilmoituksia käsitellään asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä infektiotorjunnan asiantuntijoiden yhteistyönä. Opiskeluhuoltopalveluissa tehdään yhteistyötä työterveyden kanssa henkilöstön riittävän rokotussuojan varmistamiseksi.

6.6 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa kuvataan laiteturvallisuuteen liittyvät vastuut ja toimintatavat, kuten lääkintälaitteiden hankinta, vaaratilanneilmoitusmenettely, laiteosaamisen varmistaminen ja laitteiden jäljitettävyyden toteuttaminen. Hyvinvointialueen laajuista laiteturvallisuussuunnitelmaa on tarkennettu

yksikkökohtaisilla laiteturvallisuussuunnitelmilla toimintayksiköissä, joissa käytetään paljon korkean ja erittäin korkean riskin lääkinnällisiä laitteita. Hyvinvointialueella on nimetty ammattimaisen käytön vastuuhenkilö.

Hyvinvointialueen toimintayksiköt ovat nimenneet laitevastuuhenkilöt, jotka toimivat ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön ohjeistamina. Laitevastuuhenkilöt vastaavat käytännön tasolla esihenkilönsä avustamina, että lääkintälaitelain vaatimukset toteutuvat. Hyvinvointialueella toimii myös laaja-alainen lääkintälaitteiden asiantuntijatyöryhmä, joka kokouksissaan käsittelee lääkintälaiteturvallisuuteen liittyviä ajankohtaisia asioita.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutus perustuu valtakunnallisiin ohjeisiin, jotka toimivat julkisen terveydenhuollon ammattilaisten työohjeena. Apuvälinehankinnat kilpailutetaan tuoteryhmittäin, ja sopimustuotteet tallennetaan Effector-järjestelmään, mikä helpottaa tilausten tekemistä ja potilasohjeiden tulostamista. Apuvälineet valitaan yksilöllisen tarpeen mukaan, ja poikkeustapauksissa voidaan käyttää myös muita kuin sopimustuotteita. Huoltoprosessit hallitaan Effectorin kautta, joka mahdollistaa huoltojen tilaamisen, ohjelmoinnin ja huoltohistorian tallentamisen, varmistaen apuvälineiden asianmukaisen ylläpidon.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hyvinvointialueen asiakastietojen käsittelyssä käytettävän tietojärjestelmän ja hyvinvointisovelluksen tulee täyttää yhteentoimivuutta, tietoturvaa ja tietosuojaa sekä toiminnallisuutta koskevat olennaiset vaatimukset. Uudet järjestelmät ja sovellukset käsitellään hyvinvointialueen tietohallinnon arkkitehtuuri- ja muutoshallinnnan käsittelyssä. Prosesseilla varmistetaan muun muassa järjestelmien hallittu käyttöönotto, turvallisuus ja määrittelyiden toteutuminen sekä käyttöönottoon liittyvä viestintä ja koulutus.Hyvinvointialueella on laadittu ICT-jatkuvuussuunnitelma, jonka tavoitteena on turvata kriittisten prosessien ja järjestelmien toiminta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Häiriötilanteet hoidetaan häiriönhallintaohjeen mukaisesti. Jos hyvinvointialueella havaitaan tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia, niistä ilmoitetaan tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Mikäli poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle, poikkeamasta ilmoitetaan myös Lupa- ja valvontavirastolle. Tietoturvaan liittyvät käytännöt on kuvattu hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmassa.

Esihenkilö käy henkilöstön kanssa läpi lääkinnällisiin laitteisiin liittyvän vaaratapahtumailmoituksen perehdytysvaiheessa ja aina tarpeen mukaan kerraten. Esihenkilöt toimivat laitevastuuhenkilöinä. Opiskeluhuoltopalveluiden toimintayksiköiden esihenkilöt tukevat ja auttavat työntekijöitä löytämään oikeat yhteyshenkilöt, jotta työntekijät osaavat ohjata asiakkaita tarvittavien apuvälineiden hankinnasta.

Opiskeluhuoltopalvelut toteutetaan pääosin lähipalveluina alueen kouluilla ja oppilaitoksissa tai niiden välittömässä läheisyydessä. Palvelua voidaan tarvittaessa järjestää myös etänä ja erilaisia sähköisiä alustoja hyödyntäen (chat, videovastaanotot). Palveluissa huomioidaan ja arvioidaan yksilölliset tilanteet. Palveluissa hyödynnetään hyvinvointialueen asianmukaista ja turvallista teknologiaa. Henkilöstön osaaminen varmistetaan käyttökoulutuksissa (Laiteturvallisuuden kurssi, Kyberturvallisuuden kurssi) ja perehdytyksellä. Esihenkilöt varmistavat, että henkilöstö toimii organisaation ohjeiden mukaisesti. Palveluiden toteutumista seurataan tilastointien ja palautteiden avulla, näistä käydään yhteistä keskustelua toimintayksiköiden henkilöstökokouksissa.

