



# **Opiskeluterveydenhuollon omavalvontasuunnitelma**



ESIPUHE .....	4
1 VIRASTOA KOSKEVAT TIEDOT .....	5
1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot .....	5
2 ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	6
2.1 Suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt .....	6
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi .....	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	7
3.1 Toiminta-ajatus .....	7
3.1.1 Opiskeluterveydenhuollon toiminta-ajatus .....	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet .....	7
4 RISKINHALLINTA .....	9
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	9
4.2 Riskinhallinnan työnjako .....	9
4.3 Riskien tunnistaminen .....	10
4.4 Riskien käsitteleminen opiskeluterveydenhuollossa .....	10
4.5 Korjaavat toimenpiteet .....	10
4.6 Muutoksista tiedottaminen .....	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	112
5.1 Palvelutarpeen arviointi .....	112
5.2 Hoito- ja/tai palvelusuunnitelma .....	12
5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	12
5.4 Asiakkaan osallisuus ja palaute kerääminen .....	12
5.5 Palauteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä .....	13
6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA .....	13
6.1 Potilasasiamies .....	13
6.2 Neuvontanumerot .....	14
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	134
7.1 Opiskeluterveydenhuollon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito .....	134
7.2 Rokotustoiminta ja lääkehoito .....	134
8 HENKILÖSTÖ .....	15
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta .....	15
8.1.1 Opiskeluterveydenhuollon henkilöstön määrä ja rakenne .....	15
8.2 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen sekä yksikön sijaisten käytön periaatteet .....	15
8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	16
8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen .....	16
9 TOIMITILAT .....	16
9.1 Opiskeluterveydenhuollon tilat .....	16
9.2 Tilojen käytön periaatteet .....	16
9.3 Opiskeluterveydenhuollon tilojen siivousjärjestelyt .....	16
9.4 Opiskeluterveydenhuollon teknologiset ratkaisut .....	17
9.5 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto .....	17
9.6 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta .....	17
9.7 Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot .....	17
9.7.1 Opiskeluterveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot .....	17
10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY .....	18
10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö .....	18
10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys .....	18
10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste .....	18
10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot .....	18
11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN .....	19
LIITE 1 .....	19



## ESIPUHE

Terveysturvallisuuslaki 1.5.2011 (1326/2010) edellyttää, että terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa.

- suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä
- sen toteutumista on seurattava säännöllisesti
- toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seurantaa. Osittain päällekkäisten suunnitelmien välttämiseksi viraston käyttösunnitelmassa vuodelle 2016 määritellään, että asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma integroidaan lainsäädännön edellyttämän omavalvonnan kanssa.

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston Nuorten palvelujen opiskeluterveydenhuollon omavalvontasuunnitelma ja tämä suunnitelma on luettavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla ([www.hel.fi](http://www.hel.fi)).

Omavalvontasuunnitelmaa täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelman toteutumista seurataan vuosittain.

Sari Tuominen  
Idän aikuissosiaalityön päällikkö 1.1.2017 alkaen



## 1 VIRASTOA KOSKEVAT TIEDOT

**Palvelujen tuottaja**

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimisto

**Toimintayksikön nimi**

Nuorten palvelut/Opiskeluterveydenhuolto

**Toimintayksikön sijaintikunta**

Helsinki

### 1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot

**Toimintayksikön katuosoite**

Käenkuja 3aA

**Postinumero**

00530

**Postitoimipaikka**

Helsinki

**Toimintayksikön vastaava esimies**

Idän aikuissosiaalityön päällikkö Sari Tuominen

**Puhelin**

09 310 46700

**Sähköposti**

sari.tuominen@hel.fi



## **2 ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **2.1 Suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

#### **Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot**

Idän aikuissosiaalityön päällikkö Sari Tuominen

Puhelin

09 310 46700

Sähköposti

sari.tuominen@hel.fi

### **2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi**

Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Suunnitelma on nähtävänä Helsingin kaupungin verkkosivuilla [www.hel.fi/sote](http://www.hel.fi/sote).



### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### 3.1 Toiminta-ajatus

Sosiaali- ja terveysviraston perustehtävä on edistää helsinkiläisten terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Viraston toimintaa ohjaavat Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmistoa ja ne järjestetään kustannustehokkaasti. Hoito on vaikuttavaa ja turvallista. Osaava henkilöstö tukee helsinkiläisiä edistämään terveyttään ja hoitamaan sairauksiaan. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Virasto on hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä työhyvinvoinnista.

