

Kouluterveydenhuollon omavalvontasuunnitelma

ESIPUHE	3
TOIMIALAA KOSKEVAT TIEDOT	4
1 Toimintayksikköä koskevat tiedot	4
1.2 Lasten- ja nuorten lääkäripalvelut	4
2 ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot	5
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi	5
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3.1 Toiminta-ajatus	5
3.1.1 Kouluterveydenhuollon toiminta-ajatus	5
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	5
4 RISKINHALLINTA	8
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	8
4.2 Riskinhallinnan työnjako	8
4.3 Riskien tunnistaminen	9
4.4 Riskien käsitteleminen kouluterveydenhuollossa	9
4.5 Korjaavat toimenpiteet	9
5 ASIAKKAAN/POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
5.1 Palvelutarpeen arviointi	10
5.2 Hoito- ja/tai palvelusuunnitelma	10
5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	10
5.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu	11
5.5 Asiakkaan/potilaan osallisuus ja palautteen kerääminen	11
5.6 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	11
6 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSTURVA	11
6.1 Potilasasiamies	12
6.2 Neuvontanumerot	12
6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info	13
6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely	13
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7.1 Kouluterveydenhuollon toiminta	14
8 HENKILÖSTÖ	15
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	15
8.1.1 Kouluterveydenhuollon palveluiden henkilöstön määrä ja rakenne	15
8.2 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja sijaisten käytön periaatteet	15
8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	16
8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	16
9 TOIMITILAT	16
9.1 Kouluterveydenhuollon tilat	16
9.2 Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	16
9.3 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta	17
9.4 Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot	17
9.4.1 Kouluterveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot ...	17
10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN 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 HYVÄKSYMINEEN	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 käyttösuunnitelmassa vuodelle 2016 määritellään, että asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma integroidaan lainsäädännön edellyttämän omavalvonnan kanssa.

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan Kouluterveydenhuollon omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla www.hel.fi.

Omavalvontasuunnitelmaa täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelman toteutumista seurataan vuosittain.

Tuula Salmivaara-Pesonen
kouluterveydenhuollon päällikkö
Sosiaali- ja terveystoimiala
Perhe- ja sosiaalipalvelut

Ulrika Winqvist
va. johtava ylilääkäri
lasten ja nuorten lääkäripalvelut
Sosiaali- ja terveystoimiala
Terveys- ja päihdepalvelut

TOIMIALAA KOSKEVAT TIEDOT**Palvelujen tuottaja**

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala
Perhe- ja sosiaalipalvelut
Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys
Kouluterveydenhuolto

1 Toimintayksikköä koskevat tiedot**1.1 Toimintayksikön katuosoite**

Sibeliuksenkatu 14, 02600 Helsinki
PL 6100, 00099 Helsingin kaupunki

Toimintayksikön vastaava esimies

Tuula Salmivaara-Pesonen
Puh.050 363 8669
tuula.salmivaara-pesonen@hel.fi

1.1.2 Etelän – Lännen kouluterveydenhuolto

Sanna Nieminen
ylihoitaja
Puh. 310 50429 / 050 529 3709
Sibeliuksenkatu 14, 00260 Helsinki, PL 6100
Vastuualue: Peruskoulut, eteläinen, keskinen ja läntinen Helsinki

1.1.3 Idän kouluterveydenhuolto

Jyrki Wehkalampi
ylihoitaja
Puh. 310 51940 / 040 336 0191
Sibeliuksenkatu 14, 00260 Helsinki, PL 6100
Vastuualue: Peruskoulut, itäinen ja kaakkoinen Helsinki

1.1.4 Pohjoisen kouluterveydenhuolto

Seija Laaksonen
ylihoitaja
Puh. 310 46014 / 050 340 0726
Sibeliuksenkatu 14, 00260 Helsinki, PL 6100
Vastuualue: Peruskoulut, koillinen ja pohjoinen Helsinki