6.7 Kemikaalit

Kemikaaliturvallisuudella tarkoitetaan kemikaalien turvallista ja oikeanlaista käyttöä. Päävastuu työpaikan kemikaaliturvallisuudesta on työnantajalla. Esihenkilön on tunnistettava työssä esiintyvien kemiallisten tekijöiden aiheuttamat vaarat ja arvioitava niistä aiheutuvat riskit työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Hyvinvointialueen Laatuportti-järjestelmään on viety hyvinvointialueella käytössä olevat kemikaalit, ja lisäksi työyksiköillä on kemikaaliluettelo.

Opiskeluhuoltopalveluiden toimintayksiköiden esihenkilöt ohjeistavat tarvittaessa työntekijöitä kemikaaliturvallisuudesta, työntekijän tulee itse myös tunnistaa tilanteet, joissa on mahdollistua altistua ja altistuminen sisältää riskin.

6.8 Toimitilat

Hyvinvointialueen omistamia ja vuokraamia tiloja hallinnoidaan tukipalveluiden toimialalla. Toimitilajohtoryhmä käsittelee kaikki toimitiloja koskevat uudisrakennushankkeet, peruskorjaukset, pieninvestointeja koskevat tarpeet sekä aikatauluttaa toteutukseen lähtevät hankkeet.

Opiskeluhuoltopalveluiden eri toimintayksiköiden ammattihenkilöt toimivat Päijät-Hämeen alueen kouluissa ja oppilaitoksissa tai niiden välittömässä läheisyydessä. Työtilat on tarkoitettu asiakasvastaanottoon. Tilaratkaisuissa on paljon vaihtelua ja tilat eivät aina välttämättä ole tarkoitettu ensisijaisesti asiakastyöhön. Hyvinvointialue vuokraa tarkoituksenmukaiset tilat, joissa asiakkaiden yksityisyyden suoja on mahdollista toteuttaa, mutta työntekijät huolehtivat yksityisyydensuojasta asiakastyössä.

Opiskeluhuoltopalvelujen henkilöstö toimii pääosin kouluilla ja oppilaitoksissa, joiden poikkeustilanteiden varautumisohjelmiin ja harjoituksiin työntekijät osallistuvat näiden toimipisteiden ohjeistusten mukaisesti. Muualla kuin kouluilla ja oppilaitoksissa työskentelevät osallistuvat oman toimipisteensä osalta. Valmius- ja varautumisharjoituksiin osallistutaan omien oppilaitosten, koulujen ja toimipisteiden aikataulujen puitteissa. Henkilöstö varmistaa osallistumisen ja toimintaohjeiden läpikäymisen omissa toimipisteissään.

Arjen toimintahäiriöissä (esim. sähkökatkot, vedenjakelukatkokset) arvioidaan toiminnan mahdollinen jatkuvuus, opiskeluhuoltopalveluiden toiminnot eivät ole kriittisiä, jolloin työtehtävien suorittamisessa huomioidaan priorisointi mahdollisuuksien mukaan sekä työn tekemisen mahdollisuus eri toimipisteessä. Opiskeluhuoltopalveluissa on laadittu turvallisen työtilan ohjeistus, joka löytyy IMS-järjestelmästä.

6.9 Monialainen yhteistyö

Opiskeluhuoltopalveluissa osallistutaan kansallisiin verkostoihin, kuten opiskeluhuollon verkosto. Yhteistyötä tehdään laajasti sekä hyvinvointialueen sisällä että Päijät-Hämeen alueen toimijoiden kanssa. Laajaan yhteistyöhön velvoittaa sekä lainsäädäntö että erilaiset toimintaohjelmat ja suositukset. Yhteistyö toteutuu sekä lähi- että etätapaamisina, joissa on tarvittaessa sekä oppilaiden, opiskelijoiden että heidän huoltajiensa ja työntekijöiden edustusta paikalla. Keskustelua käydään yhteisesti sovittujen asioiden perusteella ja yhteistyötä kehittäen.

Monialainen palvelutarve on opiskeluhuollon toiminnan suunnittelun ja toteutuksen lähtökohta. Oppilaiden, opiskelijoiden ja huoltajien edustus varmistetaan yhteisöllisissä opiskeluhuoltotapaamissa.