#### 3.1.1 Opiskeluterveydenhuollon toiminta-ajatus

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston opiskeluterveydenhuollon toiminta-ajatuksena on edistää opiskelijoiden terveyttä, hyvinvointia ja opiskelukykyä sekä valvoa opiskeluympäristön terveydellisiä oloja. Opiskeluterveydenhuolto toimii asiakaslähtöisesti, luottamuksellisesti ja oikeudenmukaisesti opiskelijan yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

#### 3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveysviraston henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä.

#### Sosiaali- ja terveysvirastossa arvot ovat:

##### Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveystalujamme opiskelijoiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen
- Tuemme opiskelijoita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairauksiensa hoidosta
- Toimimme aktiivisesti opiskelijoiden terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa
- Palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtamisesta
- Jokaisella opiskelijalla on oikeus kunnioittavaan kohtaamiseen ja oikeus tulla kuulluksi
- Kunnioitamme opiskelijan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?"*

##### Ekologisuus

- Edistämme toiminnassamme opiskelijoiden hyvinvointia ja terveyttä sekä opiskeluympäristön terveellisyttä ja turvallisuutta pitkäjänteisesti ennalta ehkäisten
- Tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestävästä kehityksestä
- Säästämme luontoa ja luonnonvaroja, toimintaamme ohjaa kestävä kehityksen periaate
- Toimintaamme kuvaa periaate *"Huolehdimme työpaikastamme kuin kodistamme"*

##### Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

- Jaamme käytettävissämme olevat voimavarat opiskelijoiden tarpeet huomioon ottaen.
- Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen
- Heitteille ei jätetä ketään
- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Kaikki toimmme rakentavat luottamusta"*

##### Taloudellisuus

- Toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja koko-



naistaloudellisesti

- Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja opiskelijoiden kokemusten perusteella, välitön palautejärjestelmä ja kyselyt
- Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Isännätöntä rahaa ei ole"*

### **Turvallisuus**

- Tarjoamiimme opiskeluterveydenhuollon palveluihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa
- Teemme hyvin, mitä lupaamme emmekä jätä avuntarvitsijaa yksin
- Asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä
- Pyrimme varmistamaan, että käytössämme olevat tilat, laitteet, tarvikkeet, hoitomenetelmät ja hoito ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.
- Edesautamme osaltamme Helsingin kehittymistä turvalliseksi ja sosiaalisesti tasapainoiseksi kaupungiksi
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Ennakoimme ja huolehdimme"*

### **Osallisuus ja osallistuminen**

- Kuulemme opiskeluhuollon palvelujen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia opiskelijoita ja heidän edunvalvontajärjestöjään
- Helsinkiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä
- Helsinkiläinen on oman terveystietonsa omistaja
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia"*

### **Yrittäjämielisyys**

- Johtamistapa tukee henkilöstön mahdollisuutta toimia joustavasti ja aloitteellisesti, vastata asiakkaitaan, sitoutua työhönsä ja vaikuttaa ammattitaidollaan työyhteisönsä parhaan tuloksen aikaansaamiseen
- Jokaisella on vastuu toiminnan jatkuvasta parantamisesta
- Toimimme hyvässä yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa kehittäessämme ja tuottaessamme palveluja
- Toimintamme kehittämistä ohjaa *"Intohimo parempaan"*



## 4 RISKINHALLINTA

### 4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskinhallinnassa laatua ja asiakas-turvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittata-paumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henki-löstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuus-teen liittyviä epäkohtia.

Henkilökunta osallistuu laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa pa-lautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapah-tumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPro on otettu käyttöön syksyllä 2016. Ilmoitukset käsitellään työ-paikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä potilasturvallisuuskoulutuksia. Henkilöstöä osaaminen turvataan koulutuksilla ja riittävällä perehdytyksellä.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisi-jaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Opiskeluterveydenhuollon henkilöstö työskente-lee oppilaitosten tiloissa, jonka toiminnasta vastaa oppilaitoksen rehtori. Uusien työntekijöiden perehdyt-täminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätön-tä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin käsittely luo pohjan turvallisuuskulttuurille.

### 4.2 Riskinhallinnan työnjako

Sosiaali- ja terveysviraston turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan viraston mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Turvallisuustyötä johtaa virastopäällikkö ja linjajohto sosiaali- ja terveystoimen johtosäännössä määritellyllä tavalla. Turvallisuuden hallinta on osa organi-saation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Kaupungin riskienhallintaohje määrittelee vastuut ja menette-lytavat riskienhallinnan toteuttamisessa. Viraston oma ohjeistus kokoaa yhteen sosiaali- ja terveysvi-raston turvallisuustoiminnan kokonaisuuden.

Sosiaali- ja terveysviraston kaikissa toimipisteissä laaditaan kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden, potilaiden ja kiin-teistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Opiskeluterveydenhuollon toimipisteet sijaitsevat oppilaitoksissa, jossa laaditaan täyden-tävät turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, jotka sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttä-mät vaatimat asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, mi-ten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmis-tamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilös-töltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, asiakas-/potilasturvallisuus- ja oma-valvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaadi-





taan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakki-ohjelmaan. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioida niiden terveydellinen merkitys.

### **4.3 Riskien tunnistaminen**

Opiskelijoiden terveyden edistämiseksi opiskeluympäristön terveellisyys ja turvallisuus tarkastetaan joka kolmas vuosi. Tarkastus tehdään yhteistyössä opiskeluterveydenhuollon, oppilaitoksen ja sen opiskelijoiden, terveystarkastajan, henkilöstön työterveyshuollon, työsuojeluhenkilöstön ja tarvittaessa muiden asiantuntijoiden kesken. Tarkastuksessa todettujen puutteiden korjaamista seurataan vuosittain. Lisäksi terveydellisten olojen valvonta edellyttää jatkuvaa havainnointia opiskeluympäristössä.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan virastotasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, potilaan eristämisen ja liikkumisen rajoittamisen, hoidon dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Asiakkaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Työsuojelupakkiin tehdään ilmoitus työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista.

### **4.4 Riskien käsitteleminen opiskeluterveydenhuollossa**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämistä kaupunkitasoisen suunnitelman. HaiPro ja Työsuojelupakki ovat välineitä suunnitelman seurannan toteuttamisessa. HaiPro-ilmoitusten käsittely ja seuranta on kuvattu liitteessä 3 ”HaiPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveysvirastossa”.

Opiskeluterveydenhuollossa tehdään ilmoitus työsuojelupakkiin työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista. Syksyllä 2016 on otettu käyttöön HaiPro-järjestelmä asiakkaisiin kohdistuvien vaaratapahtumien ilmoittamiseksi.

### **4.5 Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

HaiPro-järjestelmään kirjataan toimenpiteet kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”.



#### **4.6 Muutoksista tiedottaminen**

Esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.



## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.6 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelutarpeen arviointi opiskeluterveydenhuollossa perustuu terveystarkastusohjelmaan ja/tai opiskelijan omaehtoiseen hakeutumiseen opiskeluterveydenhuollon palveluun. Terveystarkastuksen tehtävänä on edistää asiakaslähtöisesti opiskelijan terveyttä ja hyvinvointia sekä ohjata häntä tekemään terveyttä ja hyvinvointia edistäviä valintoja koko elämän ajan. Terveystarkastuksessa tuetaan opiskelevan nuoren itsenäistymistä, selvitetään opiskelukykyä ja elämäntilannetta, itse-tuntoa, voimavaroja ja vastuuta omasta terveydestään. Tarvittaessa tehdään laajempi motivaation, riskien, muutoshalukkuuden ja muutoksen esteiden selvittäminen. Opiskeluterveydenhuollossa on tärkeää tunnistaa opiskelijat, jotka tarvitsevat erityistä tukea ja ohjata opiskelun aikana tarvittavien tukitoimien piiriin (Asetuksen 380/2009 soveltamisohje; STM 2009:20.) Palveluja kohdennetaan koko ikäluokan kattavien määräaikaisten terveystarkastusten lisäksi erityisesti niille, jotka tarvitsevat enemmän opiskeluterveydenhuollon ammattihenkilöiden apua tai ohjausta. Opiskeluterveydenhuollon palveluihin sisältyy myös sairaanhoito.

Opiskelijan terveystarkastuksen tarve ja kiireellisyys voidaan selvittää opintojen alussa täytettävällä terveystarkastuslomakkeella. Opiskelijat saavat terveystarkastuslomakkeen täytettäväksi opiskelupaikan varmistuttua tai opintojen alettua. Terveystarkastuksessa selvitetään opiskelijan terveydentilaa, terveystarkastuslomakkeen täyttämistä sekä opiskeluun ja ihmissuhteisiin liittyviä tekijöitä. Opiskelijan täyttämän terveystarkastuslomakkeen perusteella arvioidaan terveystarkastukseen kutsumisen kiireellisyys, kutsukäytännöt koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa. Terveystarkastuksen tarkoituksena on auttaa opiskelijaa tarkastelemaan ja tunnistamaan terveyteen ja hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä.

### 5.7 Hoito- ja/tai palvelusuunnitelma

Opiskelijan hoidon ja palvelun tarve kirjataan Pegasos-tietojärjestelmään noudattaen koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa laadittua kirjaamisohjetta.

### 5.8 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa opiskelijan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Opiskelija itse on oman terveytensä ja hyvinvointinsa asiantuntija ja hän itse määrittelee keinot hyvään elämänhallintaan. Opiskelijan elämäntapaohjauksessa ja neuvonnassa lähtökohtana on opiskelijan omat voimavarat ja halu muutokseen. Opiskelijaa kannustetaan, tuetaan ja motivoidaan esim. terveelliseen ravitsemukseen, liikuntaan, hyvään arkirytmiin, päihteettömyyteen, mutta viime kädessä opiskelija itse tekee omat valintansa omien sen hetkisten voimavarojensa mukaan ja tätä valintaa kunnioitetaan.

### 5.9 Asiakkaan osallisuus ja palautteen kerääminen

Opiskelijalla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta työntekijöille ja esimiehille sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään.

Yksiköissä voi antaa suullisesti palautetta työntekijöille tai kirjallisesti toimipisteen palautelaatikkoon. Internetin kautta saa antaa myös jatkuvaa palautetta. Saadusta palautetiedosta julkaistaan säännöllisesti yhteenveto viraston internet-sivulla <http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/> Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta osallistua erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että virastotasoisesti.

Palautetta kerätään säännöllisillä asiakastytytyväisyyskyselyillä. Lisäksi oppilaitokset laativat oppilaitoksen opiskelijoille omia kyselyjä, joissa myös kartoitetaan tyytyväisyyttä opiskeluterveydenhuollon palveluihin.



## 5.10 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Opiskelijoiden palautteisiin vastataan sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

## 6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Sosiaali- ja terveysvirastossa toimii asiakkaiden neuvonnassa apuna potilasasiamies ja sosiaaliasiamies.

Potilasasiamies ja sosiaaliasiamies neuvovat asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa hoitopaikassa asiakasta hoitaneen työntekijän ja hoitopaikan esimiehen kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen. Tarvittavat yhteystiedot on saatavilla myös kyseisestä hoitopaikasta.

### 6.6 Potilasasiamies

#### Potilasasiamies

- neuvoo sosiaali- ja terveysviraston toimintaan liittyvissä asioissa
- neuvoo ja ohjaa potilasta, omaisia sekä henkilökuntaa ns. potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa<sup>1</sup>
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa
- toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- tiedottaa potilaan oikeuksista.

Potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

#### Toimintaohjeet ongelmatilanteissa

Potilasasiamiehet neuvovat potilaita ja omaisia toimimaan ongelmatilanteissa seuraavasti:

- Asiaa selvitetään ensin omassa hoitopaikassa hoitaneen lääkärin, hoitajan tai muun asioita hoitaneen henkilön kanssa.
- Jos asia ei näin selviä, otetaan yhteyttä hoitopaikan ylilääkəriin, ylihoitajaan tai muuhun esimieheen. Tarvittavat yhteystiedot saa kyseisestä hoitopaikasta.
- Ottakaa tämän jälkeen tarvittaessa yhteys potilasasiamieheen.

#### Potilasasiamiesten yhteystiedot

Puhelinneuvonta: ma-to kello 8.30–11.00 Puhelinnumero (09) 310 43355

- Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee sopia aina etukäteen
- Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
- Sähköpostiosoite: potilasasiamies(at)hel.fi

Potilasasiamiesten käytössä ei ole suojattua (salattua) sähköpostia. Jos tiedustelu sisältää arkaluonteista tietoa (esim. terveydentilätiedot), tiedustelun lähettämistä ei suositella sähköpostitse, koska salaa-mattoman sähköpostin tietoturva on heikko.

<sup>1</sup> Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992



## 6.7 Neuvontanumerot

**Sosiaalipalvelujen neuvontaa annetaan kaikissa sosiaalipalvelujen yksiköissä** kuten palvelukeskuksissa, sosiaali- ja lähityön ja ympärivuorokautisen hoidon yksiköissä, joissa toimii sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia.

**Helsingin sosiaalipäivystys puh. 020 696 006.** Helsingin kaupungin sosiaalipäivystys on päivystävä sosiaaliviranomainen.

**Helsingin kriisipäivystys puh. 09 310 44222** antaa keskusteluapua ja tukea äkillisissä kriisitilanteissa ympäri vuorokauden.

**Terveyspalvelujen neuvonta on keskitetty kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina toimivaan puhelinpalveluun numerossa 09-310 10023.** Terveyspalvelujen neuvontaa saa myös jokaisesta terveydenhuollon toimipaikasta aukioloaikoina.

Kaupungin verkkosivut <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi> tarjoavat tietoa Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluista.

## 7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 7.6 Opiskeluterveydenhuollon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito

Terveydenhoito pohjautuu terveystarkastusohjelmaan. Opiskelijoille tarjotaan lisäksi sairaanhoitopalveluja yhteistyössä terveysasemien kanssa.

### 7.7 Rokotustoiminta ja lääkehoito

Turvallinen rokotustoiminta ja lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkahoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoidon toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja terveysviraston Turvallinen lääkehoito – pysyväisohje päivitetään v.2016. Opiskeluterveydenhuollossa noudatetaan vuosittain päivitettävää lääkehoidosuunnitelmaa, joka on laadittu Turvallinen lääkehoito –pysyväisohjeen pohjalta ja hyväksytetään viraston johdossa.



## 8 HENKILÖSTÖ

### 8.6 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

STM:n mitoitussuosituksen mukaan toisen asteen opiskeluterveydenhuollossa kokopäiväistä opiskeluterveydenhoitajaa kohti on korkeintaan 800 opiskelijaa. Ammattikorkeakoulun opiskeluterveydenhuollossa kokopäiväistä opiskeluterveydenhoitajaa kohti on korkeintaan 1000 opiskelijaa. Henkilöstön sijoittelussa otetaan huomioon oppilaitosten erilaiset tarpeet sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Sosiaali- ja terveysviraston ohjeistuksen mukaan<sup>1</sup> työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveysvirasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveysvirasto vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

#### 8.1.1 Opiskeluterveydenhuollon henkilöstön määrä ja rakenne

Taulukko 1. Terveydenhoitajan mitoitukset lukuvuonna 2016-2017 ja vertailu STM:n mitoitussuosituksiin

Toiminto	Oppilaiden/ opiskelijoiden lukumäärä 2016-2017	Terveyden- hoitajien lukumäärä 2016-2017	Oppilaita/tervey- denhoitaja 2016- 2017	Terveydenhoitajan mitoitussuositus/ STM
Peruskoulut	2 934	4,9	599	4,9
Lukiot (sis aik.lukiot)	11 138	14	796	13,9
Ammatilliset oppilaitokset	16 658	21,1	789	20,8
AMK	23 098	9,5	2431	23,1
<b>Yhteensä</b>	<b>53 328</b>	<b>49,5</b>	<b>4 615</b>	<b>62,7</b>

Lisäksi opiskeluterveydenhuollossa työskentelee seitsemän (7) psykiatrissa sairaanhoitajaa, jotka tarjoavat palveluja pääsääntöisesti ammatillisissa oppilaitoksissa opiskeleville.

### 8.7 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen sekä yksikön sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti lukuvuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Opiskeluterveydenhuollossa huolehditaan, että kaikki terveydenhoitajien ja psykiatrinen sairaanhoitajien vakanssit ovat täytetty huomioiden myös osa-aikaisuuksista koostuvat prosenttisäästöt. Opiskeluterveydenhuollossa ei ole mahdollisuutta käyttää sijaisia lyhytaikaisiin poissaoloihin, mutta yli kuukauden poissaolot pyritään täyttämään. Vuosilomasijaisille ei ole tarvetta, koska vuosilomat ajoittuvat

<sup>1</sup> Pysyväisohje Terveydenhuollon ammattioikeudet ja niiden rajoittaminen 18.2.2013



pääsääntöisesti oppilaitosten loma-aikoihin.

### 8.8 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveysviraston henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveysviraston tulosbudjetiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin<sup>1</sup>. Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Opiskeluterveydenhuoltoon palkataan tutkinnon suorittaneita ja Valviran laillistamia terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Alaikäisten kanssa työskenteleviltä edellytetään puolen vuoden sisällä hankitun rikosrekisteriotteen esittämistä. Vakituisiin tai yli vuoden kestäviin työsuhteisiin edellytetään Helsingin kaupungin työterveyshuollon lausuntoa soveltuvuudesta työtehtävään.

### 8.9 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen. Muistutukset ja kantelut käsitellään asianomaisten työntekijöiden kanssa. HaiPro-ilmoitukset (käyttöön-otto opiskeluterveydenhuollossa syksyllä 2016) käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunta osallistuu säännöllisesti viraston sisäisiin asiakasturvallisuuskoulutuksiin.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan viraston omasta toiminnasta sen edistämiseksi. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) 15 § velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveysviraston henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Opikeliijoilla ja heidän läheisillään on keskeinen rooli asiakasturvallisuuden edistämässä.

## 9 TOIMITILAT

Kolmikielisestä [palvelukartasta](#) löytyy tiedot toimipisteistä ja kuinka niihin pääsee. Palvelukartasta voi tarkistaa myös mitä kunnallisia palveluja valitun kadun lähellä on ja mihin palvelupiiriin katu kuuluu.

Kiinteistöhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa oppilaitos.

### 9.6 Opiskeluterveydenhuollon tilat

Ohje: Oppilas- ja opiskeluhuoltotilojen suunnitteluohjeen 2013 päivittäminen toteutuu syksyn 2016 aikana.

### 9.7 Tilojen käytön periaatteet

Tilojen käytön periaatteista on virastolla pysyväisohje<sup>2</sup>.

### 9.8 Opiskeluterveydenhuollon tilojen siivousjärjestelyt

Opiskeluterveydenhuollon tilojen siivous liittyy oppilaitoksen kokonaisuuteen ja vastaanottotilat siivotaan päivittäin.

<sup>1</sup> Pysyväisohje Kelpoisuusehdot sosiaali- ja terveysvirastossa PYSY057 31.3.2014.



## **9.9 Opiskeluterveydenhuollon teknologiset ratkaisut**

Osassa oppilaitoksia on oppilaitoksen sisäisiä valvontajärjestelmiä (hälytin, valvontakamera, vartijat).

## **9.10 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto**

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti ja niiden suunnittelussa ja hallinnassa on keskeistä lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Laite- ja tarvikkehankinnat tehdään osastokohtaisesti tarpeiden mukaisesti. Sosiaali- ja terveysviraston lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksesta vastaa HUS:n lääkintätekniiikan keskus, joka vastaa myös Mequsoft-laiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintätekniiikan keskus sekä laitetoimittajat.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai käytöstä<sup>12</sup>. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Valviralle.

## **9.11 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta**

THL:n määräyksessä 2/2015 ”Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista” edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on sosiaali- ja terveysvirastossa oma erillinen suunnitelmansa.

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

Ylihoitaja Anneli Lintuluoto, Talous- ja tukipalvelut/Tukipalvelut/Välinehuolto  
p. 09 310 47431, PL 6600 00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
[anneli.lintuluoto@hel.fi](mailto:anneli.lintuluoto@hel.fi)

### **9.7.1 Opiskeluterveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Idän aikuissosiaalityön päällikkö Sari Tuominen  
Puhelin  
09 310 46700  
Sähköposti  
[sari.tuominen@hel.fi](mailto:sari.tuominen@hel.fi)

<sup>1</sup> Pysyväisohje Terveydenhuollon laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveysvirastossa PYSY090 30.9.2014

<sup>2</sup> Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010





## 10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

### 10.6 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Terveydenhuoltolaissa, oppilas- ja opiskeluterveydenhuolto- sekä Sora-laissa että osin kansanterveyslaissa ja erikoissairaanhoidolaissa säädetyn kunnan järjestämisvastuuseen kuuluvan terveydenhuollon toteuttamiseen ja sisältöön liittyvän potilastietorekisterin ja potilastietojen käsittelyn vaatimukset on ilmoitettu henkilötietolaissa, potilaslaissa<sup>1</sup> ja Sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirjoista annetussa asetuksessa. Sosiaali- ja terveysvirasto vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden potilasasiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain<sup>2</sup> mukaisesti.

Potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä potilasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Terveydenhuollon toimintayksikössä työskentelevien käyttöoikeudet potilasasiakirjoihin sisältyviin tietoihin tulee määritellä yksityiskohtaisesti. Sähköisessä potilastietojärjestelmässä tulee olla käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet potilasasiakirjoihin ja potilastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten potilastietojärjestelmien käyttäjä tulee yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009)

Potilasasiakirjoihin tulee merkitä potilaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Potilasasiakirjamerkinnoista tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin tutkimushavaintoihin tai jos potilasasiakirjoihin merkitään muita kuin potilasta itseään koskevia tietoja. (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009)

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden potilas- ja asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta solmittaessa.

Helsingin kaupungin julkisen terveydenhuollon rekisteriin tehdyt merkinnät siirtyivät kansallisten määrittysten mukaisesti 26.11.2014 Potilastiedon arkistoon eli Kantaan.

### 10.7 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston potilasturvallisuussuunnitelma määrittelee käytännöt, muut yleiset ohjeet. Käyttöoikeudet-käytännöistä P45 pysy (päivittämättä sote-käytäntöön). Opiskeluterveydenhuollossa käytännön harjoittelua suorittaville opiskelijoille avataan henkilökohtaiset käyttöoikeudet harjoittelun ajaksi potilastietojärjestelmään.

### 10.8 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston verkkosivuilla.

### 10.9 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sosiaali- ja terveysviraston tietosuojavastaava on Mikko Kilpiä, [mikko.kilpia@hel.fi](mailto:mikko.kilpia@hel.fi)

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

<sup>1</sup> Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

<sup>2</sup> Henkilötietolaki 523/1999



## 11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Helsingissä 3.11. 2016

Allekirjoitus

Sari Tuominen, Idän sosiaalityön päällikkö

### Liite 1

#### HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa

**HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen tekijä** laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumaketken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemaansa potilasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syytlemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

**Ilmoitusten käsittelijät** (lähiesimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) **saavat viestin sähköpostiinsa** uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. **Lähiesimies** tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn kahden viikon kuluessa. **Ylemmälle tasolle** siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan tulosityksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla.

- 1) **Tulosityksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosityksikön HaiPro-raportteja vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) **Esimiesten kokouksissa** esim. osastonhoitaja- ja lääkärikokouksissa käsitellään yksikkötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) Jaos- ja/tai yksikkötason **potilasturvallisuusvastaavia** HaiPro-järjestelmässä ovat esim. ylihoitajat, jaoksen tai yksikön johtajat, joille tulee ilmoitus sähköpostiin ylemmälle tasolle siirretyistä ilmoituksista. Hän arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on ylemmälle tasolle siirretyen ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. johtoryhmän käsittelyn.
- 4) **Jaoksen ja/tai yksikön johtoryhmä** käsittelee sille lähetetyt vaaratapahtumailmoitukset ja arvioi tarpeen toimintakäytäntöjen muutokseen. Asian käsittelyn lopputulos kirjaan johtoryhmän muistioon soveltuvalla tavalla. Asian esittelijä kirjaa käsittelyn tuloksen HaiPro -lomakkeelle, informoi HaiPro -ilmoituksen tehneen osaston käsittelijää jatkotoimista ja lähettää tiedon eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektio lääkärit, opetushoitajat



tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.

**Johtoryhmä tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee asiakas/potilasturvallisuuden tilaa sekä HaiPro-raportteja vähintään kaksi kertaa vuodessa huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet.

- 5) **Toimistojen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 6) **Osaston johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- 7) **Potilasturvallisuuden seurantaryhmä** käsittelee viraston HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian viraston johtoryhmään.