1.2 Lasten- ja nuorten lääkäripalvelut**Toimintayksikön katuosoite**

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 6050

Toimintayksikön vastaava esimies

Ulrika Winqvist
Puh. 050 310 5621
ulrika.winqvist@hel.fi

1.2.1 Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto

Elina Hermanson
ylilääkäri
Puh. 310 68567 / 040 647 3790
Sibeliuksenkatu 14, 00260 Helsinki, PL 6100

2 ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Kouluterveydenhuollon päällikkö
Tuula Salmivaara-Pesonen
puh.050 363 8669
tuula.salmivaara-pesonen@hel.fi

va. johtava ylilääkäri, lasten ja nuorten lääkäripalvelut
Ulrika Wingvist
puh.050 310 5621
ulrika.wingvist@hel.fi

2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi

Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Suunnitelma on nähtävänä Helsingin kaupungin verkkosivuilla www.hel.fi/sote sekä toimintayksikköjen omilla verkkosivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

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

3.1.1 Kouluterveydenhuollon toiminta-ajatus

Helsingin kaupungin kouluterveydenhuollon toiminta-ajatuksena on tukea jokaisen koululaisen mahdollisimman tervettä kasvua ja kehitystä, vahvistaa oppimisen ja terveen aikuisuuden edellytyksiä ja ehkäistä syrjäytymistä. Kouluterveydenhuollon tehtävänä on lisäksi edistää ja seurata kouluympäristön terveellisyyttä, turvallisuutta ja koko kouluyhteisön hyvinvointia. Toimintaa ohjaa Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet. Kouluterveydenhuolto toimii asiakaslähtöisesti ja oikeudenmukaisesti perhekeskeisyyttä ja yksilöllisyyttä kunnioittaen. Kouluterveydenhuollon henkilöstön toiminnassa korostuvat ammattitaito, luottamuksellisuus, vastuullisuus sekä oman osaamisen jatkuva kehittäminen.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan 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.

Helsingin kaupungin arvot ovat

- Asukaslähtöisyys
- Ekologisuus
- Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- Taloudellisuus
- Turvallisuus
- Osallisuus ja osallistuminen
- Yrittäjämielisyys

Sosiaali- ja terveystoimialan arvot tarkoittavat

Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveystoimialamme asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairautensa hoidosta
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa
- Palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtaamisesta ja asiakas saa sen silloin kun hän sitä tarvitsee
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioitettavaan kohtamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassa
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?"*

Ekologisuus

- Edistämme toiminnassamme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisyttä pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten
- Tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestäväää kehitystä
- Säästämme luontoa ja luonnonvaroja
- Toimintaamme kuvaa periaate *"Huolehdimme työpaikastamme kuin kodistamme"*

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

- Jaamme käytävissä olevat voimavarat väestön 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 kokonaistaloudellisesti
- Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella
- Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Isännätöntä rahaa ei ole"*

Turvallisuus

- Tarjoamiimme sosiaali- ja terveystoimialuihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa
- Teemme hyvin, mitä lupaamme emmekä jätä avuntarvitsijaa yksin
- Potilas- ja asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä
- Käyttämämme tilat, laitteet, tarvikkeet, hoitomenetelmät ja hoito ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.
- Edesautamme osaltamme Helsingin kehittymistä turvallisiksi ja sosiaalisesti tasapainoisiksi kaupungiksi
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Ennakoimme ja huolehdimme"*

Osallisuus ja osallistuminen

- Kuulemme sosiaali- ja terveystoimialojen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- 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 asiakasturvallisuutta 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 haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden liittyviä epäkohtia. Helsingin sosiaali- ja terveystoimen toimialajohtaja ja linjajohto vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Henkilökunta osallistuu laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa. HaiPro, potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointinettely on otettu käyttöön vuoden 2016 aikana. Ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja henkilöstön koulutuksessa. Tuetaan sellaista toimintakulttuuria, jossa vaaratilanteet ja haittatapahtumat voidaan käsitellä avoimesti. Henkilökunta osallistuu toimialan sisäisiin potilasturvallisuus, paloturvallisuus ja hätäensiapukoulutuksiin.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehtyminen koulun turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Jokainen työntekijä täyttää oman työpisteensä osalta vaaratekijöiden tunnistuslistan ja ylihoitaja tekee vaarojen arvioinnin työsuojelupakkiin.

4.2 Riskinhallinnan työnjako

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

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Sosiaali- ja terveystoimialan turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Turvallisuustyötä johtaa toimialajohtaja ja linjajohto sosiaali- ja terveystoimialan johtosäännössä määritellyllä tavalla.

Turvallisuuden hallinta on osa organisaation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Kaupungin riskienhallinta-ohje määrittelee vastuut ja menettelytavat riskienhallinnan toteuttamisessa. Toimialan oma ohjeistus kokoaa yhteen sosiaali- ja terveystoimialan turvallisuustoiminnan kokonaisuuden.

Sosiaali- ja terveystoimialan 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. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.

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

Kouluterveydenhuollon henkilöstö on osa koulun/oppilaitoksen turvallisuus- ja valmiussuunnitelmaa.

4.3 Riskien tunnistaminen

Kouluterveydenhuolto osallistuu kouluissa esiintyvien vaarojen ja haittojen arviointiin sekä yhteisten toimintasuunnitelmien valmisteluun koskien mm. tapaturmien ja päihteidenkäytön ehkäisyä sekä kriisi-, väkivalta- ja kiusaamistilanteita sekä muita erityistilanteita osana koulun oppilashuollon suunnitelmaa. Oppilaiden terveyden edistämiseksi opiskeluympäristön terveellisyys ja turvallisuus tarkastetaan joka kolmas vuosi. Tarkastus tehdään yhteistyössä kouluterveydenhuollon, koulun ja sen oppilaiden, terveystarkastajan, henkilöstön työterveyshuollon, työsuojeluhenkilöstön ja tarvittaessa muiden asiantuntijoiden kanssa. Tarkastuksessa todettujen puutteiden korjaamista seurataan vuosittain. Lisäksi terveydellisten olojen valvonta edellyttää jatkuvaa havainnointia kouluympäristössä. Koulun terveydenhoitaja ja lääkäri ovat velvollisia suorittamaan oppilaitoksessa terveydellisten olojen valvontaa. Terveydenhoitaja osallistuu oppilaitoksen tarkastuksiin ja lisäksi lääkäri ja terveydenhoitaja ilmoittavat havaitsemistaan terveysriskeistä terveydellisten olojen valvontalomakkeella koulun rehtorille. Terveydellisten olojen valvontailmoitukset käsitellään kouluterveydenhuollon esimieskokouksissa.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla 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. Asiakaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta. Kouluterveydenhuollossa ilmoitetaan Työsuojelupakkiin työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista (havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet). Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

4.4 Riskien käsitteleminen kouluterveydenhuollossa

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi (HaiPro-järjestelmä ja Työsuojelupakki). 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.

Kouluterveydenhuollon esimieskokouksessa käsitellään säännöllisesti HaiPro- ja turvallisuuspoikkeama ilmoitukset. Lisäksi henkilöstölle pidetyissä aluekokouksissa käsitellään haittatapahtumat.

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”.

4.5 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpi-

teet, 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-järjestelmässä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. 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/POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Kouluterveydenhuollon palvelut on kohdistettu kaikille Helsingin alueella sijaitsevien perusopetusta antavien oppilaitosten oppilaille. Toimintaa ohjaavat terveydenhuoltolaki (30.12.2010/1326), valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevää suun terveydenhuollosta (6.4.2011/338), oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013), sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301) sekä Sosiaali- ja terveysministeriön suositukset.

Kouluterveydenhuollon palveluihin kuuluvat vuosiluokittain oppilaan kasvun ja kehityksen sekä terveyden ja hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen; oppilaan vanhempien ja huoltajien kasvatustyön tukeminen; oppilaan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen ja tukeminen sekä pitkäaikaisesti sairaan lapsen omahoidon tukeminen yhteistyössä muiden oppilashuollon toimijoiden kanssa sekä tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja -hoitoon ohjaaminen sekä oppilaan terveydentilan toteamista varten tarpeelliset erikoistutkimukset; kouluympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden sekä kouluyhteisön hyvinvoinnin edistäminen sekä seuranta kolmen vuoden välein.

Palveluun sisältyvät vuosittaiset terveystarkastukset, joista ensimmäisen, viidennen ja kahdeksannen luokan terveystarkastukset ovat laajoja. Laaja terveystarkastus toteutetaan terveydenhoitajan ja koululääkärin yhteistyönä ja terveystarkastuksessa käsitellään lapsen, vanhempien ja koko perheen terveyttä ja hyvinvointia. Molemmat vanhemmat kutsutaan mukaan laajoihin terveystarkastuksiin. Vanhemmat voivat osallistua myös muihin vuosittaisiin terveystarkastuksiin. Terveystarkastusten lisäksi järjestetään yksilöllisen tarpeen mukaisia tapaamisia. Työntekijällä on mahdollisuus tavata lasta, nuorta ja hänen perhettään joustavasti oman huolensa perusteella. Lisäksi lapsilla, nuorilla ja heidän perheillään on mahdollisuus hakeutua vastaanotolle yksilöllisten tarpeidensa ja elämäntilanteensa mukaan myös ilman ajanvarausta. Palvelua toteutetaan yhteistyössä vanhempien ja huoltajien kanssa sekä muun oppilas- huolto- ja opetushenkilöstön ja muiden tarvittavien tahojen kanssa.

5.2 Hoito- ja/tai palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä oppilaan ja hänen vanhempien kanssa, ja se sisältyy kirjattuihin potilasasiakirjamerkintöihin Pegasos -potilastietojärjestelmässä.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kouluterveydenhuollon palveluja toteutetaan yhteistyössä lapsen ja hänen vanhempiansa kanssa. Henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa koululaisen ja vanhempien itsemääräämisoikeutta ja tukea heidän osallistumistaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

5.4 Asiakkaan/potilaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin¹ ja lainsäädännön asettamiin vaatimuksiin². Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön johtajaan tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Kohtelua koskevat muistutukset ja huomautukset käsitellään asianomaisten työntekijöiden kanssa sekä myös laajemmin työyksiköissä.

5.5 Asiakkaan/potilaan osallisuus ja palautteen kerääminen

Koululaisella ja hänen vanhemmillaan on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta koulun terveydenhoitajalle tai hänen esimiehelleen. Spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Kolmella koululla kerrallaan on käytössä pikapalautelaite HappyOrNot, jolla voi ilmaista tyytyväisyyden kouluterveydenhuollon palveluun kyseisellä koululla.

Internetin kautta saa antaa myös jatkuvaa palautetta (kaupungin sähköinen palautejärjestelmä). Saadusta palautetiedosta julkaistaan säännöllisesti yhteenveto toimialan internet-sivulla <http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>. Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asiakkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että toimialatasoisesti.

5.6 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön 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/POTILAAN OIKEUSTURVA

Sosiaali- ja terveystoimialalla toimii asiakkaiden neuvonnassa apuna potilasasiamies ja sosiaali-asiamies.

Potilasasiamies neuvoo asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin koulun terveydenhoitajan tai koululääkärin ja heidän esimiehen kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen. Tarvittavat yhteystiedot on saatavilla myös kyseisestä hoitopaikasta.