7 ASIAKKAAN JA POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan ja potilaan oikeus hyvää kohteluun

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus hyvään kohteluun sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Asiakasta ja potilasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata, sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan työhön soveltuvuuden, osaamisen, koulutuksen ja perehdytyksen avulla. Esihenkilöt vastaavat, että työntekijöillä on tarvittava tieto ja osaaminen, työntekijät vastaavat omasta toiminnastaan asiakastyössä.Mikäli havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, opiskeluhuoltopalveluissa toimitaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Esihenkilöt varmistavat, että työntekijöillä on tarvittavat tiedot.

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Hyvinvointialue varmistaa lainsäädännön mukaiset palvelut ja asiakkaiden pääsyn palveluihin ja hoitoon. Tulosyk sikköpäällikkö ja esihenkilöt varmistavat lakisääteisten palvelujen saatavuuden määräaikojen puitteissa yhdessä henkilöstön kanssa. Seuranta ja arviointi toteutetaan tiedonhallintajärjestelmien avulla.Mikäli määräajat eivät toteudu, tulosyksikköpäällikkö arvioi tarvittavat toimenpiteet yhdessä esihenkilöiden ja johtajien kanssa.Opiskeluhuoltopalveluissa vastataan tiedottamisesta ja toimintaohjeista. ICT-palveluiden kanssa kehitetään järjestelmän toimintaa siten, että voidaan seurata paremmin aikarajojen toteutumista.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Opiskeluhuollon työntekijät ohjeistavat asiakkaita ikä- ja kehitystasoa vastaavalla tavalla tiedonsaantioikeudesta ja osallisuudesta. Asiakirjapyynnöt tulevat kirjaamon kautta. Terveydenhuollon kirjaukset näkyvät OmaKannasta suostumusten mukaisesti. Työntekijät arvioivat asiakkaan tosiasiallinen mahdollisuuden osallistua omaa palveluaan/hoitoaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen. Oppilaat ja opiskelijat osallistuvat yksilökohtaisen ja yhteisöllisen työn toteuttamiseen ja mahdollisuuksien mukaan arviointiin. Opiskeluhuoltopalveluiden toiminnasta tavataan myös alueen nuorisovaltuustoa. Oppilaiden, opiskelijoiden ja huoltajien osallisuus varmistetaan sekä alueellisen opiskeluhuoltosuunnitelman laatimiseen ja arviointiin.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti myös oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Itsemääräämisoikeutta saa rajoittaa vain laissa erikseen säädetyillä perusteilla.

Palveluiden lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista tukevat ja vahvistavat käytännöt ikä- ja kehitystaso huomioiden.

Terveydenhuollon palveluissa selvitetään alaikäisen lapsen ja nuoren mielipide hoitoonsa aina, kun se hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden on mahdollista. On tärkeää, että lapsi ja nuori saa sanoa oman mielipiteensä ja näkemyksensä sekä esittää kysymyksiä silloinkin, kun hän ei vielä voi itse päättää hoitoon liittyvistä asioistaan. Kun alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, hoidetaan häntä yhteistyössä vanhempien, muun huoltajan tai muun laillisen edustajan kanssa.

Muistutus ja kantelu sekä muut oikeusturvakeinot

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Mikäli asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hänellä on lakiin perustuva oikeus tehdä asiasta muistutus. Jos asiakas/potilas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta, tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella, joka toimitetaan täytettynä hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutukseen on oikeus saada perusteltu

kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa eli noin kuukauden sisällä. Mikäli vastausaika pitenee, asiakasta tai potilasta tiedotetaan asian etenemisestä ja aikataulusta.

Asiakkaalla tai potilaalla on myös oikeus kannella virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä sosiaali- ja terveydenhuoltoa valvovalle viranomaiselle. Mahdollisesta potilasvahingosta voi hakea korvausta Potilasvakuutuskeskuksesta ja mahdollisesta lääkevahingosta Suomen Keskinäisestä Lääkevahinkovakuutusyhtiöstä. Palveluun tai hoitoon liittyneissä vahinkotilanteissa asiakkaalla tai potilaalla on mahdollisuus esittää vahingonkorvausvaatimus palveluntuottajalle.

Asiakkaan ja potilaan on mahdollista hakea muutosta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua tai toimintaa koskevaan hallintopäätökseen, ellei kyseessä ole päätös, josta on erikseen laissa säädetty siten, ettei muutoksenhaku ole mahdollista.