¹ Arvot on käsitelty kohdassa 2.2

² Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

6.1 Potilasasiamies

Potilasasiamies

- neuvoo sosiaali- ja terveystoimialan toimintaan liittyvissä asioissa
- neuvoo ja ohjaa potilasta, omaisia sekä henkilökuntaa ns. potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa¹
- 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.
- Tämän jälkeen otetaan tarvittaessa yhteyttä 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.

6.2 Neuvontanumerot

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

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

Kouluterveydenhuollon palveluista voi tiedustella koulun terveydenhoitajalta. Jokaisella koululla on nimetty terveydenhoitaja ja hänen yhteystiedot löytyvät koulujen omilta kotisivuilta.

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.

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

¹ Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

veluista.

6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info



Virka-info on Helsingin kaupungin yleisneuvontapiste kaupungintalolla. Se palvelee kaikkia helsinkiläisiä. Lisäksi Virka-info tarjoaa erityisneuvontaa maahanmuuttoasioissa.

Virka-info palvelee monipuolisesti

Palveluneuvojat opastavat ja neuvovat Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskevissa kysymyksissä. Virka-infosta myös saat tietoa elämästä Suomessa kun muuttaa ulkomailta Helsinkiin: esimerkiksi oleskeluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja perusasiat suomalaisesta sosiaaliturvasta. Suomen ja ruotsin kielen lisäksi Virka-info palvelee mm. englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, ranskaksi, kiinaksi, berberiksi, kurdiksi, somaliksi, turkiksi, dariksi ja persiaksi (farsi) sekä bulgariaksi. Virka-info on maahanmuuttoviraston, Helsingin maistraatin ja poliisin yhteispalvelupiste. Virka-infon hyllyillä on laaja valikoima Helsinki-aiheisia esitteitä ja tietoa opiskelusta ja suomen kielen kursseista. Asiakkaiden käytössä on kuusi tietokonetta sekä wlan-yhteys. Lehtinurkkauksessa on mahdollisuus lukea sanomalehtiä ja aikakauslehtiä suuresta valikoimasta tieteen ja taiteen sekä viihteen saralta.

Ota yhteyttä!

- tule käymään Virka-infossa kaupungintalolla, Sofiankatu 1/Pohjoisesplanadi 11–13, (ma–pe 9–19, la–su 10–16)
- soita Virka-intoon, puhelin (09) 310 11 111 (ma-pe 9–15)
- lähetä sähköpostia osoitteeseen virkainfo@hel.fi
- lähetä verkkosivuilla kysymys tai palautetta <http://www.hel.fi/palaute>.

Tarvitsemansa tiedot voi myös hakea kaupungin verkkosivuilta osoitteessa www.hel.fi (suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saksaksi, ranskaksi ja venäjäksi) tai muilla kielillä [Infopankista](#).

6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

Muistutus tehdään terveydenhuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta muille kunnan viranomaisille.

Potilaslain 10§:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä.

Pysyväisohjeessa¹ määritellään menettelytavat vahinkoa ja vahingonkorvausta koskevissa asioissa, jotka sisältyvät vahingonkorvauslakiin. Tämän lain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialalla asiakkaille/potilaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali- ja terveystoimialan toiminnassa aiheutuneet vahingot.

Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on

¹ Pysyväisohje Vahinkoa ja vahingon korvaamista koskevat ohjeet PYSY032 29.10.2013

pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeissa¹ on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatueroihin puututaan välittömästi.

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Kouluterveydenhuollon toiminta

Toimintaa ohjaa terveystarkastusohjelma, jossa on määritelty terveystarkastusten tavoitteet ja kuvattu terveystarkastusten sisältö luokka-asteittain. Terveystarkastusohjelmassa on huomioitu lainsäädäntö Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (338/2011), Terveystarkastuslaki (30.12.2010/1326), Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013) sekä erilaiset Terveystarkastuksen ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeistukset. Erilaisilla säännöllisesti päivitettävillä toimintamalleilla ja ohjeilla pyritään varmistamaan yhtenäinen toiminta.

Turvallinen rokotustoiminta ja lääkehoito perustuvat koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkehoitosuunnitelmaan, joka päivitetään vuosittain. Sosiaali- ja terveysministeriön ”Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa” vuodelta 2016 linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä.

Kouluterveydenhuollon palveluja toteutetaan ja kehitetään yhteistyössä terveyskeskuspalvelun kanssa.

¹ Pysyväisohje Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin PYSY038 28.4.2014

8 HENKILÖSTÖ

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Kouluterveydenhuollossa työskentelee terveydenhoitajia ja lääkäreitä. Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksen mukaan kokopäiväistä kouluterveydenhoitajaa kohti on korkeintaan 600 koululaista ja kouluterveydenhuollon lääkäriä on yksi työpäivä 500 oppilasta kohti viikossa tai kokopäiväistä lääkäreitä kohti on korkeintaan 2100 koululaista (Kouluterveydenhuollon laatusuositus STM:n oppaita 2004:8)

Kouluterveydenhuollon henkilöstöä työskentelee peruskouluissa ja osittain myös lukioissa. Henkilöstön määrä ja rakenne on kuvattu taulukossa 1.

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

Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan¹ työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Kouluterveydenhuollossa pyydetään nähtäväksi rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu ote rikosrekisteristä kaikilta terveydenhoitajilta ja lääkäreiltä ennen työsuhteen alkua. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504)

Kouluterveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutus ja työnohjaus on suunnitelmallista ja jatkuvaa.

8.1.1 Kouluterveydenhuollon palveluiden henkilöstön määrä ja rakenne

Taulukko 1. Kouluterveydenhuollon mitoitusluvut lukuvuonna 2016-2017 ja vertailu STM:n mitoitusluokituksen mukaisesti

Nimike	Määrä	Mitoitusluokitus/ STM
Kouluterveydenhuolto: terveydenhoitajat	83,5	83
Lasten ja nuorten lääkäripalvelut: koulu- ja opiskeluterveydenhuollon yhteiset lääkärit ja ylilääkäri	25 + 1	32, koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon

8.2 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen ja sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti lukuvuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Kouluterveydenhuollossa huolehditaan, että kaikki terveydenhoitajien ja lääkäreiden vakanssit ovat täytetty myös osa-aikaisuuksista koostuvien prosentiosuuksien osalta. Kouluterveydenhuollossa ei pääsääntöisesti ole mahdollista saada sijaisia lyhytaikaisesti poissaoloihin, mutta pidempiaikaisesti poissaoloihin käynnistetään sijaishaku heti. Vuosilomasijaisille ei ole tarvetta, koska vuosilomat ajoittuvat pääsääntöisesti koulujen loma-aikoihin.

¹ Pysyväsiohje Kelpoisuus, ammatinharjoittamisoikeudet ja ammattihenkilöiden valvonta sosiaali- ja terveystoimessa PYSY057

8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimialan tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin¹. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Kouluterveydenhuollossa ei työskentele opiskelijoita sijaisina vaan sijaisiksi palkataan vain tutkinnon suorittaneita ja Valviran laillistamia terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

8.4 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas-/potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti (liite1). Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, ensiavun kertauskoulutusta sekä paloturvallisuuskoulutusta. Yleisten koulutusten lisäksi huolehditaan yksilöllisen tarpeen mukaisista ammattitaidon ylläpitämisen ja ammatillisen osaamisen vahvistamisen edellyttämistä koulutuksista.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) 15 § velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Potilailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden 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 koulutuksen järjestäjä. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan koulujen osalta kiinteistöhuollosta vastaa tilahallinto ja yksityisten tai valtion koulujen ja oppilaitosten osalta ao. oppilaitokset.

9.1 Kouluterveydenhuollon tilat

Kouluterveydenhuollon palvelut järjestetään koulun/oppilaitoksen huonetiloissa. Toiminnan edellyttämät vaatimukset tiloille on kuvattu ohjeessa: Oppilas- ja opiskelijahuoltotilojen suunnitteluohje 2009. Ohje päivitetään vuonna 2017. Kouluterveydenhuollon tilojen siivous liittyy koulun kokonaisuuteen. Terveystoimialan vastaanottotilat tulee siivota päivittäin.

9.2 Terveystoimialan laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjeistus ja huolto

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti ja niiden suunnittelussa ja

¹ Pysyväisohje Kelpoisuus, ammatinharjoittamisoikeudet ja ammattihenkilöiden valvonta sosiaali- ja terveystoimessa PYSY057

hallinnassa on keskeistä lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Laite- ja tarvikkehankinnat tehdään osastokohtaisesti tarpeiden mukaisesti. Sosiaali- ja terveystoimialan 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 käytöstä¹². HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Valviralle.

9.3 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 terveystoimialassa oma erillinen suunnitelmansa.

9.4 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.

9.4.1 Kouluterveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kouluterveydenhuollon päällikkö Tuula Salmivaara-Pesonen
puhelin: 050 363 8669
Sähköposti: tuula.salmivaara-pesonen@hel.fi

¹ Pysyväisohje Terveydenhuollon laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialassa PYSY090 30.9.2014

² Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010

10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

10.1 Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Terveydenhuoltolaissa, osin kansanterveyslaissa ja erikoissairaanhoidolaissa säädetyn kunnan järjestämisvastuuseen kuuluvan terveydenhuollon toteuttamiseen ja sisältöön liittyvän potilastietorekisterin ja potilastietojen käsittelyn vaatimukset on ilmoitettu henkilötietolaissa, potilaslaissa¹ ja Sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirjoista annetussa asetuksessa. Sosiaali- ja terveystoimiala vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden potilasasiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain² 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 lyhenneitä. 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 työ sopimusta solmittaessa.

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

10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan potilasturvallisuussuunnitelma määrittelee käytännöt ja muut yleiset ohjeet. Asiakas ja potilastietojärjestelmien käyttöoikeuksien myöntäminen ylläpito ja valvonta – ohjeen päivitys on kesken.

10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan verkkosivuilla. Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto mistä rekisteriselosteen voi pyydettäessä saada kirjallisena.

<http://www.hel.fi/static/helsinki/rekisteriselosteet/sotev/Sotev-Potilasrekisteri.pdf>

<http://www.hel.fi/static/helsinki/rekisteriselosteet/sotev/Sotev-Potilasrekisteri-SV.pdf>

10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaava on Saija Selkälä, saija.selkala@hel.fi.

¹ Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

² Henkilötietolaki 523/1999

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön päällikkö.

11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Helsingissä 7.7.2017

Allekirjoitus

Tuula Salmivaara-Pesonen
Kouluterveydenhuollon päällikkö

Ulrika Winqvist
va. johtava ylilääkäri
Lasten ja nuorten lääkäripalvelut

HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa (Laitettu Jouko Rannalle päivityspyyntö tästä ohjeesta 5.7.2017 /VK)

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 havaitsemaan potilasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syytelemättömään 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 kirjataan 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 infektiolääkärit, 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.

Liite 2 **Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihoitolain perusteella HaiPro-järjestelmässä**

Sosiaalihoillon tehtävissä henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihoillon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihoillon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

- 1) **Työntekijä** tekee ilmoituksen HaiProo esimiehelle/toiminnasta vastaavalle henkilölle.
- 2) Ilmoituksen **vastaanottanut henkilö** jatkolähehtää saamansa ilmoituksen sosiaalihoillon johtavalle viranhaltijalle.
- 3) Ilmoituksen **vastaanottaneen henkilön** tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.
- 4) Asiasta on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.
- 5) **Osastojen johtoryhmät** käsittelevät HaiPro-raportteja vähintään kerran vuodessa.
- 6) **Viraston johtoryhmälle** raportoidaan HaiPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).