Esihenkilöt varmistavat, että opiskeluhuoltohenkilöstö osaa ohjata asiakkaille tarvittaessa potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavan sekä yhteydenottotavat ja yhteystiedot.Tulosyksikköpäällikkö ja esihenkilöt vastaavat muistutuksiin ja kanteluihin hyvinvointialueen ohjeen ja hyvän hallintotavan mukaisesti. Tehdyt muistutukset ja kantelut vastineineen käsitellään henkilöstön kanssa. Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan huomioon opiskeluhuoltopalveluiden toiminnassa ja sen kehittämisessä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton toimija, jolta voi kysyä neuvoja asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Asiakas, potilas tai omainen/läheinen voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan esimerkiksi ollessaan tyytymätön saamaansa kohteluun tai palvelun/hoidon laatuun. Myös henkilöstö voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan muun muassa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan lakisääteisenä tehtävänä on:

- Neuvoa asiakkaita ja potilaita asiakaslain, potilaslain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen teossa.
- Neuvoa, miten kantelu, hallintopäätöksen oikaisuvaatimus, valitus, potilasvahinkoilmoitus, lääkevahinkoilmoitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan oikeusturvaan liittyvä asia laitetaan vireille.
- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seurata heidän oikeuksiensa ja asemansa kehitystä.
- Toimia muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoittaa puhelimitsenumerosta 03 819 2504 ja sähköpostilla osoitteesta asiavastaavat@paijatha.fi.

Opiskeluhuoltopalveluiden henkilöstö huolehtii, että sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot ovat asiakkaiden saatavilla. Esihenkilöt perehdyttävät, opastavat ja muistuttavat työntekijöitä huolehtimaan ohjeistuksista ja yhteystiedoista.

8 OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA

Hyvinvointialueen hankintatoimi hoitaa hankintalain mukaiset hankinnat yhteistyössä palveluyksikön kanssa. Sisäiset hankintasäännöt ja hankintavaltuudet sekä hankintaprosessin kulku, vastuunjako ja tehtävät ohjeistetaan hyvinvointialueen hankintaohjeessa. Sopimusohjauksella varmistetaan sopimusten noudattaminen sekä lainsäädännön toteutuminen hyvinvointialueen sopimuksissa.

Nämä varmistetaan opiskeluhuoltopalveluiden ja sopimuskumppanien yhteisissä tapaamisissa.

9 OMAVALVONNAN KEHITTÄMINEN

Palautekanavat

Asiakas voi antaa palautetta omasta tai läheisensä saamasta palvelusta tai muusta hyvinvointialueen toimintaan liittyvästä asiasta missä asioinnin vaiheessa tahansa erilaisten palautekanavien avulla. Palautteet käsitellään ja raportoidaan asiakaspalautteen keräämisen, käsittelyn ja raportoinnin ohjeen mukaisesti. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja asiakaskokemuksen parantamisessa. Palautteen perusteella tehtävien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Eri palautejärjestelmien kautta (mm. MyRoidu) saatua tietoa seurataan ja palautteita käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti. Toimintayksikön esihenkilö käy asiakaspalautteet läpi säännöllisesti ja tarvittaessa vastaa näihin suositeltujen (14 vrk) määräaikojen puitteissa. Tarvittaessa järjestelmille määritetään sijaiset esihenkilöiden poissaolojen ajalle. Saadut asiakaspalautteet käydään läpi opiskeluhuoltopalveluiden johtotiimissä sekä henkilöstön kanssa. Kehittämisehdotukset huomioidaan yksikön palveluiden ja toiminnan suunnittelussa, kuten tavoittavuus.

Omavalvonnan johtaminen

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hallintosäännössä on määritelty hyvinvointialueen johtamisrakenne, viranhaltijoiden vastuut ja tehtävät. Hyvinvointialueen hallintosäännössä on myös kuvattu omavalvonnan ja valvonnan vastuut. Jokainen organisaation eri tasoilla toimiva johtamisvastuussa henkilö vastaa toiminnan omavalvonnasta ja siihen kytkeytyvästä tiedolla johtamisesta.

Valvontatyötä tekevillä henkilöillä on käytettävissä ajantasaiset toimintaohjelmat, -suunnitelmat sekä tuntemus lainsäädäntöön ja kansallisiin sekä alueellisiin suosituksiin.

Opiskeluterveydenhuollon esihenkilöt käyvät omavalvontasuunnitelman läpi henkilöstön kanssa. Opiskeluterveyd enhuollon esihenkilöt käyvät omavalvontasuunnitelman ja sen sijainnin läpi henkilöstön kanssa yhteisessä kokouksessa yhdessä. Kehittämisehdotukset ja omavalvontasuunnitelman päivittämistarpeet voi tuoda esille ammattilaisten ja lähijohdon välisissä kehityskeskusteluissa ja aina tarvittaessa. Tämä avoin toimintakulttuuri vahvistaa turvallisuusosaamista.

Omavalvontatietoa seurataan säännöllisesti opiskeluhuoltopalveluiden johtotiimissä. Esihenkilöt vievät tiedon henkilöstökokouksiin ja asioita tuodaan puolestaan henkilöstöltä johtotiimin kokouksiin. Opiskeluhuoltopalveluiden johtotiimissä on säännöllisesti kutsuttuna henkilöstön edustaja, muistiot ovat henkilöstön luettavissa. Työhyvinvointiin ja turvallisuuteen liiietoa kerätään säännöllisesti

IMS-järjestelmään viedään opiskeluhuollon toiminnan prosessikuvaukset sekä dokumentit, kuten toiminta- ja asiakas-/potilasohjeet. Työntekijät pääsevät tarkastelemaan ja hakemaan kuvaukset ja ohjeet IMS-järjestelmästä. Henkilöstö tunnistaa puuttuvat kuvaukset ja ohjeet ja ymmärtää päivittämistarpeet. Ohjeet ohjaavat päivittäistä työtä. IMS:n viedyt ohjeet takaavat laadun ja yhtenäistävät käytäntöjä opiskeluhuoltopalveluissa sekä varmistavat asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista. Prosessit ja ohjeet päivitetään aina tarvittaessa, päivittämisen tarve voi tulla esimerkiksi yhteisestä kehittämisestä, yhteistyökumppanilta, esihenkilöiltä tai työntekijöiltä.Opiskeluhuoltopalveluiden johtamiskulttuuri voi parhaimmillaan tukea työn tekoa turvallisessa ja terveyttä edistävässä ympäristössä pyrkimällä avoimeen viestintään. Turvallisuus nähdään myös osana päivittäistä työtä ja säännölliset koulutukset ja työpaikkakohtaiset turvallisuuskäytännöt auttavat ylläpitämään turvallisuutta ja hyvinvointia.

Opiskeluhuoltopalveluissa työntekijöitä ohjataan tunnistamaan työn, työympäristön ja työkäytänteiden kuormitustekijöitä avoimella keskustelulla, perehdytyksellä, koulutuksella, selkeillä ohjeistuksella ja viestinnällä. Työntekijät ja esihenkilöt voivat tuoda tunnistettuja ja havaittuja kuormitustekijöitä esille suoraan esihenkilöille, yksikön kokouksissa tai johtotiimille/ tulosyksikköpäällikölle. Kuormitustekijöistä keskustellaan, niitä arvioidaan, tunnistetaan ja sovitaan tarvittavista toimenpiteistä. Mahdollisia toimenpiteitä seurataan. Keskustelukulttuuri luodaan vakiinnuttamalla kokouskäytänteet ja eri kanavat, joita pitkin kuormitustekijöitä voidaan tuoda esille. Esimerkkien ja esille tulleiden asioiden käsittely strukturoidusti antaa mallin, jossa työhyvinvointiin ja työturvallisuuteen liittyvistä asioista keskustelu on avointa.

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit

Tunnistettu riski	Riskin hallintakeino	Riskin omistaja	Katselmointiväli

LIITE: VAARATAPAHTUMAILMOITUSTEN JA PALAUTTEIDEN KÄSITTELY- JA REAGOINTIAJAT

	Asiakas-palautteet	**Asiakas- ja potilas-turvallisuus**	**Epäkohta-ilmoitukset**	**Työturvallisuus**	**Tietosuoja- ja tietoturva-ilmoitukset**	**Henkilö- ja tilaturvallisuus**
Mittari	Palautteiden määrä, käsittelyaika, NPS-suosittelu-indeksi	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet
Käsittelyn tavoiteaika	< 14 vrk	< 2 viikkoa: ensireagointiaika < 30 vrk: käsittelyaika	< 2 viikkoa: ensireagointiaika < 30 vrk: käsittelyaika	< 10 vrk työtapaturmasta muut tapahtumat < 30 vrk tapahtumasta	< 48 h: välittömiä toimenpiteitä vaativat < 2 vk: muut kuin välittömiä toimenpiteitä vaativat Vakavat tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset < 72 h: reagointiaika	< 2 viikkoa: ensireagointiaika < 30 vrk: käsittelyaika
Seuranta tiheys **Työyksikkö**	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk
Seuranta-tiheys **tulosalue/ toimiala**	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa