

# OPISKELUTERVEYDENHUOLLON OMAVALVONTASUUNNITELMA

Alla mainitut asiakirjat on allekirjoitettu X-Signissa. Allekirjoittajien henkilöllisyys on varmennettu vahvalla tunnistautumisella.

## Allekirjoitukset

---

Allekirjoittaja **VIRVE EVELIINA HONGISTO**  
Allekirjoitusaika 12.02.2025 13:15

## Allekirjoitetut asiakirjat

---

Asiakirja Hyvaks\_Opiskeluterveydenhuolto\_omavalvontasuunnitelma\_2025.pdf  
( 2b164a5f445759950d9718fb5df30b77e31d8a1305faac96a17e5545e24953b5 )

## OMAAVALVONTASUUNNITELMA

### Opiskeluterveydenhuolto





<b>Yksikön nimi Opiskeluterveydenhuolto</b>	
<b>Laatijat:</b>	<i>Susa Rahkonen, palvelupäällikkö</i>  <i>Elina Ylönen, palveluvastaava</i>  <i>Susanna Laakkonen, palveluvastaava</i>  <i>Opiskeluterveydenhuollon henkilöstö</i>
<b>Hyväksymispäivämäärä:</b>	
<b>Hyväksyjä (nimi, nimike)</b>  <b>allekirjoitus</b>	<i>Virve Hongisto, vs. palvelujohtaja</i>
Omavalvontasuunnitelman versionumero ja pvm	Versio 1
	Pvm 2.1.2025
Aiempia versioita tulee säilyttää seitsemän vuotta.	Aiempien versioiden päiväykset:
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä	<a href="#">Omavalvontaohjelma</a>   <a href="#">Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)</a>  Tämän lisäksi suunnitelma löytyy tulosteensa jokaisesta opiskeluterveydenhuollon yksiköistä sekä sähköisenä tallenteena opiskeluhuollon omalta Teams-kanavalla.



## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
2	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	6
2.1	OMAVALVONNAN SUUNNITELUSTA VASTAAVAT HENKILÖT .....	6
2.1.1	Omavalvontasuunnitelman laadinta.....	6
2.1.2	Vastuuhenkilöt .....	6
3	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ .....	7
3.1	PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT .....	7
3.1.1	Palveluntuottajan perustiedot .....	7
3.1.2	Palveluyksikön perustiedot .....	7
3.1.3	Palvelut ja toiminta-ajatus .....	8
3.1.4	Toimintayksiköt .....	9
3.1.5	Toimintaperiaatteet .....	10
3.2	ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....	11
3.2.1	Vastuu palveluiden laadusta .....	12
3.2.2	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	12
3.2.2.1	Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit .....	12
3.2.2.2	Hoidon tarpeen arviointi.....	13
3.2.2.3	Terveys- ja hoitosuunnitelma .....	14
3.2.2.4	Asiakkaan osallisuuden varmistaminen ja itsemääräämisoikeus.....	15
3.2.2.5	Hoidon toteutumisen varmistaminen.....	16
3.2.2.6	Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen.....	16
3.2.2.7	Hygieniäkäytännöt .....	18
3.2.2.8	Infektioiden torjunta.....	19
3.2.2.9	Sosiaalihuollon toteutuminen terveydenhuollon yksikössä .....	20
3.2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	20
3.2.3.1	Tiedonsaantioikeus .....	20
3.2.3.2	Tietojen antaminen asiakkaalle ja potilaalle.....	20
3.2.3.3	Opiskelijan asiallinen kohtelu .....	21



3.2.3.4	Oikeusturvakeinot.....	22
3.2.3.5	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus.....	23
3.2.3.6	Itsemääräämisoikeus .....	24
3.2.3.7	Potilasasiavastaava .....	25
3.2.4	Muistutusten käsittely .....	26
3.2.5	Henkilöstö .....	27
3.2.5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne.....	27
3.2.5.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	28
3.2.5.3	Henkilöstön perehdyttäminen ja täydenniskoulutus .....	29
3.2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	31
3.2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	32
3.2.8	Toimitilat ja toimintaympäristö .....	33
3.2.8.1	Toimitilat .....	33
3.2.8.2	Pelastus- ja poistumisturvallisuus.....	34
3.2.8.3	Teknologiset ratkaisut.....	35
3.2.9	Lääkinnälliset laitteet ja tietojärjestelmät .....	35
3.2.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	38
3.2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	40
3.2.12	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen.....	41
3.3	PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA .....	42
3.3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	42
3.3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsitleminen.....	43
3.3.2.1	Riskienhallinnan keinot ja puutteiden käsittely.....	44
3.3.2.2	Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely.....	44
3.3.2.3	Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta.....	47
3.3.2.4	Korjaavat toimenpiteet .....	48
3.3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	48
3.3.4	Ostopalvelut, alihankinta ja palvelusetelituotanto .....	49
3.3.5	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset .....	50



3.3.6	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	50
3.4	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	50
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....	52
4.1	TOIMEENPANO.....	52
4.2	JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	52

## 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveystalouden valvontalain 741/2023 27§ mukaan sosiaali- ja terveystalouksissa tulee olla tehtynä palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Palveluyksikkö vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus, turvallisuus sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteuttamista.

Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja sitä muutettaessa on otettava huomioon asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerätävä palaute. Siinä on huomioitava myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Suunnitelman on oltava sitä laajempi ja yksityiskohtaisempi, mitä monimuotoisempaa ja riskialttiimpaa palvelujen tuottajan toiminta on. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään muun muassa noudatettavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Näistä asiakirjoista omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, osa omavalvonnallisista toiminta- ja menettelyohjeista voi olla vain henkilöstön käyttöön tarkoitettuja, kuten lääkehoitosuunnitelma.

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### 2.1 OMAVALVONNAN SUUNNITELUSTA VASTAAVAT HENKILÖT

Sosiaali- ja terveystyöpalvelujen toimialuejohtaja vastaa ylipäätään viranhaltijana opiskeluterveydenhuollon palvelujen toiminnasta. Opiskeluterveydenhuollon palveluyksikkö kuuluu lasten, nuorten ja perheiden sosiaali- ja terveystyöpalvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut vastuualueen lasten ja nuorten palvelut palvelualueeseen. Vastuualuetta johtaa vastuualuejohtaja ja palvelualueetta palvelujohtaja.

Opiskeluterveydenhuollon palveluista vastaa palvelupäällikkö ja -johtaja viranomaisille siitä, että toimintayksikön toiminta on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista sekä siitä, että toiminta ja toimintaympäristö ovat voimassa olevien lakien, asetusten ja muiden voimassa olevien säädösten mukaisia.

#### 2.1.1 Omavalvontasuunnitelman laadinta

Omavalvonnan suunnittelu on koko työyhteisön asia. Suunnitelman laadintaan osallistuvat palveluyksikön esihenkilöt, henkilöstö sekä mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaat. Opiskeluterveydenhuollon palvelupäällikkö ja -vastaavat esilaativat omavalvontasuunnitelman, jonka jälkeen henkilöstöllä on mahdollisuus kommentoida sitä. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi työkokouksissa ja omavalvontasuunnitelmaa muokataan tarvittaessa yhdessä sovitulla tavalla. Opiskeluterveydenhuollon asiakkailta ja heidän perheiltään saatua suullista ja kirjallista palautetta käytetään hyödyksi omavalvontasuunnitelmien laatimisessa. Laatuportti-järjestelmään tulleiden asiakaspalautteiden mukaan pyritään tekemään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä. Asiakkaat voivat antaa suoraa palautetta myös opiskeluterveydenhuollon henkilökunnalle tai palveluvastaaville esillä olevasta omavalvontasuunnitelmasta.

#### 2.1.2 Vastuuhenkilöt

Opiskeluterveydenhuollon omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

Palvelujohtaja Virve Hongisto, [virve.hongisto@hyvaks.fi](mailto:virve.hongisto@hyvaks.fi), p. 050 365 8561

Palvelupäällikkö Susa Rahkonen, [susa.rahkonen@hyvaks.fi](mailto:susa.rahkonen@hyvaks.fi), p. 040 187 0770

Palveluvastaava Susanna Laakkonen, [susanna.laakkonen@hyvaks.fi](mailto:susanna.laakkonen@hyvaks.fi), p. 050 438 9658

Palveluvastaava Elina Ylönen, [elina.ylonen@hyvaks.fi](mailto:elina.ylonen@hyvaks.fi), p. 050 340 9904



### 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

#### 3.1 PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

##### 3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Keski-Suomen hyvinvointialue

Y-tunnus 3221318–2

Viitaniemientie 1 A, 40720 Jyväskylä

Vastuualue: Lasten, nuorten ja perheiden sosiaali- ja terveystalvet ja aikuisten sosiaalipalvelut

Palvelualue: Lasten ja nuorten palvelut

##### 3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Nimi Opiskeluterveydenhuolto

Katuosoite Sepänkatu 3 B 4.1.

Postinumero 40720 Postitoimipaikka Jyväskylä

Palvelupisteiden osoitteet löytyvät nettisivustolta [Opiskeluterveydenhuolto toisen asteen opiskelijoille | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#) ja tämän dokumentin liitteestä 1.

Palveluyksikön valvontalain 10 § 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi tai palvelualueiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot

Palvelujohtaja Virve Hongisto

Puhelin 050 365 8561 Sähköposti [virve.hongisto@hyvaks.fi](mailto:virve.hongisto@hyvaks.fi)

Palvelupäällikkö Susa Rahkonen

Puhelin 040 187 0770 Sähköposti [Susa.Rahkonen@hyvaks.fi](mailto:Susa.Rahkonen@hyvaks.fi)

Palveluvastaava Jyväskylä-Äänekoski Elina Ylönen

Puhelin 050 340 9904 Sähköposti [elina.ylonen@hyvaks.fi](mailto:elina.ylonen@hyvaks.fi)

Palveluvastaava Jyväskylä-Jämsä Susanna Laakkonen

Puhelin 050 438 9658 Sähköposti [susanna.laakkonen@hyvaks.fi](mailto:susanna.laakkonen@hyvaks.fi)

### 3.1.3 Palvelut ja toiminta-ajatus

Palveluyksikön vastuulla on tuottaa opiskeluterveydenhuollon palveluita toisella asteella opiskeleville opiskelijoille (lukio, ammatillinen koulutus). Kokonaisuudessaan Keski-Suomen hyvinvointialueella on vuositasolla keskimäärin noin 15 000 toisella asteella opiskelevaa opiskelijaa, jotka ovat oikeutettuja opiskeluterveydenhuollon palveluihin. Keski-Suomessa oppilaitosten koot vaihtelevat 30 opiskelijasta yli 6700 opiskelijaan. Näiden eroavaisuuksien takia yksikköjen välillä on eroja opiskeluterveydenhuollon työskentelytavoissa sekä siinä, kuinka usein opiskeluhuoltopalveluiden henkilöstö on paikalla oppilaitoksessa ja monestako yksiköstä yksittäinen työntekijä vastaa.

Opiskeluterveydenhuolto on osa toisen asteen oppilaitosten opiskeluhuoltoa. Opiskeluhuollolla tarkoitetaan oppilaitoksissa tehtävää työtä, jolla edistetään, pidetään yllä ja luodaan edellytyksiä opiskelijan hyvälle oppimiselle, psyykkiselle ja fyysiselle terveydelle sekä sosiaaliselle hyvinvoinnille. Opiskeluhuollon tavoitteena on edistää opiskelijoiden sekä koko opiskeluyhteisön ja -ympäristön hyvinvointia, huoltajien kanssa tehtävää yhteistyötä ja opiskelijoiden osallisuutta. Tavoitteena on myös turvata yksilökohtainen varhainen tuki kaikille sitä tarvitseville.

Opiskeluterveydenhuollon tavoitteena on ylläpitää ja edistää opiskelijoiden hyvinvointia

- edistämällä opiskeluympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta sekä opiskeluyhteisön hyvinvointia
- edistämällä ja seuraamalla opiskelijoiden terveyttä ja opiskelukykyä
- järjestämällä terveyden- ja sairaanhoitopalveluja opiskelijoille mukaan lukien mielen-terveys- ja päihdetyö, seksuaaliterveyden edistäminen sekä suun terveydenhuolto
- tunnistamalla varhain opiskelijan erityisen tuen tai tutkimuksen tarve, tukemalla opiskelijaa sekä tarvittaessa ohjaamalla jatkotutkimuksiin ja -hoitoon

Opiskeluterveydenhuolto tuotetaan pääasiassa omana toimintana, poikkeuksena Kinnulan lukion opiskeluterveydenhuollon palvelut noin 40 opiskelijalle. Tähän opiskeluterveydenhuollon palvelut tuotetaan kokonaisuudessaan ostopalveluna Terveystalo Oy:n toimesta. Opiskeluterveydenhuoltoon sisältyvä lääkärityö, kuntoutuspalvelut sekä suun terveydenhuolto tuotetaan laaja-alaisen sosiaali- ja terveyskeskuksen vastuualueelta, joten näitä palveluita koskeva omavalvontasuunnitelma on kuvattu tarkemmin heidän omissa omavalvontasuunnitelmissaan. Lisäksi opiskelijoilla on käytävissä Keski-Suomen hyvinvointialueen digitaalisen sosiaali- ja terveyskeskuksen palveluita sekä digitaalisia valtakunnallisia palveluita.

Opiskeluterveydenhuoltoa säätelevät ensisijaisesti terveydenhuoltolaki ja valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta sekä oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013.

Muita opiskeluterveydenhuoltoa ohjaavia lakeja ovat:

- Perusopetuslaki 628/1998
- Lukion 714/2018 ja ammatillisen koulutuksen lait 531/2017
- Terveydenhuoltolaki ja siihen liittyvät asetukset 1326/2010
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä 523/2015
- Nuorisolaki 1285/2016
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Työturvallisuuslaki 738/2002
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Julkisuuslaki 621/1999, tietosuojalaki 1050/2018 ja sähköisen viestinnän tietosuojalaki 516/2004
- Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta 338/2011
- Laki vapaasta sivistystyöstä 632/1998
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Lapsen oikeuksien yleissopimus 60/1991

### **3.1.4 Toimintayksiköt**

Opiskeluterveydenhuolto tuottaa palveluita koko Keski-Suomen hyvinvointialueen alueella, pois luki- kien Kivijärven, Kyyjärven, Kannonkosken, Multian, Uuraisten, Luhangan ja Toivakan kunnat, joissa ei ole toisen asteen opetusta. Opiskeluterveydenhuollon toimipisteitä on yhteensä 27 kappaletta, jotka sijaitsevat alueen toisen asteen oppilaitoksissa tai niiden välittömässä läheisyydessä. Jyväskylän Sepänkadulla toimii opiskeluterveydenhuollon keskitetty toimipiste, joka palvelee Jyväskylän alueella opiskelevia opiskelijoita. Opiskeluterveydenhuollon toiminta toteutuu pääasiassa konkreettisissa kivijalkatoimipisteissä, mutta palveluita täydennetään tarkoituksen mukaisilla digitaalisilla palveluilla.

Palvelupisteiden tarkemmat tiedot löytyvät nettisivustolta Opiskeluterveydenhuolto toisen asteen opiskelijoille | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi) ja tämän dokumentin liitteestä 1.

### 3.1.5 Toimintaperiaatteet

Opiskeluterveydenhuollon tehtävänä on edistää opiskelijoiden terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Opiskeluterveydenhuolto toimii asiakaslähtöisesti, luottamuksellisesti ja oikeudenmukaisesti opiskelijan yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Opiskeluterveydenhuollon toimintaa ohjaavat Keski-Suomen hyvinvointialueen arvot ja eettiset periaatteet sekä opiskeluhuoltopalveluiden omat toimintaperiaatteet. Toiminta-ajatuksemme pohjautuu Keski-Suomen hyvinvointialueen strategiaan ja tavoitteenamme on edistää opiskelijoiden terveyttä, hyvinvointia ja opiskelukykyä sekä opiskeluympäristön terveydellisiä oloja.

Opiskeluterveydenhuollossa näemme ihmisen kokonaisuutena ja ymmärrämme ihmisten erilaiset tarpeet. Kunnioitamme eri näkemyksiä, mahdollistamme jokaisen osallisuuden ja edistämme yhdenvertaisuutta. Kehitämme palveluja ja hoito- ja palveluketjuja niin, että ne toimivat niin henkilöstön, asiakkaiden kuin asukkaidenkin näkökulmasta. Palvelut ovat yhdenvertaisesti ja oikea-aikaisesti saatavilla sekä saavutettavissa koko Keski-Suomessa. Toimimme vastuullisesti niin taloudellisesti, sosiaalisesti kuin ekologisestikin. Toimintamme perustuu tutkittuun tietoon ja ammattitaitoon.

Toimimme yhdessä systemaattisesti asiakkaidemme parhaaksi. Jaamme olemassa olevaa tietoa avoimesti sekä omassa työyhteisössä että myös muiden palvelualueiden kanssa. Toimintamme on läpinäkyvää ja vuorovaikutteista, joka mahdollistaa hyvin toimivan yhteistyön ja sujuvoittaa asiakkaan asioiden hoitoa sekä hoitoprosesseja.

Tavoitteenamme on, että palvelumme ovat laadukkaita ja ne järjestetään kustannustehokkaasti. Palvelut ovat niin ikään vaikuttavia ja turvallisia. Osaava henkilöstö tukee asiakkaitamme edistämään omaa terveyttään ja hoitamaan sairauksiaan. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Opiskeluterveydenhuolto on myös hyvä, haluttu ja pidetty työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä työhyvinvoinnista sekä työssä viihtymisestä.

Keski-Suomen hyvinvointialueen opiskeluhuollon palveluissa on laadittu kevään 2023 aikana toimintaa ohjaavat periaatteet esihenkilöiden ja henkilöstön yhteistyönä.



**Kuva:** Opiskeluhoitopalveluiden toimintaperiaatteet

Opiskeluhoitopalveluiden sisältöä on kuvattu laajasti alueellisessa opiskeluhoitosuunnitelmassa, joka löytyy nettisivustolta: [alueellinen opiskeluhoitosuunnitelmaFINAL291123.pdf \(hyvaks.fi\)](#)

### 3.2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan kaikessa opiskeluterveydenhuollon toiminnassa siten, että pystymme välttämään mahdollisimman suuren osan vältettävissä olevista haitoista. Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen on johdon ja esihenkilöiden vastuulla. He luovat edellytykset turvalliseen toimintaan varmistamalla olosuhteet, osaamisen ja resurssit. Asiakas- ja potilasturvallisuus on arjen toimintaa, jonka avulla varmistetaan, että hoito ja palvelu on laadukasta, asiakaslähtöistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Organisaatiossa on määritelty henkilöstön ja organisaation toimintaperiaatteet ja mallit, joiden avulla tavoitteeseen päästään. Tällaisia asiakirjoja ovat esimerkiksi työohjeet, asiakas- ja potilasohjeet, erilaiset suunnitelmat sekä palvelu- ja hoitoketjukurvat.

Opiskeluterveydenhuollon toimintaohjeet pohjautuvat kansallisiin ohjeisiin, joissa on huomioitu hyvinvointialueen toiminnalliset tarpeet. Opiskeluterveydenhuollon omat toimintaohjeet on tallennettu hyvinvointialueen Intraan tai opiskeluterveydenhuollon omalle Teams -kanavalle. Esihenkilöt ja nimetyt vastuuhenkilöt vastaavat ohjeiden laadinnasta ja päivittämisestä sekä ohjeistuksien jalkauttamisista ja käytäntöönpanosta. Ohjeet ovat tietyiltä osin (mm. NEUKO) kansallisia sekä oman

hyvinvointialueen yleisempiä ohjeita ja ne päivittyvät ylläpitävän tahon toimesta ohjeen muuttuessa. Hyvinvointialueen julkisilla verkkosivuilla on asiakkaiden saatavilla olevaa ajankohtaista tietoa opiskeluterveydenhuollosta, asiakasohjeita, ajankohtaisia tiedotteita ja lomakkeita.

Opiskeluterveydenhuollossa tehdään vuosittain riskien- ja vaarojen arvioinnit, joita päivitetään tarvittaessa. Ennakointi on ensisijainen keino vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa, jolla osaltaan turvataan myös asiakasturvallisuutta. Uudet työntekijät perehdytetään toimipisteiden turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin. Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä oppilaitosten sekä muiden turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa.

Käytössä on anonyymi ilmoituskanava, Laatuportti, jonka kautta henkilöstö voi raportoida poikkeamatilanteista ja turvallisuuteen liittyvistä huolenaiheista ilman pelkoa seuraamuksista. Tämä kanava on tärkeä osa vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyämme, joka mahdollistaa nopean reagoinnin ja jatkuvan oppimisen. Laatuportti-ilmoituksia käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa.

### **3.2.1 Vastuu palveluiden laadusta**

Opiskeluhuollon kokonaisuudesta vastaa palvelualueen palvelujohtaja ja opiskeluterveydenhuollon palveluiden laadusta vastaa palvelupäällikkö yhdessä palveluvastaavien kanssa.

### **3.2.2 Palveluiden laadulliset edellytykset**

Opiskeluhoitoterveydenpalvelut tuotetaan koko Keski-Suomen alueelle tasavertaisina ja -laatusina, laadukkaana kokonaisuutena lakien määrittelemällä tavalla. Lakisäateisten palvelujen toteutumisesta opiskeluterveydenhuollossa seurataan säännöllisesti, joko kuukausittain, kvartaaleittain, puolivuositain, luku- tai kalenterivuositain. Palveluiden toteutumista, laatua, saavutettavuutta ja vaikuttavuutta arvioidaan muun muassa joka toinen vuosi saatavilla kouluterveyskyselyn tuloksilla, vuosittaisilla käyntimäärätilastoilla, tehtyjen poisjäävien tuen tarpeen selvittelyjen määrillä, asiakaspalautteista saaduilla tiedoilla, lakisäateisten terveystarkastusten, aikarajojen ja hoitotakuun toteutumisilla.

#### **3.2.2.1 Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit**

Opiskeluterveydenhuollon toimintaa ohjaa lainsäädäntö ja Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. Toimintamme perustuu tutkittuun ja vaikuttavaksi todettuun tietoon. Hyvinvointialueen hoito- ja palveluketjut, toimintaohjeet sekä valtakunnalliset käypähoitosuositukset sekä NEUKO tietokanta antavat pohjan opiskeluterveydenhuollossa toteutettavalle työlle.

Opiskeluterveydenhuollon terveystarkastusohjelmaa toteutetaan NEUKO- tietokanta ohjeistuksien mukaisesti. 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, itsetuntoa, voimavaroja ja vastuuta omasta terveydestään.

Opiskeluhoitopalveluiden vaikuttavuutta seurataan sekä alue- että paikallisilla tasoilla eri raporteista saaduilla indikaattoreilla ja mittareilla, jotka löytyvät alueellisesta opiskeluhoillon suunnitelmasta. Seurannassa on tärkeää selkeät luodut rakenteet, validoinut sekä pysyvät mittarit ja indikaattorit. Näin mahdollistuu pidempiaikaisen toteutumisen ja vaikuttavuuden vertailu. Hyvinvointialue kokoaa koko hyvinvointialuetta käsittävää tietoa vuosittain niin asukkaiden terveydentilasta, hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä, kuin myös palveluiden vaikuttavuudesta, saatavuudesta kuin laadustakin. Nämä tulokset raportoidaan kokonaisuudessaan alueellisessa hyvinvointikertomuksessa. Paikallisten opiskeluterveydenhuollon indikaattoreiden ja mittareiden arviointi tapahtuu opiskeluhoitoryhmien ja niiden ohjausryhmien toimesta.

### 3.2.2.2 Hoidon tarpeen arviointi

Terveydenhuoltolain 51§:n mukaan opiskelijan tulee saada arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteys opiskeluterveydenhuollon palveluyksikköön. Arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana on myös saatava yksilöllinen arvio tutkimusten tai hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa opiskelija tarvitsee.

Hoidon tarvetta arvioidaan lääketieteellisin perustein yhdessä opiskelijan ja/tai tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Hoidon tarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

#### Yhteydenaanti opiskeluterveydenhuoltoon

Opiskeluterveydenhuoltoon saa ajanvarauksettomien vastaanottojen lisäksi yhteyttä puhelinaikoina, joista tiedotetaan monikanavaisesti. Puhelinajat vaihtelevat työntekijöittäin ja yksiköittäin. Työntekijöiden suorat puhelinnumerot löytyvät sekä oppilaitosten Wilmasta sekä palvelupisteiden ilmoitustauluilta. Tämän lisäksi opiskeluterveydenhuoltoon saa puhelimitse yhteyden keskitetyn puhelinpalvelun kautta, jossa on käytössä takaisinsoittopalvelu. Keskitetty opiskeluterveydenhuollon puhelinpalvelu vastaa numerosta **014 266 2260** maanantaista torstaihin klo 8–16 ja perjantaisin kello 8–13.

Opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajiin saa yhteyden myös sähköpostilla ja oppilaitosten Wilman tai sitä vastaavan järjestelmän kautta. Koska Wilma on oppilaitosten omistama ja ylläpitämä, eikä se sisällä vahvaa tunnistautumista, ei opiskeluhoillon henkilökunta voi viestiä tätä

kautta yksilön hyvinvointiin ja terveyteen liittyvissä kysymyksissä. Poikkeuksen tästä tekevät lakisääteisten terveystarkastusten ajanvaraukset, jotka terveydenhoitaja voi antaa opiskelijalle Wilma-viestillä.

Hyvinvointialueen digitaaliset palvelut on koottu verkkosivuille osoitteeseen [www.hyvaks.fi/asioi-sahkoisesti](http://www.hyvaks.fi/asioi-sahkoisesti). Asiointipalvelusta löytyy myös [Pyydä apua -nappi](#), joka on lasten, nuorten ja perheiden palvelujen matalan kynnyksen sähköinen kanava. Pyydä apuna - napin kautta saa ohjausta ja neuvontaa oikeanlaisen avun piiriin ohjautumisessa.

### **Hoidon tarpeen arvioinnin toteutus**

Hoidon ja palvelutarpeen arviointi opiskeluhuollossa perustuu terveystarkastusohjelmaan ja/tai opiskelijan omaehtoiseen hakeutumiseen opiskeluterveydenhuollon palveluun. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä opiskelijan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on aina opiskelijan oma näkemys hänen tarpeistaan. Hoidontarpeen arviointi voidaan tehdä tarvittaessa myös moniammatillisena yhteistyönä.

Opiskelijan terveystarkastuksen tarve ja kiireellisyys selvitetään opintojen alussa täytettävällä terveystarkastuslomakkeella. Opiskelijat saavat terveystarkastuslomakkeen täytettäväksi sähköisesti tai terveydenhoitajien pitämässä infotilaisuudessa. Terveystarkastuksessa selvitetään opiskelijan terveydentilaa, terveyskäyttötymistä sekä opiskeluun ja ihmisiin liittyviä tekijöitä. Opiskelijan täyttämän terveystarkastuksen perusteella arvioidaan terveystarkastukseen kutsumisen kiireellisyys ja kutsukäytännöt opiskeluterveydenhuollossa.

Opiskeluterveydenhuollon palveluja kohdennetaan terveystarkastusten lisäksi erityisesti niille, jotka tarvitsevat enemmän opiskeluterveydenhuollon ammattihenkilöiden apua tai ohjausta. Opiskeluterveydenhuollossa onkin tärkeää tunnistaa ne opiskelijat, jotka tarvitsevat erityistä tukea ja ohjata heidät opiskelun aikana tarvittavien tukitoimien piiriin (Asetuksen 380/2009 soveltamisohje; STM 2009:20.).

### **Määräaikojen toteutumisen seuranta**

Yhteydensaantia opiskeluterveydenhuoltoon seurataan esihenkilöiden toimesta takaisinsoittopalvelun seurantaraporteilta sekä asiakaspalautteista saaduilla tiedoilla. Tehdyt hoidon tarpeen arvioinnit kirjataan käytössä olevaan potilastietojärjestelmään, josta ne nousevat myös valtakunnallisiin Avohilmo raportteihin. Palveluvastaavat seuraavat hoidon ja palvelujen saatavuutta viikottain ja näitä käydään säännöllisesti lävitse sekä työntekijöiden tiimiapalaverissa, että opiskeluterveydenhuollon johtotiimin kokouksissa.

### **3.2.2.3 Terveys- ja hoitosuunnitelma**

Hoitosuunnitelmasta säädetään laissa [potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992](#). Terveys- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma. Suunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen



ja toteuttaminen. Opiskeluterveydenhuollossa suunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä opiskelijan, hänen omaisensa tai läheisensä taikka muun hänen laillisen edustajansa kanssa.

Hoitosuunnitelma koostuu asiakkaan palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista. Hyvään suunnitelman toteutukseen sisältyy aina myös opiskelijan tilanteen seuranta, kokemusten kirjaaminen ja toiminnan vaikutusten jatkuva kirjallinen arviointi. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla laaditaan asiakkaan erityistarpeisiin kohdentuva hoitosuunnitelma yhteistyössä opiskelijan ja tarvittaessa myös hänen läheistensä ja esimerkiksi oppilaitoksen ja opiskeluhoollon toimijoista muodostettavan monitoimijaisen verkoston kanssa.

Terveystarkastuksessa tai vastaanotolla saamansa tiedon perusteella opiskeluterveydenhuollon työntekijä tekee jatkosuunnitelman. Terveystarkastaja kirjaa tarkastuksissa saadut tiedot ja jatkosuunnitelman potilastietojärjestelmään noudattaen hyvinvointialueella ja opiskeluterveydenhuollossa laadittuja kirjaamisohjeita. Kirjaus on nähtävissä terveydenhuollon ammattihenkilöille potilastietojärjestelmässä sekä asiakkaalle itselleen Omakanta-palvelun kautta. Kirjaus näkyy Omakanta-palvelussa myös alaikäisen opiskelijan huoltajille, mikäli opiskelija on antanut luvan siirtää tiedot huoltajan/huoltajien nähtäväksi.

Kun alaikäinen nuori on terveydenhuollon asiakkaana, on jokaiselle palvelutapahtumalle, kirjattava tieto siitä, onko alaikäinen terveydenhuollon ammattihenkilön mielestä kykenevä itse päättämään hoidostaan. Merkinnöistä tulee käydä ilmi myös, salliiko hoidostaan päättämään kykenevä alaikäinen potilas terveydentilaansa tai kyseistä hoitoa koskevien tietojen antamisen hänen huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen.

Päätöksentekoon kykenevä alaikäinen voi siten itse määrittellä, näkyvätkö kyseisen käynnin tai hoidon tiedot huoltajalle Oma Kannassa vai ei. Alaikäinen ei voi yhdellä pyynnöllä kieltää kaikkien tietojen näkymistä huoltajalleen, vaan kiello-oikeutta käsitellään aina palvelutapahtumakohtaisesti. Ammattilainen arvioi alaikäisen päätöskyvyn, ja arvioon vaikuttavat muun muassa lapsen ikä, kypsyystaso ja käynnin syy.

#### **3.2.2.4 Asiakkaan osallisuuden varmistaminen ja itsemääräämisoikeus**

Opiskeluterveydenhuollossa ei toteuteta opiskelijan tahdonvastaista hoitoa, vaan palvelut perustuvat kaikelta osin vapaaehtoisuuteen. Opiskelija itse on oman terveytensä ja hyvinvointinsa asiantuntija ja hän itse määrittelee keinot hyvään elämänhallintaan ja hoitoon. Opiskelijan hoidon

lähtökohtana on aina opiskelijan oma tahto ja motivaatio. Opiskeluterveydenhuollon henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa opiskelijan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Opiskeluterveydenhuollon ammattilaisten tehtävänä on antaa opiskelijalle riittävät tiedot ymmärrettävästi vaihtoehtoista päätöksenteonsa tueksi.

### **3.2.2.5 Hoidon toteutumisen varmistaminen**

Opiskeluterveydenhuolto on osittain terveydenhuollollista palvelua, joihin ei ole hoitotakuun mukaista määräaika, vaan sitä toteutetaan hoitosuunnitelmien mukaisesti. Poikkeuksen tähän tekee opiskeluterveydenhuollossa sairaanhoito, jossa hoitotakuu koskee sekä fyysisiä että psyykkisiä terveysongelmia. Opiskelijalla on oikeus päästä hoitoon viimeistään 14 vuorokaudessa. Hoitoon pääsyn määräaika koskee tilanteita, joissa opiskelijan hoitoon hakeutumisen syynä on sairastuminen, vamma, pitkäaikaissairauden vaikeutuminen, uusien oireiden esilletulo tai toimintakyvyn aleneminen, ja hoito kuuluu yleislääketieteen alaan. Määräaika koskee ensimmäisen hoitotapahtuman järjestämistä. Opiskeluterveydenhuollossa sairaanhoitopalveluihin sisältyy yleislääkäritasoinen sairauksien tutkimus ja hoito. Lääkärit ja terveydenhoitajat osallistuvat sairaanhoitopalvelujen tarjoamiseen omilla vastaanotoillaan paikallisesti sovituin periaattein. Palveluja järjestetään ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta.

Hoitoon pääsyn lain mukaisia määräaikoja seurataan automaattisesti sähköisistä potilastietojärjestelmistä tuotettavien Avohilmo-tietojen perusteella. Lain toteutumisen seuranta perustuu hoidon seurantaprosessin mukaisesti, toteutuneiden tapahtumien välisten aikapisteiden laskentaan ja aika-seurantaan. Tiedot perusterveydenhuollon hoitoon pääsyn toteutumisesta ilmoitetaan kuukausittain julkisessa tietoverkossa.

Tällä hetkellä tilastotietoja hoidon ja palvelujen saatavuudesta sekä toteutumisesta seurataan pääasiassa Avohilmo ja ExReportin raporttien avulla. Terveystarkastusten toteutumista opiskeluterveydenhuollossa seurataan virallisten raporttien lisäksi omalla kirjanpidolla ja tilastoseurannalla suhteessa opiskelijamääriin.

Yleisesti palvelun ja hoidon toteutumista opiskeluterveydenhuollossa seurataan huomioimalla myös asiakaspalautteet.

### **3.2.2.6 Potilas- ja asiakastyön kirjaaminen**

Terveydenhuollossa ammattihenkilön velvollisuudesta laatia potilasasiakirjoja on säädetty ammatihenkilölaissa sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiakirjamerkintöjen tulee palvella hoidon tarpeen arviointia, hoidon suunnittelua, toteutusta ja seurantaa, sekä edistää asiakkaan hoidon jatkuvuutta. Oikeat, virheettömät ja laadultaan riittävät merkinnät takaavat hyvän hoidon, potilaan turvallisuuden sekä henkilökunnan oikeusturvan toteutumisen. Laadukas tietojen kirjaaminen helpottaa ammattilaisten arkea ja luo perustan tiedolla johtamiselle.

Merkintöjen kirjaamista ohjaavat useat lait ja asetukset, mm. asiakastietolaki (784/2021) sekä potilasasiakirja-asetus (94/2022), sekä näiden soveltamisesta laaditut ohjeet ja oppaat. Kirjaamisvelvoite koskee ammattihenkilöitä kaikissa hoitoprosessin vaiheissa. Terveydenhuollossa potilasasiakirjamerkinnyt tulee tehdä viivytyksettä, asetuksen mukaan viimeistään viiden vuorokauden kuluessa. Keski-Suomen hyvinvointialue kuitenkin suosittaa, että kaikki kirjaukset tehdään välittömästi toteutuneen tapahtuman jälkeen.

Opiskeluterveydenhuollossa asiakaskäynnit kirjataan Lifacare- potilastietojärjestelmään erillisten ohjeistuksien mukaisesti. Harjoitteluaan tekevien terveydenhoitajaopiskelijoiden kirjauksen tarkistaa ja kuittaa aina ohjaava työntekijä. Asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä potilasasiakirjoja vain siinä laajuudessa, mitä opiskeluterveydenhuollon työntekijät asiakassuhteen hoitamiseen tarvitsevat. Potilastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluontoisia. Hyvinvointialueen intrassa on ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet, joiden lisäksi opiskeluterveydenhuoltoon on laadittu yksityiskohtaiset kirjaamis- ja tilastointiohjeet.

Yksittäisen opiskelijoiden potilastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun ammattilainen on saanut tiedon opiskelijan mahdollisesta hoidon tarpeesta. Jokaisesta hoito- ja palvelutapahtumasta on kirjattava yhdenmukaisesti laadukkaat, riittävät ja tarpeelliset potilastiedot kaikissa hoito- ja palveluprosessin vaiheissa.

Opiskeluterveydenhuollon palveluvastaavien vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvistä ohjeistuksista. Opiskeluterveydenhuollon ajanvarauskirjojen pohjana käytetään ajanvarausmallia, jossa on huomioitu terveydenhoitajalle asiakastyön yhteyteen toimistoaikaa asiakaskirjausten tekemiseen mahdollisimman oikea-aikaisesti ja viipymättä. Lisäksi kirjaamisen tukena käytetään erilaisia valmiita malli- ja fraasipohjia, joilla osaltaan varmistetaan kirjaamistietojen oikeellisuus ja kattavuus.

Sujuvan ja turvallisen toiminnan edellytyksenä on myös sovitut toimintatavat tiedon siirrosta eri palveluyksiköiden välillä. Valtakunnallinen Kanta –arkisto mahdollistaa tiedon joustavamman käytön eri asiakas- ja potilastietojärjestelmien sekä eri organisaatioiden välillä. Tiedot ovat käytettävissä myös asiakkaalla itsellään.

Uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kirjaamiseen sekä henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja se, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Hyvinvointialueen tietohallinto valvoo henkilötietojen käsittelyä. Palveluvastaava omalta osaltaan vastaa siitä, että henkilötietojen käsittely on opiskeluterveydenhuollossa ohjeistuksien mukaista ja kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Palveluvastaavan vastuulla on ylläpitää henkilöstön osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilöstölle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturva sekä potilastietojärjestelmiin liittyvää koulutusta.

Opiskeluterveydenhuollossa jokainen työntekijä ja harjoitteluaan suorittava alan opiskelija on velvollinen käsittelemään asiakkaiden henkilötietoja huolellisesti sekä toimimaan työssään siten, että

henkilötiedot eivät paljastu sivullisille. Lain mukaan jokainen työntekijä on salassapito- ja vaitiolo-velvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen. Uudet työntekijät, viranhaltijat ja opiskelijat allekirjoittavat salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen sekä suorittavat tietosuoja- ja tietoturvan yleiskoulutukset sekä niissä vaadittavat tentit. Työntekijät uusivat tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset kolmen vuoden välein. Lisäksi intraan on koottu hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvaohjeet ja käytettävissä on myös tietosuojavastaavien asiantuntemus. Esihenkilöt seuraavat koulutusten toteutumista.

Jokainen työntekijä tai esihenkilö on myös velvollinen ilmoittamaan havaitsemastaan tietoturvaloukkauksesta esihenkilölleen tai hyvinvointialueen tietosuojavastaavalle. Tietoturvaloukkauksista tehdään ilmoitus sähköisesti Laatuportti järjestelmän kautta, josta se ohjautuu tietosuoja-asiantuntijoiden käsiteltäväksi. Kiireellisissä tietoturvaloukkauksesta otetaan yhteyttä puhelimitse suoraan tietosuojavastaavaan. Jokainen tietoturvaloukkaus käsitellään ja arkistoidaan käsittelyvaiheineen. Tietoturvaloukkaustapauksesta ilmoitetaan myös rekisteröidylle itselleen. Jos opiskeluterveydenhuollon työntekijän todetaan syyllistyneen lain vastaiseen menettelyyn (esim. potilastietojen katselu ilman hoitosuhdetta tai muuta asiallista perustetta), tilanne selvitetään ja ratkaistaan aina tapauskohtaisesti.

### **3.2.2.7 Hygieniakäytännöt**

Opiskeluterveydenhuollon yksiköt toimivat pääasiassa oppilaitoksissa ja ne liittyvät kiinteästi oppilaitoksen kokonaisuuteen. Tilojen hygieniatason suhteen noudatetaan terveydenhuollon tiloille asetettuja vaatimuksia. Opiskeluterveydenhuollon henkilöstö noudattaa hyvinvointialueen hygieniohjeita, jotka löytyvät hyvinvointialueen Intra- järjestelmästä. Hyvinvointialueella on laadittu erilliset toimintaohjeet veritapaturmatilanteisiin ja niiden ehkäisyyn, pintadesinfektioaineisiin, välinehuoltoprosessiin, laitteiden validoinnin käytäntöihin sekä siivoukseen ja jätehuoltoon.

Opiskeluterveydenhuollon työntekijät ja esihenkilöt saavat konsultaatioapua tarvittaessa hyvinvointialueen hygieniahoitajilta sekä infektiolääkäreiltä. Esihenkilöt vastaavat henkilöstönsä perehdytyksestä ja osaamisen varmistamisesta, mutta viimekädessä terveydenhuollon ammattihenkilö vastaa omasta toiminnastaan.

#### **Tilojen siisteys**

Opiskeluterveydenhuollon tilojen siivous liittyy oppilaitosten kokonaisuuteen. Tilojen siivous ja puhtaanapito tilataan ulkopuoliselta toimittajalta, jonka toiminta täyttää terveydenhuollon siivoukseen liittyvät vaatimukset. Siivoussuunnitelma on tehty palveluntuottajan toimesta. Opiskeluterveydenhuollon yksiköissä siisteys turvataan päivittäin toteutuvan siivouksen avulla.

Opiskeluterveydenhuollon toimipisteissä syntyvä terveydenhuollon erityisjäte hävitetään hyvinvointialueen tapaturma- ja tartuntavaarallisten jätteiden käsittelyohjeiden mukaisesti. Lääkejätteet hävitetään opiskeluterveydenhuollon lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Mahdolliset

ongelmajätteet, esim. akut toimitetaan käsiteltäväksi ongelmajätelaitokselle ohjeistuksia noudattaen. Käytetyt instrumentit toimitetaan ohjeiden mukaisesti välinehuoltoon.

Opiskeluterveydenhuollon työntekijät seuraavat työskentelytilojensa hygieniatasoa päivittäin ja raportoivat sen poikkeamista laatuporttiin ja esihenkilöilleen viivytyksettä.

### 3.2.2.8 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan palveluyksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Palveluyksikön on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Esihenkilön on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy on osa laadukasta palvelua ja hoitoa sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Opiskeluterveydenhuollossa torjutaan suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita ja hyvinvointialueen infektioiden torjuntayksikkö seuraa tartuntatautien ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja vastaa tarvittaessa tartunnan torjunnasta. Hyvinvointialueen infektioiden torjuntayksikkö tarjoaa opiskeluterveydenhuollolle näyttöön perustuvia työ- ja potilasohjeita, ammattilaisten koulutusta sekä infektioiden ja tartuntatautien seurantamalleja, joiden avulla voidaan varmistaa asiakkaidensa infektioturvallisuutta, toiminnan aseptiikkaa sekä ehkäistä jatkotartuntoja. Infektioiden torjuntayksiköstä voi kysyä matalalla kynnyksellä ohjausta ja neuvontaa ammattilaisen työn tueksi.

Opiskeluterveydenhuollossa noudatetaan aseptiikkaan, hygieniaan ja infektioiden torjuntaan sekä liittyviä ohjeita, jotka sisältyvät yksikön perehdytysohjelmaan. Infektioita ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään huolellisen käsihygienian ja työskentelytapojen (esim. rokotustilanteet) sekä suojainten käytön avulla. Käsihuuhteen kulutustavoitetta ei ole opiskeluterveydenhuollossa erikseen määritelty, mutta sen kulutusta seurataan hankintaraporteilta saatavilla tiedoilla. Asiakkaita ohjataan välttämään mahdollisuuksien mukaan vastaanottokäyntejä infektioitauteja (mm. flunssa, vatsatauti, rokkotaudit, korona) sairastaessaan. Myöskään työntekijät eivät työskentele sairaina opiskeluterveydenhuollossa.

Opiskeluterveydenhuollossa hoidetaan ajoittain tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita opiskelijoita. Tämän takia opiskeluterveydenhuollossa työskentelevillä ja siellä harjoitteluaan suorittavilta opiskelijoilta tulee olla rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Näiden lisäksi suositellaan vuosittain rokotuksen antamaa suojaa influenssaa vastaan. Yksikön palveluvastaava tarkastaa rekrytointitilanteissa uusien työntekijöidensä infektiosuojan, joka perustuu työntekijän omaan ilmoitukseen. Esihenkilö tallentaa tiedon soveltuvuudesta SAP-järjestelmään rekrytointitilanteessa, muuten työntekijä itse kirjaa tiedot omiin tietoihinsa SAP-järjestelmässä.

Opiskeluterveydenhuollon hygieniayhdyshenkilöt: Taina Ikonen ja Paula Vilpponen

### **3.2.2.9 Sosiaalihuollon toteutuminen terveydenhuollon yksikössä**

Opiskeluterveydenhuollossa opiskelijat ohjataan tarvittaessa hyvinvointialueen sosiaalihuollon palveluihin. Opiskeluhoollon kokonaisuuteen kuuluu kuraattorityötä, jonka vastaanotolle opiskelija voidaan myös matalalla kynnyksellä ohjata tai vastaavasti ottaa kuraattori työpariksi. Tarvittaessa opiskeluterveydenhuollossa tehdään ilmoitusvelvollisuuden mukainen yhteydenotto sosiaalihuoltoon palvelutarpeen arvioinnin tekemistä varten tai lastensuojeluilmoitus.

### **3.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet**

Opiskelijalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta/potilasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)

#### **3.2.3.1 Tiedonsaantioikeus**

Opiskeluterveydenhuollon asiakkaalle on lain mukaan annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan. Selvitystä ei kuitenkaan tule antaa vastoin asiakkaan tahtoa tai silloin, kun on ilmeistä, että selvityksen antamisesta aiheutuisi vakavaa vaaraa asiakkaan hengelle tai terveydelle. Terveydenhuollon ammattihenkilön on annettava selvitys siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa asiakkaansa käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta.

Potilaan oikeudesta tarkastaa häntä itseään koskevat potilasasiakirjoissa olevat tiedot ovat voimassa, mitä siitä henkilörekisterilaisissa (471/87) ja -asetuksessa (476/87) säädetään.

#### **3.2.3.2 Tietojen antaminen asiakkaalle ja potilaalle**

Opiskeluterveydenhuollon asiakkaalla sekä hänen laillisella edustajallaan on oikeus tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Opiskeluterveydenhuollon asiakas voi nähdä omat potilastietojärjestelmään tehdyt kirjauksensa Omakanta-palvelun kautta. Alaikäisen nuoren huoltaja voi nähdä huollettavastaan potilastietojärjestelmään tehdyt kirjaukset Omakanta-palvelun kautta, mikäli opiskelija on antanut luvan siirtää tiedot huoltajan/huoltajien

nähtäväksi. Terveystietoja voi pyytää itselle myös erillisellä tietopyyntölomakkeella [Lomakkeet, Keski-Suomen hyvinvointialue](#).

Opiskeluterveydenhuollossa tietojen antamisessa noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistuksia ja prosessikuvauksia.

### **Puolesta asiointi opiskeluterveydenhuollossa**

Hyvinvointialueella on erilliset toimintaohjeet puolesta asiointiin, joita myös opiskeluterveydenhuollossa noudatetaan. Itsenäisesti päätöskykyisen sekä täysi-ikäisen opiskelijan kohdalla toisen puolesta voi asioida vain, mikäli henkilö on tähän valtuutettu. Valtuutusasiakirjana toimii tuomioistuimen tai DVV:n päätös edunvalvonnasta, DVV:n vahvistama edunvalvontavaltuutus tai puolesta asioinnin valtakirja. Valtakirjan voi antaa vain täysi-ikäinen, oikeustoimikelpoinen opiskelija. Toisen henkilön voi valtuuttaa hoitamaan asioita palvelukokonaisuudessa (esim. sosiaalipalvelut tai terveyspalvelut), tietyssä asiassa tai palvelussa taikka saamaan oikeuden asiakas- ja potilastietoihin. Valtakirja voi olla vapaamuotoinen, mutta siitä on myös [malli Hyvaks verkkosivuilla](#). Valtakirjan voi tehdä määräaikaiseksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi ja valtuuttaja voi peruuttaa sen milloin tahansa. Tieto valtakirjasta ja sen sisällöstä kirjataan potilastietojärjestelmään erillisten ohjeistuksia mukaisesti.

Opiskeluterveydenhuollossa tieto valtuutuksesta kirjataan:

**Lifecare:** Valtuutuksen olemassaolo kirjataan potilaskertomukseen TIIV-näkymälle, hoitoon osallistujat – kohtaan, tähän tarkoitukseen sovitulla fraasilla.

**Lisätietoa:** [Puolesta asiointi Keski-Suomen hyvinvointialueella | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

### **Tietojen antaminen asiakkaan lailliselle edustajalle tai läheiselle erityistilanteissa**

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä pykälän 49 mukaan tajuttomuuden tai muun siihen verrattavan syyn vuoksi hoidettavana olevan potilaan lähiomaisella tai muulla hänen läheisellään on oikeus saada tieto potilaasta ja hänen terveydentilastaan, jollei ole syytä olettaa, että potilas kieltäisi näin menettelemästä. Opiskeluterveydenhuollossa noudatetaan ko. lakia ja tilanteen niin vaatiessa otetaan yhteyttä opiskelijan huoltajaan/lähiomaiseen, vaikkei opiskelijan lupaa tähän saataisikaan.

#### **3.2.3.3 Opiskelijan asiallinen kohtelu**

Opiskeluterveydenhuollon asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaan äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon hoidossa ja kohtelussa. Palveluja on annettava yhdenvertaisesti siten, ettei asiakkaita aseteta eri asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai vammaisuuden perusteella. Hoitoa on saatava yhdenvertaisesti asuinkunnasta riippumatta.

Opiskeluterveydenhuollossa henkilöstön osaaminen asiakkaan kohtaamisessa ja kohtelussa varmistetaan jo työntekijän perehdytysvaiheessa. Tällöin käydään läpi Keski-Suomen hyvinvointialueen strategiaa määrittelevät arvot, joihin sisältyvät mm. asiakaslähtöisyys, yhteisöllisyys ja turvallisuus sekä se, kuinka arvot sisältyvät opiskeluterveydenhuollon työtehtäviin. Arvot ohjaavat kohtelevaan asiakasta kunnioittavasti. Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on kielletty. Työntekijän, joka havaitsee jonkun kohtelevan toista ihmistä epäasiallisesti, tulee puuttua asiaan välittömästi ja ilmoittaa tapahtuneesta esihenkilölle ja tehdä tapahtuneesta Laatuportti ilmoitus. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä yksiköstä vastaavaan esihenkilöön tai kääntyä potilasasiavaltuutetun puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä kohtelustaan muistutus.

Opiskeluterveydenhuollossa pyritään huomioimaan opiskelijan kulttuurilliset ja kielelliset ominaisuudet siten, että terveydenhuollon ammattilainen käyttää vieraana kielenä englantia tai tarvittaessa pyytää vastaanottotilanteeseen tulkin tulkkipalvelusta. Epävirallisia tulkkeja ei käytetä. Aistivamma pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin mm. työskentelytilojen suunnittelussa (esteettömyys), apuvälineiden tarvearvioon ohjaamisessa ja asiakkaan kohtaamisessa yleensä (eleet, ilmeet).

Opiskeluterveydenhuollon toiminnasta palautetta voi antaa henkilökohtaisesti, puhelimitse tai kirjallisesti. Hyvinvointialueen nettisivustolta löytyy palautekanava, jonka avulla palautetta voi antaa digitaalisesti.

Asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun havainnut työntekijä kirjaa tapahtuneen käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään ja ilmoittaa asiasta asianomaisille. Esihenkilö tai hänen määrittelemä työntekijä keskusteleo asianomaisten kanssa mahdollisimman pian asiakkaan kokeman epäasiallisen kohtelun jälkeen tapahtuneesta ja pahoittelee tapahtunutta. Keskustelussa kerrotaan jo tehdyistä korjaavista toimenpiteistä ja mahdollisista tulevista jatkotoimenpiteistä.

#### **3.2.3.4 Oikeusturvakeinot**

Mikäli palvelua saava asiakas tai hänen omaisensa ovat tyytymättömiä saamaansa palveluun on palautetta hyvä antaa suoraan ja välittömästi tapahtuman yhteydessä tai heti sen jälkeen. Ensisijaisesti rakentava palaute annetaan aina suoraan työntekijälle, jota palaute koskee, mutta jos tarve vaatii, palautetta voidaan antaa seuraavilla eri tavoilla.

- palaute toimintayksikön lähiesihenkilölle tai tarvittaessa palvelupäällikölle
- palaute hyvinvointialueen palautekanavien kautta, Asiakaspalautekysely tai Avoin palaute
- asiakkaan/potilaan/läheisten ilmoitus turvallisuuspoikkeamasta
- yhteydenotto valvontayksikköön
- yhteydenotto potilasasiamieheen



- kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle/ hyvinvointialueen kirjaamoon
- kantelu Länsi- ja Sisä- Suomen aluehallintoviranomaiselle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle (EOA), jos henkilö on kuollut tai vakavasti loukkaantunut, tehdään kantelu Valviraa
- potilasvahinkoa epäiltäessä tehdään potilasvahinkoilmoitus ([www.pvk.fi](http://www.pvk.fi))

Opiskelijoille tapahtuneissa vaara- ja haittilanteiden käsittelyissä tärkeä osa on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä, kuulluksi tuleminen sekä asianmukainen dokumentointi asiakas- tai potilaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, yksikön esihenkilö huolehtii, että asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

Opiskeluterveydenhuollossa seurataan asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten kehitystä ja toistuvia aiheita/ilmiöitä. Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten sekä epäkohtailmoitusten toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet. Laatuportti -järjestelmästä saatavia kohteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation turvallisuuden ja laadun kehittämistyössä.

Muistutuksen laatimista varten tulostettava lomake löytyy hyvinvointialueen verkkosivuilta sekä intrasta, josta opiskeluterveydenhuollon työntekijä voi sen asiakkaalleen tulostaa. Lomakkeen saa myös potilasvastaavalta, joka avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Asiakkaan laatimaan muistutukseen vastataan kirjallisesti, eikä muistutuksesta koidu seuraamuksia muistutuksen tekijälle tai asiakkaalle (muistutusasiakirjat säilytetään erillään potilasasiakirjoista). Muistutukseen pyritään vastaamaan viivytyksettä, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa. Kaikki palautteet käsitellään henkilöstön kanssa yleisellä tasolla yksikkökokouksissa hyvinvointialueen yleisten ohjeistuksien mukaisesti ja ne otetaan huomioon toiminnan kehittämässä.

### **3.2.3.5 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus**

Asiakkaan, potilaan ja läheisen osallisuudella tarkoitetaan vuorovaikutusta, asiakkaan kuuntelemista ja hänen mahdollisuuttaan vaikuttaa omaan hoitoonsa tai palveluunsa. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan omaa palvelua laajemmin asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen tai arviointiin. Asiakkaan aktiivisen roolin varmistaminen lisää palvelun turvallisuutta, vahvistaa asiakkaan sitoutumista omaan hoitoonsa ja kasvattaa erinomaisen asiakaskokemuksen ja palvelun vaikuttavuuden mahdollisuutta.

Hyvinvointialueella tunnetuimpia asiakasosallisuuden toteuttamisen muotoja ovat: asiakaspalautteen kokoaminen ja hyödyntäminen, kokemusasiantuntijat laajasti erilaisissa tehtävissä, asiakaskyselyt, asiakasraadit, systeeminen työote, vertaistoiminta, hoidolliset ryhmät, asukaskokoukset, järjestöyhteistyö sekä palvelumuotoiluprosessit. Lakisääteisinä vaikuttamistoimieliminä

hyvinvointialueella toimii mm. Nuorisovaltuusto ja alueellinen opiskeluhuollon yhteistyöryhmä, jotka vaikuttavat päätöksentekoon ja palveluiden kehittämiseen omien sidosryhmiensä näkökulmasta.

Yhteisöllisessä opiskeluhuollossa edistetään opiskelijoiden ja vanhempien mahdollisuuksia osallistua opiskeluhuollon suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Osallisuutta vahvistamalla edistetään oppimista ja hyvinvointia sekä yhteisöllistä kuulumisen tunnetta. Yhteisöllisessä opiskeluhuollossa kaikkien opiskelijoiden osallisuus varmistetaan vuosittain järjestettävien kyselyiden, oppilaskunnan kanssa tehtävän yhteistyön ja esimerkiksi asiakastoiminnan avulla.

### **3.2.3.6 Itsemääräämisoikeus**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan mielenterveyslain, päihdehuoltolain, tartuntatautilain ja kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain mukaisesti tai rikoslain 4 luvun 5§ mukaisessa pakkotilanteessa. Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä opiskelijaa hoitavan lääkärin että tarvittaessa hänen omaistensa ja läheistensä kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista päättää hoitava lääkäri tekemällä kirjallisen määräyksen. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset asiakastietolain 29§ mukaisesti asiakasasiakirjoihin. Rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Keski-Suomen hyvinvointialueella on erillinen rajoittamistoimien ohjeistus, se löytyy Sampo-pankista. Opiskeluterveydenhuollossa noudatetaan ko. ohjetta.

Opiskeluterveydenhuollossa palvelu ja hoito perustuu aina vapaaehtoisuuteen ja ne toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta opiskelijan itsemääräämisoikeutta. Opiskeluterveydenhuollon henkilökunnan tehtävänä onkin kunnioittaa ja vahvistaa opiskelijan itsemääräämisoikeutta sekä 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.

Opiskeluterveydenhuollossa opiskelijalle annetaan tiedot hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista. Jos opiskelija kieltäytyy tietystä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, häntä on silloinkin mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Opiskelijalla on myös oikeus tehdä päätöksiä, jotka voivat vahingoittaa hänen omaa terveyttään tai henkeään, ja hänellä on oikeus kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta.

Opiskelijan asioiden käsittely yksittäisen opiskelijan tueksi koottavassa monialaisessa asiantuntijaryhmässä perustuu myös opiskelijan tai, jollei hänellä ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä, hänen huoltajansa tai laillisen edustajansa suostumukseen. Opiskelijan yksilöidyllä kirjallisella suostumuksella hänen asiansa käsittelyyn voi osallistua tarvittavia opiskeluhuollon yhteistyötahoja taikka läheisiä. Opiskeluhuoltoryhmän jäsenillä on lisäksi oikeus pyytää neuvoa opiskelijan asiassa tarpeelliseksi katsomiltaan asiantuntijoilta ja ilmaista heille siinä tarkoituksessa salassa pidettäviä tietoja siten kuin viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 26 §:n 3 momentissa säädetään.

### **3.2.3.7 Potilasasiavastaava**

Potilasasiavastaava on puolueeton toimija, jolta voi kysyä neuvoja asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Asiakas, potilas tai omainen voi olla yhteydessä potilasasiavastaavaan esimerkiksi ollessaan tyytymätön saamaansa kohteluun tai palvelun/hoidon laatuun. Myös henkilöstö voi ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan esimerkiksi asiakkaiden ja potilaiden oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä. Keskustelut ovat luottamuksellisia ja maksutonta. Potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät jokaisen opiskeluterveydenhuollon toimipisteen seinältä ja hyvinvointialueen nettisivustolta.

Potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Potilaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa auttavat potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli.

puhelin: 014 269 2600

puhelinaika: Maanantaisin ja perjantaisin klo 8–12

Tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 11–15

Muina aikoina on käytössä puhelinvastaaja, johon voi jättää soittopyynnön ja puhelinnumeron yhteydenottoa varten.

[Potilasasiavastaava | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

### 3.2.4 Muistutusten käsittely

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Palvelupisteissä tiedotetaan asiakkaille ja potilaille heidän oikeudestaan tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Muistutus käsitellään opiskeluterveydenhuollossa viivytyksettä ja asianmukaisesti esihenkilöiden toimesta hyvinvointialueen prosessien mukaisesti. Muistutuksen laatija kokoaa tarvittavat tiedot muistutukseen johtaneesta tilanteesta mukana olleilta työntekijöiltä ja laatii niistä vastineen hyvinvointialueen muistutus- ja kanteluprosessiohjeistuksien mukaisesti. Muistutuksiin annetaan kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, enintään 30 päivässä. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja korjataan/kehitetään toimintaa tarvittavilta osin yhdessä asiakkaan ja henkilöstön kanssa.

Muistutuslomakkeet löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta ja niitä saa pyytämällä myös yksiköstä.

[Muistutukset ja kantelut | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Muistutus lähetetään Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamoon

Keski-Suomen  
Hoitajantie  
40620 Jyväskylä

hyvinvointialueen

kirjaamo  
1

#### **Muistutuksen käsittelijä yksikössä, virka-asema ja yhteystiedot:**

Susa Rahkonen, palvelupäällikkö, susa.rahkonen@hyvaks.fi, p. 040 187 0770

Opiskelijalla on myös oikeus kannella asiastaan sosiaali- ja terveydenhuoltoa valvovalle viranomaiselle, aluehallintovirastolle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai tietyissä tilanteissa Valviraan. Valvontaviranomainen antaa kanteluun kirjallisen ratkaisun. Jos valvontaviranomainen arvioi, että asia on tarkoituksenmukaista käsitellä muistutuksena, se voi siirtää kantelun asianomaiseen toimintayksikköön käsiteltäväksi. Muistutuksi muuttunut kantelu käsitellään opiskeluterveydenhuollossa normaalin muistutusprosessin mukaisesti.

### 3.2.5 Henkilöstö

Opiskeluterveydenhuollossa asiakastyötä voivat tehdä vain laillistetut terveydenhoitajat ja lääkärit sekä määräaikaisesti kyseessä olevien alojen loppuvaiheen opiskelijat. Jokaiselle ammattilaiselle on laadittu henkilökohtainen tehtävänkuvaus, joka käydään vuosittain läpi ja päivitetään tarvittaessa esihenkilöiden työntekijöidensä kanssa käydyn kehityskeskustelun yhteydessä. Opiskeluterveydenhuolto tarjoaa myös harjoittelupaikkoja terveydenhoitajaopiskelijoille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten hyvinvointi on yksi asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen perusedellytys. Henkilöstön määrän on oltava riittävä opiskelijoiden määrään sekä heidän palvelujen tarpeeseen nähden. Opiskeluterveydenhuollossa kiinnitetään huomiota työssä jakamisen tukemiseen muun muassa valmentavalla lähijohtamisella, säännöllisillä tiimikokouksilla sekä tarvittaessa työnohjauksella. Työhyvinvointia tulee myös systeeminen monitoimijainen toimintamalli opiskeluhuollossa.

#### 3.2.5.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Opiskeluterveydenhuollon henkilöstöresursointia ohjaa valtakunnalliset suositukset. Näiden toteuttamisella taataan riittävästi henkilökuntaa opiskeluterveydenhuoltoon ja sen lakisääteisten tehtävien hoitoon. Opiskeluterveydenhuollon henkilöstömitoitusta tarkastellessa alueellisesti nähdään kuitenkin tärkeänä kuulla myös opiskelijoita, huoltajia, työntekijöitä sekä koulutuksen järjestäjiä. Vaikka työntekijämitoitus katsotaan alueellisena kokonaisuutena, työn tarkempi kohdentaminen tapahtuu yhdessä koulujen ja opiskeluhuoltohenkilöstön kesken, jolloin voidaan huomioida oppilaitosten erilaiset tarpeet. Opiskeluterveydenhuollon työntekijät ja esihenkilöt toimivat ensisijaisina asiantuntijoina opiskeluterveydenhuollon resurssien kohdentamisessa. Opiskelijamääriä seurataan säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa (lukukausien alussa) Sotkanet tilastoista sekä oppilaitoksista saatavilla tiedolla ja resurssia kohdennetaan näiden mukaisesti jokaiseen palvelupisteeseen.

STM:n mitoitussuosituksen mukaan toisen asteen opiskeluterveydenhuollossa kokopäiväistä terveydenhoitajaa kohti saa olla korkeintaan 570 opiskelijaa ja kokopäiväistä lääkäriä kohti tulisi opiskelijoita olla korkeintaan 1800.

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetuissa laissa (1146/2021 ja 559/1994). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen lisäksi riittäviä ammattitaitoa ja -tietoja, riittävää suomen kielen taitoa sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Sosiaali- ja terveysviraston ohjeistuksen mukaan työnantajan tulee tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti sekä tarvittavat muut soveltavuuteen vaadittavat luvat ja pätevyudet. Opiskeluterveydenhuolto vaatii ostopalvelujen

hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat heidän työntekijöiltään.

Johdolla ja esihenkilöillä on vastuu riittävästä resursseista, henkilöstön määrästä, laadusta ja toiminnallisista tarpeista.

### **Opiskeluterveydenhuollon henkilöstö:**

1 henkilötyövuotta (htv) palvelupäällikkö

2 htv palveluvastaava

26,35 htv terveydenhoitaja

Lääkärityö tulee kokonaisuudessaan opiskeluterveydenhuoltoon laaja-alaisista sotekeskuksista.

Oman henkilökunnan lisäksi opiskeluterveydenhuoltoon hankitaan ostopalveluna 0,1 henkilötyövuoden terveydenhoitajan työpanos Kinnulan lukiolle Terveystalo Oy:ltä.

#### **3.2.5.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Rekrytointiprosessi alkaa työvoiman tarpeen tunnistamisesta. Hyvinvointialue on ohjeistanut täyttölupamenettelyn, työsuhteisten valinnan ja nimike-muutosesitysten käsittelyn, joita opiskeluterveydenhuollossa noudatetaan. Työntekijöiden täyttöluvista tekee päätöksen palvelupäällikkö palveluvastaavien esityksestä, muuten opiskeluterveydenhuollon työntekijöiden rekrytointiprosessi on palveluvastaavien vastuulla. Palveluvastaavien tukena prosessissa on rekrytointiyksikkö.

Opiskeluterveydenhuollon henkilöstön rekrytointi perustuu hyvinvointialueen virkoja ja työsuhteisiä tehtäviä koskeviin ohjeisiin, hyvinvointialueen talousarvion noudattamisohjeisiin, tulosbudjetiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Näiden lisäksi opiskeluterveydenhuollossa henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan sosiaali- ja terveystaluiden kelpoisuusehtoja, jotka ilmoitetaan kulloinkin tarkemmin työpaikkailmoituksessa.

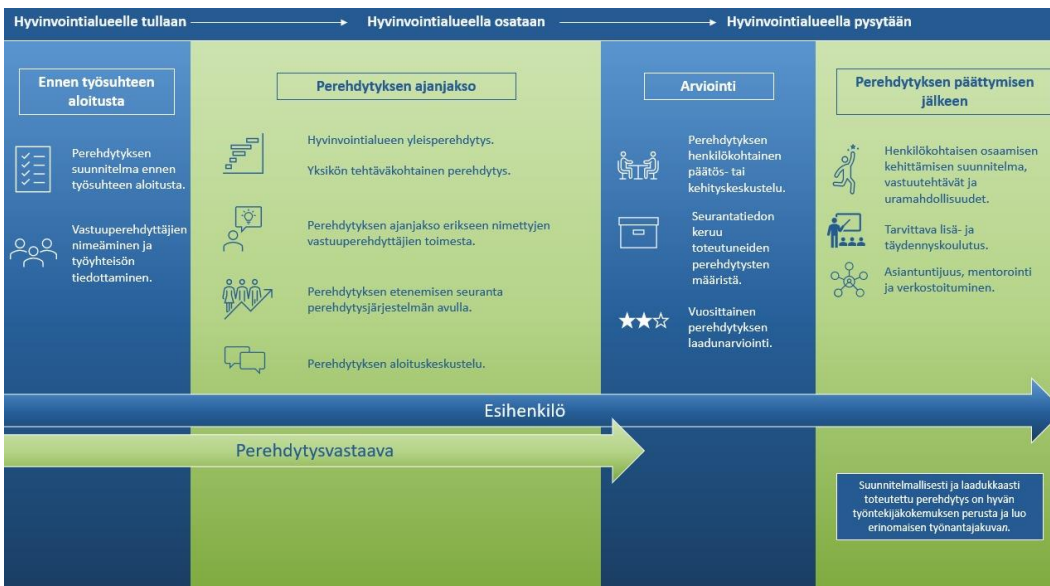
Palkattaessa työntekijöitä opiskeluterveydenhuoltoon otetaan erityisesti huomioon henkilöiden pätevyys, soveltuvuus ja luotettavuus. Opiskeluterveydenhuollossa työskentelee vakituisesti vain päteviä ammattihenkilöitä. Ammattihenkilöt ovat terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetuissa laeissa ja asetuksissa laillistettuja ja/tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä. Työntekijöiden henkilöllisyys, suoritettujen tutkintojen todistukset ja mahdollinen työlupa (ulkolaiset työntekijät) tarkistetaan aina rekrytointien yhteydessä. Lisäksi työntekijän esihenkilö tarkastaa työntekijän voimassa olevat ammattioikeudet JulkiTerhikki –tietopalveluista. Erityistilanteissa määräaikaiseksi sijaiseksi voidaan ottaa loppuvaiheen opiskelijoita, mutta tällöin heille on nimetty erillinen työpaikkaohjaaja, joka toimii työskentelyn tukena ja valvoo sitä.

Työntekijän työtehtävään kuuluvat erillisluvut tulee olla myös aina ajan tasalla esimerkiksi tietosuojaan, turvallisuuteen ja lääkehoitoon liittyen. Lisäksi kaikilta yli puolen vuoden työsuhteisilta työntekijöiltä edellytetään puolen vuoden sisällä hankitun rikosrekisteriotteen esittämistä, koska jokaisessa opiskeluterveydenhuollon työtehtävässä kohdataan alaikäisiä asiakkaita. Vakituisiin tai yli vuoden kestäviin virkasuhteisiin edellytetään lisäksi lääkärin lausunto soveltuvuudesta työtehtäviin.

### **3.2.5.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään hyvinvointialueen strategiaan, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, kirjaamiseen ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä harjoittelujaksoaan suorittavia opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Opiskeluterveydenhuollossa uuden työntekijän perehdytys toteutetaan hyvinvointialueen perehdytysprosessin mukaisesti (kuva alla).



Opiskeluterveydenhuollossa on käytössä perehdytysohjelmisto Intro, jonka avulla perehdytys on suunnitelmallista ja seurattavaa. Introssa perehdytys toteutetaan ohjelmistoon rakennettujen mallipohjien avulla. Mallipohjat ovat organisaatiossamme palvelualueiden yhteisiä yleisperehdytyksiä, yksiköiden omia tehtäväkohtaisia perehdytyksiä sekä ammattialakohtaisia, esimerkiksi lääkehoidon perehdytyksiä. Kun uusi työntekijä perehdytetään Intron avulla, tallentuu toteutunut perehdytys järjestelmään. Toteutuneita perehdytyksiä voidaan tarkastella järjestelmästä osaamisen varmistamiseksi ja aiemman osaamisen tunnistamiseksi.

Perehdytysvaiheessa nimetään uudelle, aloittaneelle työntekijälle oma perehdytysvastaava ja mahdollisuuksien mukaan mentori. Tarkoituksen mukaista on, että perehdytyksessä olisi mukana kokenut aikaisemmin kyseessä olevassa palvelupisteessä työskennellyt työntekijä. Jokaiseen perehdytykseen sovelletaan Introsta löytyviä sekä yleisiä, että opiskeluterveydenhuoltoon räätälöityjä tehtäväkohtaisia mallipohjia. Perehdytyksen etenemisen toteutumista seuraa esihenkilö ja koko prosessi dokumentoidaan Introon. Perehdyttämisen arviointikeskustelu käydään esimiehen kanssa perehdytyksen päätyttyä.

Potilastietojärjestelmään ja potilasasiakirjakäytäntöihin perehdytetään jokaisen ammattiryhmän edustajat henkilökohtaisesti olemassa olevien videoiden/materiaalien ja käytännön opettamisen avulla. Laitteet sekä tarvikkeet ja yksikön työtavat ohjeistetaan vastuuhoidajien toimesta yksilöllisten tehtävänkuvien mukaisesti. Lääkehoitoon perehdyttäminen kuuluu työntekijöille, jotka osallistuvat työssään lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen lääkehoitosuunnitelmassa laaditun ohjeistuksen mukaisesti. Perehdytys sisältää myös turvallisuus-, palo- ja pelastusasiat.

## Täydennyskoulutukset

Sosiaali- ja terveydenhuollon osaamistarpeiden muutokset edellyttävät henkilöstöltä jatkuvaa kouluttautumista ja ammattitaidon kehittämistä sekä kriittistäkin työtettä ja perustellun



tutkimustiedon hyödyntämistä toimintakäytäntöjen kehittämisessä. Näihin haasteisiin vastaamiseksi systemaattisella ja riittävän pitkäkestoisella täydennyskoulutuksella on suuri merkitys.

Henkilöstön ja osaamisen kehittäminen liittyy vahvasti yksikön toiminnan tavoitteisiin, hyvinvointialueen strategiaan ja hoito- ja palveluketjutyöhön. Hyvinvointialueellinen henkilöstö- ja koulutus-suunnitelma luo pohjaa yksikötasoiselle koulutussuunnittelulle. Opiskeluterveydenhuollon koulutussuunnitelmat perustuvat erilaisiin osaamistarvekyselyihin sekä kehityskeskusteluissa määriteltyihin kehittämiskohteisiin. Kehityskeskusteluissa käydään esihenkilön johdolla läpi työntekijän osaamista suhteessa yksikön toimintasuunnitelmaan ja sen pohjalta esihenkilö laatii yksilöllisen suunnitelman työntekijänsä osaamisen kehittämiseksi.

Opiskeluterveydenhuollossa työntekijöillä on mahdollisuus osallistua täydennyskoulutuksiin yksilöllisten tarpeidensa ja koulutussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisesti. Työntekijät voivat ilmoittaa koulutustoiveensa esimiehelle ja luvan saatuaan työntekijä ilmoittautuu koulutukseen itsenäisesti sekä kirjaa anomuksensa SAP portaaliin (koko päivän koulutukset). Hyvinvointialueella koulutuksen- ja osaamisenhallinnan seurantajärjestelmänä on Juuri, johon kaikki henkilöstön koulutus- ja osaamistiedot kirjataan. Jokainen työntekijä on veloitettu osallistumaan vuosittain johonkin koulutukseen, vuosittainen lakisääteinen täydennyskoulutusvelvoite on minimissään kolme päivää. Esihenkilö seuraa työntekijöidensä täydennyskoulutuksia Juuri-järjestelmästä.

Opiskeluterveydenhuollossa kaikille asiakkaiden hoitoon osallistuville on määritelty ammattiryhmittäisiä velvoittavia täydennyskoulutuskokonaisuuksia. Näitä ovat:

- Lääkehoito, teoria ja näytöt; lop, rok (viiden vuoden välein, näyttöjen uusinta esihenkilön arvion mukaan)
- Asiakas- ja potilasturvallisuutta taidolla (suoritetaan kerran Laatuportissa)
- Sote tietoturva ja tietosuojatietojen käsittely (kolmen vuoden välein)
- Tietoturvariskien hallinta terveydenhuollon organisaatioissa (kolmen vuoden välein)
- Laitepätevyudet tarpeen mukaisesti (viiden vuoden välein)
- Alkusanmutus (kolmen vuoden välein)
- Ensiapukoulutus verkko + lähiopetus (kolmen vuoden välein)
- Hätätilapotilaan tunnistaminen ja peruselvytys, taso 2 (vuosittain)
- Aveckki 1 (kolmen vuoden välein)
- Turvallisuskävely oppilaitosten turvallisuussuunnitelmien mukaisesti
- Alaikäisen itsenäisen päätöksentekokyvyn arviointi
- Tietojärjestelmäkoulutukset (suoritetaan kerran tai ohjeiden oleellisesti muuttuessa)

### **3.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Opiskeluterveydenhuollossa henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti lukuvuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Opiskeluterveydenhuollon johtotiimillä on käytössä Teams-kanavalle tallennetut henkilöstöresurssitaulukot, joiden avulla henkilöstösuunnittelua

tehdään. Opiskeluterveydenhuollon palveluihin oikeuttavien opiskelijoiden määrää päivitetään seuranta- ja palvelutaulukkoon paikkakunta-kohtaisesti 2 kertaa vuodessa (syyskuu ja helmikuu) Sotkanetin tietojen perusteella. Esihenkilöt suhteuttavat opiskelijoiden keskimääräistä lukumäärää työntekijätasolle terveydenhoitajien valtakunnallisiin mitoitussuosituksiin nähden. Palveluyksikössä huolehditaan, että kaikki vakanssit ovat täytetty huomioiden myös osa-aikaisuudesta koostuvat prosenttiosuudet.

Opiskeluterveydenhuollossa käytetään sijaisia vain pitkiin yli kuukauden poissaoloihin, kuten perhe- ja opintovapaiden sijaisuuksiin. Vuosilomasijaisille ei ole tarvetta, koska vuosilomat ajoittuvat pääsääntöisesti oppilaitosten loma-aikoihin ja ne on huomioitu mitoitus- ja palvelusuosituksissa. Rekrytoinnin tukena toimii hyvinvointialueen HR-palvelut sekä erillinen rekrytointitiimi. Lyhyissä poissaoloissa ja jos rekrytoinnit eivät onnistu varmistetaan palveluiden saatavuus henkilöstön sisäisillä siirtelyillä ja digitaalisia palveluita hyödyntäen.

Henkilöstöresurssien riittävyys ja tarpeen mukainen kohdentaminen ovat esihenkilöiden vastuulla. Opiskeluterveydenhuollossa esihenkilöiden määrässä ja tehtävänkuvauksissa on huomioitu, että heillä jää riittävästi aikaa henkilöstöresurssien suunnitteluun ja toteuttamiseen.

### **3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaatio**

Hoidon ja palvelun jatkuvuus sekä tiedon siirtyminen tulee turvata tilanteissa, joissa opiskelijat liikkuvat eri sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja palveluyksiköiden välillä. Jotta palvelukokonaisuudesta tällöinkin muodostuisi opiskelijan kannalta toimiva, turvallinen ja hänen tarpeisiinsa vastaava kokonaisuus, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä. Tämä edellyttää toimivaa tiedonkulkua eri toimijoiden välillä ja yhteistyötä tukevia rakenteita.

Säädökset velvoittavat opiskeluterveydenhuollon ammattilaisia monialaiseen yhteistyöhön, jonka avulla opiskelijoiden varhaisen tuen ja avun saannin mahdollisuudet paranevat. Opiskeluterveydenhuollon yhteistyökumppaneita ovat kaikki hyvinvointialueen muut palvelut, keskeisimpinä muut lapsen, nuorten ja perheiden vastuualueen palvelut, laaja-alainen sosiaali- ja terveyskeskus sekä erikoissairaanhoidon yksiköt. Muista toimijoista merkittävimpiä yhteistyökumppaneina ovat oppilaitosten henkilökunta. Yhteistyötä tehdään myös kolmannen sektorin toimijoiden, seurakuntien, järjestötoimijoiden sekä muiden viranomaisten, kuten poliisien kanssa.

Vastuutyöntekijämallin mukaisesti opiskeluterveydenhuollon työntekijän tunnistuessa opiskelijan monialaisen tuen tarpeen, kokoaa hän monialaisen työryhmän, jossa on mukana hoitoon osallistuvat ammattilaiset, oppilaitoksen edustajat ja tarvittaessa myös opiskelijan läheiset. Keski-Suomen hyvinvointialueen asiakastyöhön liittyvä sisäinen tiedonkulku tapahtuu pääasiassa potilastietojärjestelmän kautta, lisäksi tiedonkulkua tapahtuu opiskelijan luvalla keskustellen, verkostotapaamisissa, puhelinkonsultaatioiden tai suojatun sähköpostin välityksellä. Tarvittaessa asiakkaat ohjataan muihin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluihin. Palveluohjaus on suositeltavaa tehdä ”saattaen vaihtaan” periaatteella, jolloin varmistetaan oleellisten tietojen siirtyminen.

Monitoimijaisen yhteistyön sujumiseksi opiskeluterveydenhuollossa kiinnitetään erityistä huomiota työntekijöiden saavutettavuuteen. Esihenkilöt pitävät työntekijöidensä yhteystietolistoja ajan tasalla, jotka ovat kaikkien yhteistyötahojen saatavilla. Työntekijöiden yhteystiedot löytyvät mm. oppilaitosten Wilmoista ja peda.net ympäristöistä, Polku-Intran puhelinluettelosta ja LaNuPe-palveluiden omasta palvelukartasta.

Koulutusten järjestäjät ovat opiskeluterveydenhuollolle merkittävä yhteistyökumppani ja tämän takia heiltä kerätään suoraa palautetta vuosittain tapahtuvalla palautekyselyllä. Tässä kyselyssä kartoitetaan muun muassa koulutusten järjestäjien mielipidettä ja kehitysideoita opiskeluhoollon kokonaisuuden toimivuudesta, yhteistyöstä, riittävydestä ja laadusta. Tämä palautekysely toteutetaan hyvinvointialueen toimesta ja tehdään yhteistyössä alueellisen opiskeluhoollon yhteistyöryhmän kanssa.

Opiskeluhoolltopalveluissa on tärkeänä toimintaperiaatteena monialainen yhdessä tekeminen. Hyvinvointialue tukee opiskeluhoolltopalvelujen henkilöstön osallistumista yhteisöllisiin opiskeluhoolltopalaverihin sekä verkosto- ja kehittämistyöhön niin koulutuksen järjestäjien kanssa kuin muidenkin yhteistyötahojen työntekijöiden kanssa. Yhteistyötä tekevät tahot ovat myös osallisia hyvien toimintamallien ja käytäntöjen suunnittelussa.

Hyvinvointialueella on otettu käyttöön systeminen toimintamalli. Kaikki vastuualueen kokonaisuuden esihenkilöt koulutettiin systemiseen johtamisideologiaan 2023–2024 aikana. Yhdessä tekemistä ohjaa vahvasti systeminen ajattelu ja sitä pyritään vahvistamaan kaikilla yhdessä tekemisen tasoilla. Henkilöstölle suunnattu koulutuskokonaisuus ”Monitoimijainen yhteistyö kouluissa, oppilaitoksissa ja verkostoissa – tukea yhteiseen arjen työhön” toteutettiin vuoden 2024 aikana. Systeminen työskentelyote auttaa ymmärtämään toimintaan vaikuttavat tekijät ja niiden väliset vaikutussuhteet sekä tekemään vaikuttavampia päätöksiä. Systemisessä johtamisessa tavoitteena on siirtyä yksilöiden johtamisesta tiimin valmentavaan johtamiseen ja yhdessä tekemiseen.

### **3.2.8 Toimitilat ja toimintaympäristö**

#### **3.2.8.1 Toimitilat**

Opiskeluterveydenhoitajien toimitilat sijaitsevat pääosin oppilaitosten yhteydessä tai niiden välittömässä läheisyydessä. Toimitilojen osoitteet löytyvät hyvinvointialueen nettisivuilta ja tämän dokumentin liitteestä 1. Hyvinvointialueen tilapalvelut hallinnoivat kaikkia hyvinvointialueen käytössä olevia tiloja. Opiskeluterveydenhuollon käytössä olevat tilat ovat pääosin vuokratiloja, joiden vuokrasopimuksissa on sovittu, että tiloihin kohdistuvat määräykset toteutuvat. Vuokralla olevissa tiloissa kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito on vuokranantajan vastuulla. Tämä varmistetaan vuokrasopimuksissa olevien vastuunjakotaulukoiden avulla. Hyvinvointialueen omistamat kiinteistöt on suunniteltu sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamiseen ja niiden ylläpidosta vastaa hyvinvointialueen tilapalvelut.

Toimitiloihin liittyvät paloturvallisuuteen tai toimintaympäristöön liittyvät vaaratilanneilmoitukset ja turvallisuushavainnot tehdään Laatuportin toimitilailmoituksella. Vuokrakiinteistöjen osalta on kuitenkin huomioitava, että ilmoitukset eivät mene laatuportin kautta kiinteistön omistajalle, vaan ilmoitus pitää tehdä erikseen myös kiinteistön omistajalle ja/tai omistajan nimeämälle huoltoyhtiölle.

Hyvinvointialueen omistamista tiloista huoltopyynnöt tehdään Intrasta löytyvän linkin kautta [Kiinteistöjen palvelupyynnöt \(sharepoint.com\)](#).

Opiskeluterveydenhuollon käytössä olevat tilat on muokattu mahdollisimman hyvin työhön soveltuvaksi. Vastaanottohuone, odotustila, henkilöstön taukotila ja mahdolliset aputyötilat on pyritty kalustamaan toimintaa vastaaviksi. Tilat ovat joissakin toimintayksiköissä yhteiskäytössä, mikä osaltaan haastaa tilojen soveltuvuutta opiskeluterveydenhuollon käyttöön. Esteettömyys on turvattu rakennusteknisten mahdollisuuksien sallimissa rajoissa erilaisin tavoin

Opiskeluterveydenhuollon käytössä oleviin tiloihin on tehty käyttöönoton yhteydessä tarkastukset, jolloin tilojen soveltuvuus ko. toimintaan on todettu. Lisäksi tiloja tarkastetaan säännöllisesti työterveyshuollon työpaikkaselvityksissä sekä oppilaitosten opiskeluympäristön terveellisyys ja turvallisuus tarkastuksen yhteydessä viiden vuoden välein.

Opiskeluterveydenhuollon palvelut perustuvat kiireettömään vastaanottotoimintaan ja tilat ovat avoinna asiakkaille pääosin virka-aikoina. Oppilaitoksilla on omat automaattiset paloilmoitin- ja sammuusjärjestelmät. Järjestelmistä vastaavat pelastuslaitos sekä muut turvallisuustoimijat. Henkilöstö on koulutettu hälytyslaitteiden käyttöön sekä turvallisuusohjeistuksiin tulipalo-, väkivalta- tai väkivallan uhkatilanteissa. Hälytyslaitteiden ja erilaisten järjestelmien toimivuus testataan säännöllisesti. Kulunvalvonta on järjestetty eri yksiköissä erilaisin menetelmin.

### **3.2.8.2 Pelastus- ja poistumisturvallisuus**

Opiskeluterveydenhuollossa noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä, yksikön omia, että oppilaitosten turvallisuussuunnitelmia ja toimintaohjeita häiriötilanteiden varalle. Opiskeluterveydenhuollon toimipisteet sijaitse pääosin oppilaitoksissa ja siksi poistumis- ja pelastussuunnitelmat sisältyvät pääosin oppilaitosten suunnitelmiin.

Poistumisreittien opasteet ja reittien esteettömyys ovat pelastusviranomaisten vaatimusten mukaiset. Jokainen työntekijä on tutustunut suunnitelmiin ja osallistuu oppilaitoksen, että hyvinvointialueen omiin palo- ja pelastusharjoituksiin. Sisäiset palotarkastukset suoritetaan perusturvakeskuksen ohjeiden mukaisesti. Sisäisen palotarkastuksen dokumentoinnissa käytetään siihen tarkoitettua lomaketta. Poistumisreittien opasteet ja reittien esteettömyys ovat pelastusviranomaisten vaatimusten mukaiset. Esihenkilön vastuulla on, että jokaisen työntekijän kanssa tehdään säännöllisesti turvallisuuskävely, jossa käydään läpi sekä kerrataan turvallisuuteen ja pelastautumiseen liittyvät oleelliset asiat. Turvallisuuskävelyn vetää ko. kiinteistöstä vastaava henkilö tai opiskeluterveydenhuollon nimetty toinen työntekijä. Jokainen opiskeluterveydenhuollon työntekijä suorittaa kolmen vuoden

välein alkusammutuskoulutuksen ilmoittautumalla siihen Juuri järjestelmän kautta. Esihenkilö valvoo työntekijöidensä koulutusten suoritusta.

Jos opiskeluterveydenhuollon työntekijät havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa Pelastuslain 379/2011 42 § mukaisesti asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Kiireellisessä hätätilanteessa ilmoitus tehdään aina yleiseen hätänumeroon 112. Kiireettömän ilmoituksen voi tehdä sähköisesti nettiosoitteessa Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi tai postittaa sen ilmoitusta koskevan paikkakunnan pelastuslaitoksen osoitteeseen, jotka löytyvät Tarkista paikkakunnan pelastuslaitoksen osoite. Uudet opiskeluterveydenhuollon työntekijät perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen perehdytys- prosessin yhteydessä.

### **3.2.8.3 Teknologiset ratkaisut**

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Opiskeluterveydenhuollon yksiköt sijaitsevat pääosin oppilaitosten tiloissa ja näin ollen yleiset hälytysjärjestelmät ja kulunvalvonta kuuluvat oppilaitoksen vastuulle ja vaihtelevat oppilaitoskohtaisesti. Osalla opiskeluterveydenhuollossa työskentelevillä työntekijöillä on käytössään henkilökohtaiset hätäpainikkeet, joilla työntekijä pystyy kutsumaan paikalle tarvittaessa lisäapua ja/tai vartijan. Hätäpainikkeet hankitaan erillisen työn riskien ja vaarojen arvioinnin pohjalta. Työntekijän vastuulla on testata käytössään oleva hätäpainikkeen toimivuus kuukausittain. Opiskeluterveydenhuollossa ei ole opiskelijoilla käytettävissä olevia kutsu- tai hätäpainikkeita.

### **3.2.9 Lääkinnälliset laitteet ja tietojärjestelmät**

Ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31–36§:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Keski-Suomen hyvinvointialueen organisaation ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on turvallisuuspäällikkö.

Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, implanttia, reagenssia, materiaalia tai muuta tarviketta, jotka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hyvinvointialueella on velvollisuus ammattimaisena käyttäjänä huolehtia käytössään olevien laitteiden toimintakunnosta, käyttöohjeiden saatavuudesta, käyttökoulutuksesta ja tuotteiden jäljitettävyyden varmistamisesta. Opiskeluterveydenhuollossa laitehankinnat tehdään yleisten hankintasääntöjen mukaisesti ja niiden suunnittelussa ja hallinnassa on keskeistä lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus.

Yksikön toimintamallit laiteturvallisuudessa perustuvat hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmaan.

Opiskeluterveydenhuollossa päivittäisessä käytössä on asiakkaan tutkimiseen liittyviä välineitä esim. verenpainemittari, hemoglobiinimittari, audiometri, vaaka ja muita tarvikkeita esim. lääkejääkaappi. Keski-Suomen hyvinvointialueella ylläpidetään laiterekisteriä, mihin opiskeluterveydenhuollon lääkinnälliset laitteet on kirjattu. Rekisterissä on ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain. Huolloista syntyvät raportit talletetaan keskitettyyn laiterekisteriin. Laitteiden käyttökunnon osoittamisesta syntyvät dokumentit (esim. jääkaappin lämpötilat, laboratoriolaitteiden kalibroinnit jne.) säilytetään annettujen ohjeiden mukaisesti.

Opiskeluterveydenhuollon esihenkilöt ja nimetyt laitevastaavat huolehtivat siitä, että käytössä olevien laitteiden toiminta on säännöllisesti tarkastettu laitekohtaisin aikaväleihin, laitteiden käyttöohjeet ovat saatavilla, perehdytys laitteiden käyttöön on toteutunut ja ylläpitokoulutukset on järjestetty. Opiskeluterveydenhuollon henkilökuntaa perehdytetään laitteiden käyttöön ja he suorittavat ennen laitteen käyttöä vaadittavat käyttökoulutukset, jotka käytyään työntekijä saa laiteajokortin.

Laitteiden käyttökoulutusta antavat laitteiden toimittajat, hyvinvointialue ja laitevastaavat omissa yksiköissään. Yksiköissä on käytettävissä laitteiden suomenkieliset käyttöohjeet. Jokaisen lääkinnällisiä laitteita työssään käyttävien on velvollisuus perehtyä laitteiden käyttöohjeisiin ja noudattaa niitä asianmukaisen ja turvallisen käytön varmistamiseksi.

Laiteturvallisuutta varmistetaan laitteiden ja tarvikkeiden säännöllisellä huollolla. Laitteiden käyttöohjeet on kasattu yhteen ja ne ovat saatavilla yksiköissä. Rikkoutuneet laitteet poistetaan käytöstä. Kaikki laitteisiin ja tarvikkeisiin sekä niiden käyttöön liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan Laatuportti - järjestelmään ja tapahtumayksiköksi laitetaan se yksikkö, missä laite sijaitsee. Laatuportti-ilmoituksen pohjalta laitteen omistava / hallinnoiva taho tekee ilmoituksen tarvittaessa Fimealle. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian itse toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä hankintaan.

Lääkintälaitteiden huollosta ja korjaamisesta vastaa tekninen huolto ja/tai laitevalmistajat sovittujen käytäntöjen mukaan. Opiskeluterveydenhuollossa on käytössä laitekortit. Laitekorttiin merkitään kaikkien terveydenhuollon laitteiden (esim. RR-mittarit, vaa'at, hb-mittarit jne.) laitetiedot sekä vastuuhenkilö yksikössä (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 27/629/2010). Kortin tarkoituksena on helpottaa laitteiden huoltamisen varmistaminen ajallaan ja sitä kautta lisätä potilasturvallisuutta. Kortti säilytetään toimintayksikössä.

Opiskeluterveydenhuollon perehdytysprosessiin sisältyy myös erilliset laiteturvallisuus osiot, joissa ohjeistetaan mm. laiteajokorttien suorittaminen, laitekortit ja –rekisteri sekä ilmoitusvelvollisuudet ja toimintatavat niiden tekemiseen.

Jossakin opiskeluterveydenhuollon yksiköissä voidaan opiskelijoille asentaa raskauden ehkäisyyn kierukoita tai kapseleita, jotka jäävät asiakkaan elimistöön määräajaksi. Näiden asennusten

yhteydessä toimenpiteen suorittanut lääkäri tekee tarvittavat merkinnät asiakkaan potilaskertomukseen sekä antaa asiakkaalle itselleen vastaavat tiedot kirjallisesti.

Opiskeluterveydenhuollon laitevastaavina toimivat: Taina Ikonen ja Paula Vilpponen

Tietohallinto vastaa keskitetysti ICT-hankinnoista (tietojärjestelmät, sovellukset, ohjelmistolisenssit, puhelinjärjestelmät sekä ylläpito- ja tukipalvelut) Keski-Suomen hyvinvointialueella. Keskitetyllä hankintamallilla varmistetaan järjestelmien tekninen soveltuvuus, tietoturva- ja tietosuojavaatimusten toteutuminen. Ennen järjestelmän käyttöönottoa tietojärjestelmän tiedot lisätään tietojärjestelmäluetteloon ja yhtenä kohtana on tarkastaa, että tiedot löytyvät Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmärekisteristä.

Potilastietojärjestelmien käyttöön perehdytetään jokainen työntekijä henkilökohtaisesti olemassa olevien videoiden/materiaalien ja käytännön opettamisen avulla. Esihenkilö varmistaa työntekijöidensä osaamisen ja mahdollistaa tarvittaessa lisäkoulutusta/-opetusta henkilöstölleen.

Keski-Suomen hyvinvointialueen tietoturvaan liittyvät erilliset ohjeistukset löytyvät Intrasta. Opiskeluterveydenhuollossa tietoturva ohjeistuksien mukaisten toimien toteuttamisesta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilöt, eli palvelupäällikkö ja palveluvastaavat. Opiskeluterveydenhuollon yksiköissä tietoja käsitellään ja taltioidaan vain määritellyssä laajuudessa ja tavoilla, noudattaen tietosuojasta laadittuja ohjeita. Tietoja käsitellään ainoastaan hyväksytyissä tietojärjestelmissä eikä niitä taltioida esimerkiksi henkilökohtaisille työasemille. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta on lisäksi sovittu tilaajan kanssa erillisellä tietosuojasopimuksella, jonka ehtoja noudatetaan.

Poikkeustilanteisiin varautuminen ja jatkuvuuden suunnittelu toteutetaan yhdessä järjestelmätoimittajien ja tietohallinnon kanssa. Jokainen järjestelmätoimittaja on sopimuksellisesti veloitettu varautumaan poikkeustilanteisiin. Virhe- ja ongelmatilanteissa noudatetaan hyvinvointialueen erillisiä ohjeistuksia. Opiskeluterveydenhuollon työntekijät ovat velvollisia tekemään tietoturvaloukkauksen ilmoituksen kaikista havaitsemistaan tietosuojauhkista, -riskeistä ja -loukkauksista Laatuportti järjestelmään ja kiireellisissä tilanteissa suoraan tietoturvan ja tietosuojan asiantuntijoille. Mikäli tietohallinnon tai liiketoiminnan johdon toimesta arvioidaan poikkeaman voivan aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoitetaan poikkeamasta Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Poikkeamailmoitus tehdään tietosuojavastaavan toimesta Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) internetsivulta löytyvällä sähköisellä poikkeamailmoituslomakkeella. Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan tietosuojavastaavan toimesta tietosuojavaltuutetulle tietosuoja-asetuksen säädösten mukaisesti.

Opiskeluterveydenhuollon kirjaamis- ja potilastietojärjestelmästä vastaavina toimivat: Paula Vilpponen ja Miika Jauhainen.

### 3.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoitosuunnitelma pohjautuu Keski-Suomen hyvinvointialueen yhteiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti, vähintään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Opiskeluterveydenhuoltoon on laadittu yhteinen lääkehoitosuunnitelma, jossa on myös palveluyksikkökohtaiset erillisliitteet. Suunnitelman perustana toimii STM:n opas ”Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen” (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2021:6.) ja hyvinvointialueen yleinen lääkehoidon suunnitelma. Opiskeluterveydenhuollon lääkehoidon suunnittelusta, organisoinnista, tehtäväjaosta ja lääkehuollon toimivuudesta yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti vastaa esihenkilöt, lääkehoitovastaavat ja opiskeluterveydenhuollon vastuulääkäri.

Yksikön päivitetty lääkehoitosuunnitelma käydään läpi työntekijän perehdytyksessä palveluvastaavan tai tiimivastaavan toimesta. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina säädösten, työyksikön toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Palveluvastaavat vastaavat siitä, että työyksikössä on ajan tasalla oleva lääkehoitosuunnitelma. Palveluvastaava varmistaa, että koko henkilöstö saa tiedon lääkehoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista ja että henkilöstö tuntee muutokset. Palveluvastaavan vastuulla on luoda työntekijöille mahdollisuus ylläpitää ja kehittää omaa lääkehoidon osaamistaan säännöllisesti. Palveluvastaava arvioi lääkehoidon turvallista toteutumista ja tarvittaessa puuttuu havaittuihin epäkohtiin sekä aloittaa vaadittavat korjaavat toimenpiteet.

Henkilöstön lääkehoidon toteuttamisessa tarvittava osaaminen varmistetaan perus- ja täydennyskoulutuksella, joka on niin ikään kuvattu opiskeluhuollon lääkehoidon suunnitelmaan. Hoitohenkilöstö suorittaa lääkehoidon täydennyskoulutuksen ja tarvittavat näytöt hyväksytysti viiden vuoden välein. Palveluvastaava vastaa henkilöstönsä lääkelupien suorittamisesta ja lääkehoidon luvan hyväksyy lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelma tulostetaan paperiversiona jokaisen palveluyksikön turvallisuuskansioon ja sen tulee löytyä myös lääkekaapista tai sen välittömästä läheisyydestä. Lisäksi lääkehoitosuunnitelma on tallennettu Keski-Suomen hyvinvointialueen intrasta löytyvään Sampo -pankkiin. Hyvinvointialueen SAP- järjestelmän kautta työntekijä ja esihenkilö saavat ilmoituksen lääkeluvan päivittämistarpeesta.

Ainoastaan lääkehoitoon perehtynyt ja työyksikössä lääkeluvan omaava terveydenhoitaja voi toteuttaa lääkehoitoa opiskeluterveydenhuollossa. Opiskeluterveydenhuollossa toimii yksi rajatun lääkkeenmäärämisoikeuden omaava terveydenhoitaja.

Opiskeluterveydenhuollon lääkehoitovastaavat ovat: Virpi Rantanen ja Taina Viitala

### Lääkityspoikkeamat



Lääkehoidon vaaratapahtumat voivat olla läheltä piti tai haittatapahtuma -tilanteita. Palvelupisteissä pyritään tunnistamaan ja ennakoimaan lääkehoidon poikkeaman tai vaaratapahtuman mahdollisuus. Niiden varalta lääkehoidon suunnitelmaan on kirjattu toimintamallit eri tilanteissa toimimiseen sekä vaaratapahtumien ennaltaehkäisyyn. Nämä käydään henkilöstön kanssa säännöllisesti läpi ja huomioidaan myös perehdytyksessä. Kaikissa palvelupisteissä on varauduttu ensiaputilanteisiin. Henkilökunnan ensiapuvalmiutta ja -osaamista ylläpidetään säännöllisesti. Poikkeamista ja vaaratapahtumista toteutetaan aina välittömät toimenpiteet potilaan turvallisuuden varmistamiseksi. Selkeät ohjeet ensiapu- ja vaaratilanteisiin ja tarvittavat lääkeaineet ovat helposti saatavilla kaikissa palvelupisteissä.

Terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaiset sekä asiakkaat ja potilaat tekevät lääkehoitoon liittyvistä läheltä piti - ja poikkeamatilanteista Laatuportin haitta- ja vaaratapahtumailmoituksen. Lisäksi palveluyksiköt ilmoittavat toteamistaan tai epäilemistään lääkkeiden ja rokotteiden käyttöön liittyvistä haittavaikutuksista Lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskuselle (Fimea). Ilmoitus tehdään erityisesti niissä tilanteissa, joissa haittavaikutus on vakava ja/tai odottamaton sekä silloin, kun haittavaikutuksen aiheuttajana on uusi lääke. Asiakkaita tiedotetaan heidän mahdollisuudestaan tehdä ilmoitus lääkkeisiin liittyvistä haittavaikutuksista.

Kun lääkehoitoon liittyvä vaaratapahtuma havaitaan, tulee työntekijän välittömästi tehdä tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi. Tapahtunut tilanne ja toimenpiteet tulee kirjata viivytyksettä myös potilasasiakirjoihin. (Asetus potilasasiakirjoista 298/2009, 11 ja 12 §.) Asiakasta ja/tai tarvittaessa omaista informoidaan mahdollisimman pian tapahtuneesta. (Potilasturvallisuusasetus 341/2011, 1§ 5 momentti.)

Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa terveydenhuollon yksikössä on oltava suunnitelma, kuinka lääkkeen yliannostus- ja myrkytystapauksissa toimitaan.

- Mitä lääkkeitä yksikössä on käytössä vaaratapahtumien varalta? Kuka huolehtii esim. lääkehiilen saatavuudesta?
- Mistä löytyy yhteystiedot, jonne vaaratapahtumassa soitetaan? (Esim. Myrkytystietokeskus.)
- Kuvatkaa yksikkönne vaaratapahtumassa toimimisen prosessia Mitä ja mihin vaaratapahtumat kirjataan/raportoidaan? Ketä informoidaan vaaratapahtumista?

Opiskeluterveydenhuollossa on käytössä hyvin vähäiset määrät lääkkeitä, jotka voisivat aiheuttaa yliannostuksia. Rokotusreaktioiden hoitoon käytössä on Adrenalin 1 mg/ml -ampulli tai vaihtoehtoisesti Adrenaliinia sisältävä "kynä" terveydenhoitajien työhuoneissa tai sen välittömässä läheisyydessä. Yksikön lääkevastaava on vastuussa siitä, että kyseissä yksikössä on aina saatavilla adrenaliinia. Vaaratapahtumatilanteet kirjataan yksikössä käytössä olevaan potilastietojärjestelmään sekä tilanteista tehdään Laatuportti-ilmoitukset. Vaaratapahtumat käsitellään yksikössä ja sovitaan toimenpiteet vaaratilanteen toistumisen estämiseksi.

### 3.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaalutuetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) edellyttää 77§ tietoturvasuunnitelmaa. THL on antanut määräyksen tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista (3/2021). Katso THL:n verkkosivuilta Tiedonhallinta sosiaali-ja terveystalalla, määräykset ja määrittelyt.

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Keski-Suomen hyvinvointialueella on yksi yhteinen tietoturvasuunnitelma.

Organisaatiolla on tietoturva- ja tietosuojoinjaukset, johon pohjautuvat muut hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojoinjaukset ja ohjeet.

Koko opiskeluterveydenhuoltohenkilöstö suorittaa kolmen vuoden välein päivitettävät tietosuojan ja tietoturvan koulutukset. Pätevyyksiä seurataan Juuri järjestelmän avulla. Osaaminen varmistetaan jokaisessa osiossa koulutukseen sisältyvällä tentillä. Esihenkilö seuraa, että kaikki työntekijät suorittavat koulutuksen. Esihenkilö seuraa ja raportoi suoritusten toteutumista yksikkötasolla. Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturvallisuussitoumuksen, jolloin hän vahvistaa luke-neensa ja ymmärtäneensä salassapito- ja tietosuojoinjauksessa esitetyt periaatteet ja sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä.

Hyvinvointialueella järjestetään henkilötietojen käsittelyn sekä tietosuojan ja tietoturvan perusteista säännöllisesti koulutusta, johon työntekijällä on mahdollisuus osallistua. Tietosuojaavastaava huolehtii, että henkilöstö saa ajantasaista tietoa tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä asioista ja nostetaan esille mahdollisia epäkohtia, joihin henkilöstön tulee kiinnittää huomiota.

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

#### **Tietosuojaavastaavan nimi ja yhteystiedot:**

Irma Latikka, [tietosuoja@hyvaks.fi](mailto:tietosuoja@hyvaks.fi)

Tietosuoja | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi) potilasrekisterin tai sosiaalihuollon asiakasrekisterin tietosuoja seloste on tulostettuna palveluyksikön ilmoitustaululle.

### **3.2.12**

#### **Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen**

Eri-ikäisten asiakkaiden/potilaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Opiskeluterveydenhuollon asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta välittömästi palvelutapahtumassa tai Hyvaksin sivuilla olevan sähköisen palautekanavan kautta nimettömästi. Opiskeluterveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksissa huomioidaan tarve työntekijöiden palautteiden vastaanottamiseen. Sähköinen palaute ohjautuu käsiteltäväksi siihen toimipisteen esihenkilölle, johon se on kohdistettu ja hän vastaa palautteeseen, mikäli ilmoittaja on jättänyt yhteystietonsa. Lisäksi opiskeluterveydenhuollossa toteutetaan kohdennettuja asiakaspalautekeräysjaksoja. Asiakaspalautteista tunnistetaan ne palautteet, jotka täyttävät muistutuksen tunnusmerkit. Tällöin asiakaspalaute käsitellään kuin muistutus.

Hyvinvointialueella asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti [Anna palautetta | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Lisäksi opiskelijoiden sekä heidän läheistensä kokemuksia opiskeluterveydenhuollon palveluiden turvallisuudesta kerätään opiskeluterveydenhuollossa järjestelmällisesti. Heillä on mahdollisuus raportoida hoidon ja palvelun haitta- ja vaaratilanteista helposti ja saavutettavissa olevin keinoin. Käytössä on Hyvaksin sivuilla oleva sähköinen Laatuportin potilaan/asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoituslomake. Palvelupisteissä on tarjolla myös paperinen asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoituslomake tulostettuna tai se tulostetaan pyydettyä.

Potilaat, asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa haitta- ja vaaratapahtumat sähköisen lomakkeen avulla [Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://www.hyvaks.fi)

Toiminnan kehittämisessä hyödynnetään kaikkia saatuja palautteita, muistutuksia ja kanteluita. Saatut palautteet käsitellään palvelualueen johtoryhmissä säännöllisesti. Vuositasolla palautteet käsitellään aluehallituksessa ja -valtuustossa. Tarvittaessa palaute käsitellään myös työntekijän kanssa henkilökohtaisesti. Palautteiden pohjalta ryhdytään tarvittaessa välittömiin toimenpiteisiin ja toiminnan kehittämiseen. Laajempia kehittämiskohteita tuodaan toteutettavaksi myös palvelupisteiden vuosittaisiin toimintasuunnitelmiin ja niiden edistymistä seurataan systemaattisesti

### 3.3 PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit tulee huomioida niin strategisessa kuin käytännön toiminnan riskienhallinnassa. Strategisella tasolla arvioidaan palvelujen tarvetta, saatavuutta ja laadun varmistamista pitkällä aikajänteellä. Operatiivisten riskien hallinta on osa jokapäiväistä toiminnan seuranta- ja arviointia ja kehittämistä. Palvelualueilla ja yksiköissä tulee tunnistaa riskejä, joissa asiakas- ja potilastyölle asetettujen tavoitteiden ja vaatimusten toteutuminen on vaarassa.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan ja potilaan saaman palvelun ja hoidon näkökulmasta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

#### 3.3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

##### Riskien hallinnan vastuut

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta yksikön omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Toiminnasta vastaavien tulee mahdollistaa hyvä turvallisuuskulttuuri ilman syylistämistä. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista, ylläpitää osaamista sekä varmistaa henkilöstön riittävät voimavarat turvallisen toimintaympäristön ylläpitämiseen.

Henkilöstön vastuulla on osallistua koulutuksiin ja noudattaa annettuja ohjeita sekä ilmoittaa havaitsemistaan läheltä piti tilanteista, poikkeamista ja tehdä turvallisuushavainnot.

### **Riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

Asiakas- ja potilasturvallisuutta ja laatua parannetaan riskienhallinnan avulla ja riskienhallinta on luonnollinen osa opiskeluterveydenhuollon yksiköiden päivittäistä toimintaa sekä kehittämistä. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakoinnilla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia. Riskin arviointi koostuu riskianalyysistä, joka sisältää riskien tunnistamisen ja riskin suuruuden arvioinnin. Riskejä arvioidaan laaja-alaisesti huomioiden mahdolliset vaikutukset sekä asiakkaiden, henkilöstön, ympäristön että organisaation kannalta. Riskien arvioinnissa määritellään tarvittavat kehittämistoimenpiteet ja suunnitelma niiden toteuttamisesta sekä seurannasta. Tämän jälkeen arvioidaan esille tulleiden riskien merkitysten arviointi sekä vaihtoehtojen analysointi. Seuraavaksi mietitään toimenpiteet riskien pienentämiseksi ja toimenpiteiden toteuttaminen. Riskien arviointi on ennakoivaa, joka tapahtuu systemaattisesti ja säännöllisesti. Opiskeluterveydenhuollon yksiköissä tehdään säännöllisesti riskinarviointia Laatuportti järjestelmää apuna käyttäen. Korjaustoimenpide-ehdotusten toteutumista seurataan säännöllisesti yksikön henkilökuntapalavereissa. Riskien arvioinneissa esille nousseista asioista raportoidaan ja niitä käydään lisäksi läpi opiskeluhuollon johdon kuukausittaisissa palavereissa.

Toimintayksikön koko henkilökunta osallistuu riskien arviointiin ja niiden kirjaamiseen sekä havaittujen riskien korjaamiseen. Riskien arviointia tehdään jatkuvasti ja niiden toteutumisesta pyritään aktiivisilla tarvittavilla toimenpiteillä ennaltaehkäisemään. Riskien arviointi päivitetään aina tarvittaessa myös Laatuporttiin, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Epäkohdista, läheltä piti -tilanteista ja haittatapahtumista keskustellaan rakentavalla tavalla ja matalalla kynnyksellä esihenkilön kanssa sekä yleisellä tasolla tiimikokouksissa. Erilaiset riskitilanteet käydään läpi esihenkilön kanssa ja tarvittaessa opiskeluhuollon palvelujohtajan kanssa.

#### **3.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittelyminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. 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.

Suomen hyvinvointialueella on käytössä laadun- ja riskienhallintajärjestelmä Laatuportti, jonka kautta tehdään riskien arvioinnit ja haitta- ja vaaratilanneilmoitukset (Läheltä piti, poikkeama, turvallisuushavainto). Näitä ovat esimerkiksi työtapaturmaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, tietoturvaan ja tietosuojaan sekä myös muihin turvallisuusalueisiin liittyvät ilmoitukset. Riskitilanteiden käsittelyyn saadaan tarpeen mukaan apua työterveydestä ja henkilöstöpalveluista.

### 3.3.2.1 Riskienhallinnan keinot ja puutteiden käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 741/2023 29§ mukaan Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus on tullut uutena terveydenhuollon työntekijöille. Laki velvoittaa myös palveluntuottajaa (esim. palveluvastaava/palvelupäällikkö) ilmoittamaan välittömästi salsapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Epäkohtailmoitus tehdään Laatuportissa vaaratilanneilmoituksena. Sen voi tarvittaessa tehdä nimettömänä. Ilmoituslomakkeen Mihin ilmoitus liittyy –valikosta valitaan Epäkohta ja epäkohdan uhka ja tarvittaessa tehdään myös asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus samalla kertaa; Mihin ilmoitus liittyy: Valitse useita. Huomioitava on, että kaikki asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumat eivät ole epäkohtia. Näistä tehdään asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus Laatuporttiin. Tällaisia ovat esimerkiksi silmätipan laitto väärään silmään, lyhyet viiveet palvelun saatavuudessa, yksittäiset laiterikot. Epäkohtana ei ilmoiteta myöskään työturvallisuuteen liittyviä asioita, kuten työntekijöitä kohtaan väkivaltaista asiakasta tai sisäilmaongelmaa. Näistä tehdään työ- ja henkilöturvailmoitus.

### 3.3.2.2 Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Yksikössä on käytössä laadun- ja riskienhallintajärjestelmä Laatuportti, johon työntekijät ilmoittavat kaikki havaitsemansa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti-tilanteet, epäkohdat ja muut turvallisuushavainnot. Järjestelmään voidaan ilmoittaa myös positiiviset havainnot turvallisuuteen liittyen. Järjestelmään tehdyistä ilmoituksista tulee sähköpostiheräte yksikön esihenkilölle, joka ottaa ilmoituksen käsittelyyn 14 päivän kuluessa.

Esihenkilö tekee tarvittaessa tapahtumasta juurisyyanalyysin, kirjaa tarvittavat toimenpiteet sekä tekee riskitasoarvion tapahtumalle. Esihenkilö voi tarvittaessa siirtää ilmoituksen käsittelyyn ylemmälle esihenkilölle toimenpiteitä varten. Eri tapahtumiin liittyvistä ilmoituksista tieto menee automaattisesti kyseisen turvallisuusalueen asiantuntijoille, kuten esimerkiksi tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä ilmoituksista tieto menee tietosuojavastaavalle ja tietoturvapäällikölle sekä työturvallisuuteen liittyvistä ilmoituksista tieto menee työsuojeluvastuutetuille. Ilmoitusten käsittelijät noudattavat hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita ilmoitusten käsittelyssä. (linkki Laatuportin Ohjeistus-osioon -> Portaalin käyttöohjeet)

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratapahtumailmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kuukauden kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti yksiköiden vastuuhenkilöiden toimesta.

Jokaisen työntekijän on arvioitava omaa toimintaa ja tehtävä huomioita, jos poikkeavaa laatua havaitaan. Poikkeavaa toimintaa on esimerkiksi väärän asiakkaan tietojen kirjaaminen potilastietojärjestelmään, laitteiden epäkunto, puhelinliikenteen ongelmat/katkokset, normaalin toiminnan keskeytyminen, vanhentuneet lääkkeet, laitteiden kalibroinnin puutteellisuus, hoitovirheet, läheltä piti tilanteet, henkilöstövaje tai aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas, tiedonkulun puute tms. Opiskeluterveydenhuollossa kannustetaan tuomaan esille riskienhallintaan liittyviä kehittämisideoita matalalla kynnyksellä. Opiskeluterveydenhoidon yksiköissä esiin nousseet riskit ja vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset tehdään aina Laatuportti järjestelmään. Mikäli ilmoitus koskee sidosryhmien toimintaa, ollaan heihin yhteydessä asian tiimoilta (esim. laitevalmistaja, henkilöstövuokrausfirmat). Palautteen antajaan ollaan yhteydessä aina, jos hän on jättänyt yhteystietonsa. Hänelle ilmoitetaan samalla, mihin korjaaviin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen tiimoilta.

Palveluyksikön esihenkilöt käsittelevät vaara- ja poikkeamatilanne ilmoitukset Laatuportti järjestelmässä ja toteuttavat niiden pohjalta seuranta sekä asiakas- ja työturvallisuutta edistäviä toimenpiteitä. Toimenpiteinä riskien minimoimiseksi voivat olla keskustelut henkilöstön kanssa yksikköpälväerissa, yhdessä henkilöstön kanssa laaditut kirjalliset ohjeet ja toimintatapojen muutokset. Kehittämistoimenpiteet aloitetaan aina välittömästi, kun riski havaittu. Yhdessä henkilöstön kanssa ideoidut muutokset ja korjaavat toimenpiteet käydään suullisesti läpi yksikköpälväreissa henkilöstön kanssa. Pälväreista pidetään muistioita, jolloin myös poissaolleet saavat tiedon muutoksista. Pälvärujen käyttäjille tiedotetaan toimintaan tulleista merkittävistä muutoksista verkkosivustolla, erillisillä tiedotteilla, koulujen Wilma-sovelluksessa, vastaanottokäynneillä ja muiden asiakaskontaktien yhteydessä.

Palveluvastaavat seuraavat kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta ja etenemistä omissa yksiköissään ja kirjaavat kehittämistoimenpiteet Laatuporttiin. Laatuportin avulla arvioidaan kehittämistoimenpiteiden onnistumista samankaltaisten ilmoitusten määrien vähentymisenä. Asiakkaan sekä hänen läheisensä antamaa palautetta epäkohdista sekä vaara- ja poikkeamatilanteista hyödynnetään yksikön kehittämisessä muuttamalla tarvittaessa toimintatapoja potilasturvallisempaan suuntaan/takaamaan yhä paremmin potilasturvallisuutta.

#### **Poikkeavan laadun prosessikuvaus:**

- Tunnistetaan poikkeava tapahtuma tai toiminta ja dokumentoidaan se Laatuportti-ilmoituksella ja tiedotetaan asiasta yksikön esihenkilöä
- Poikkeamat arvioidaan kuukausikokouksissa ja niiden sisältö sekä juurisyyanalyysi tehdään yksiköissä yhdessä henkilöstön kanssa
  - Analysoidaan tapahtuman ja poikkeaman seuraukset
  - Suunnitellaan yhdessä korjaavat toimenpiteet ja ehkäistään poikkeavan toiminnan jatkuminen
  - Mietitään ennaltaehkäisevät keinot, jotta poikkeava tilanne ei toistu
- Toteutetaan seuranta korjaustoimenpiteiden osalta
- Vuosittain laaditaan kokonaiskuvaa antava raportti.



- Poikkeamien hallintaan liittyvät lisäksi säännöllisesti tehtävät riskinarvioinnit, vuosittain tehtävät asiakastytyväsyysskyselyt, asiakasreklamaatioiden käsittelyt, kirjalliset ja suulliset asiakaspalautteet, henkilökunnan pätevyksien varmistaminen, vuosittaiset kehityskeskustelut, läheltä piti -tilanteiden ja työtapaturmien kirjaaminen, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit sekä säännölliset henkilökuntapalaverit, joissa käsitellään kaikki edellä mainitut toimenpiteet.

### **Vakava vaaratapahtuma**

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta toteutetaan silloin kun kyse on asiakkaaseen tai potilaaseen kohdistuvasta vakavasta vaaratapahtumasta, jonka työntekijä on havainnut. Tutkintaprosessi on sisäinen menettely hoidossa tai palveluissa ilmenneiden poikkeamien selvittelyssä. Tutkinnan perusteella pyritään korjaamaan toiminnassa havaittuja epäkohtia ja annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan ongelmia ja riskejä. Tavoitteena on kehittää turvallisuutta organisaatiossa ja estää vastaavanlaisten tilanteiden tapahtuminen tulevaisuudessa. Tutkinta voi käynnistyä myös asiakkaiden/potilaiden tai läheisten ilmoituksista tai esimerkiksi kanteluista tai muistutusten pohjalta nousevista asioista.

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi potilaalle katsotaan kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanut, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne.

Oppimisen ja kehittämisen kannalta tärkeää on tunnistaa merkityksellisiksi myös ne tilanteet, joissa mahdollisuus vakavaan haittaan oli olemassa vaikka lopputuloksena ei syntyisikään merkittävää haittaa tai jotka muussa tilanteessa tai olosuhteissa voisivat muodostaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle.

Hyvinvointialueella toimii vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmä, jonka puheenjohtajana on yllä lääkäri Johanna Tuukkanen ja siinä on nimetyt jäsenet jokaiselta hyvinvointialueen vastuualueelta. Lapset, nuoret ja perheet vastuualueelta jäsenenä toimii Susa Rahkonen. Puheenjohtaja tekee päätöksen yksittäisen tapahtuman tutkintaryhmään osallistujista ja tutkinnan aikataulusta asettamisesta. Professiojohtajat toimivat prosessin omistajina ja valvovat myös ilmoituksen tekemistä Valvi-raan ja Fimeaan, mikäli se on tarpeen.

Tutkintaryhmän puheenjohtaja vastaa:

- Tutkinnan ohjaamisesta
- Tehtävien jakamisesta tutkintaan osallistuvien kesken
- Huolehtii siitä, että raportissa on esitetty tutkintaryhmän havaintojen pohjalta ohjeistuksia ja suosituksia/määräyksiä



### 3.3.2.3 Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä merkittäviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

**Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön** on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään laatuportin haitta- ja vaaratilanneilmoituksena. Valitaan valikosta epäkohta ja epäkohdan uhka ja tarvittaessa lisätään asiakas- ja potilasturvallisuus toiseksi. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen omavalvontayksikköön sähköpostilla.

**Palveluyksikön** on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle palveluyksikön omassa, ostopalvelussa tai palvelusetelillä tuotetussa palvelussa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluyksikkö ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Palvelunjärjestäjälle ilmoittaminen tapahtuu Keski-Suomen hyvinvointialueella ilmoittamalla palvelujohtajalle ja omavalvontayksikköön laatuportin ilmoituksen tiedoksiannot toiminnallisuuden kautta. Palvelujohtaja ja/tai omavalvontayksikkö arvioi, mitkä epäkohdat ovat niin vakavia, että ne tulee ilmoittaa välittömästi valvontaviranomaiselle Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tai Valviraan.

Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ilmoituksen käsittelijä ohjaa ilmoituksen käsittelyyn ylemmälle toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta. Tiedotusvelvoite koskee kaikkia esihenkilötaisoja.

### 3.3.2.4 Korjaavat toimenpiteet

Kun palvelutoimintaan liittyviä riskejä tunnistetaan, ne arvioidaan ja niille laaditaan hallintasuunnitelmat. Arvioinnissa huomioidaan riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan, ja priorisoidaan toimenpiteet sen mukaisesti. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyöt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Yksikön esihenkilö tai muu yksikössä sovittu ilmoitusten käsittelijä käsittelee laatupoikkeamat, vaaratapahtumailmoitukset ja epäkohtailmoitukset tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Ilmoituksen käsittelijä kirjaa Laatuportti järjestelmässä tehtyihin ilmoituksiin korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman asian korjaamiseen. Yksikön esihenkilö vie asioita tarvittaessa eteenpäin ylemmille esihenkilöille, johdolle ja muille asiaan liittyville tahoille.

Asiakkaalle/potilaalle tapahtuneissa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyissä tärkeä osa on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi asiakas- tai potilaskertomukseen. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, yksikön esihenkilö huolehtii, että asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että korvattavien potilasvahinkoilmoitusten määrä laskee. Yksikkö seuraa asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten kehitystä ja toistuvia aiheita/ilmiöitä. Yksikkö raportoi ja julkaisee asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa. Laatuportti järjestelmästä saatavia koonteja hyödynnetään yksikön, tulosalueiden ja organisaation turvallisuuden ja laadun kehittämistyössä.

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

### 3.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan jatkuvalla seurannalla ja arvioinnilla. Henkilöstöä tiedotetaan säännöllisesti riskienhallintakäytännöistä ja heitä kannustetaan aktiivisesti osallistumaan riskien tunnistamiseen ja hallintaan. Omavalvonnassa ilmenneisiin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla nopeasti ja tehokkaasti. Käytössämme on anonyymi ilmoituskanava (Laatuportti), jonka kautta henkilöstö voi raportoida poikkeamatilanteista ja turvallisuuteen liittyvistä huolenaiheista ilman pelkoa seuraamuksista. Tämä kanava on tärkeä osa vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyämme, joka mahdollistaa nopean reagoinnin ja jatkuvan oppimisen.

Opiskeluterveydenhuollossa henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan laadukkaalla perehdytyksellä ja täydennyskoulutuksella. Jokainen opiskeluterveydenhuollon työntekijä suorittaa asiakas- ja potilasturvallisuus verkkokurssin sekä perehtyy tähän omavalvontasuunnitelmaan. Jokaisella työntekijällä on itsellä ensisijainen vastuu osaamisesta, joka esihenkilö kuitenkin varmistaa seuraamalla koulutusten suorittamista ja omavalvontasuunnitelman lukukuittauksia.

### **3.3.4 Ostopalvelut, alihankinta ja palvelusetelituotanto**

Ostopalveluiden valvonta on osa hyvinvointialueen järjestämisvastuun omavalvontaa, jolla hyvinvointialue todentaa ja varmistaa yksityisten palveluntuottajien palveluyksiköiden omavalvonnan toteutumisen sekä palvelujen vaatimustenmukaisuuden. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon valvonta perustuu hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontavelvollisuuteen (41 § 612/2021). Tähän velvollisuuteen kuuluu julkisen ja yksityisen palvelutuotannon ohjauksen ja valvonnan lisäksi palveluntuottajien alihankkijoiden sekä tehtyjen sopimusten noudattamisen valvonta.

Valvonnan tavoitteena on myös tuoda esiin niitä omavalvonnan osa-alueita, joiden toteutumisen kehittämiseen tulee vielä erityisesti panostaa, sekä niitä, joissa ollaan jo hyvällä tasolla. Onnistuessaan palvelutuotannon valvonta tunnistaa laatua uhkaavat riskit jo ennakkoon ja minimoi mahdollisia haittoja sekä niistä aiheutuvia lisäkustannuksia.

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

Opiskeluterveydenhuollossa ostopalvelua käytetään vain Kinnulan lukion opiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon palveluiden hankintaan. Tämä sopimus on osa isompaa ulkoistussopimusta ja se siirtyi sellaisenaan 1.1.23 hyvinvointialueelle Sote-uudistuksen myötä. Kyseisen palvelun valvonta toteutuu erikseen nimetyn työryhmän toimesta, jolle raportoidaan havaitut puutteet. Opiskeluterveydenhuollon johto raportoi työryhmälle omista havainnoistaan ja saaduista palautteistaan. Lisäksi opiskeluterveydenhuollon johto pitää säännöllisesti omia erillisiä yhteistyöpalavereita suoraan palveluntuottajan kanssa.

Hyvinvointialueen omavalvontayksikön valvontakoordinaattorit tekevät tarvittaessa, mutta vähintään 2 vuoden välein suunnitelmallisia valvontakäyntejä ostopalveluntuottajien yksiköihin. Näillä käynneillä varmistetaan omavalvonnan toteutumista yksiköissä. Tämä on tukitoimi ostopalvelutuottajien omavalvonnan toteutumisen seurantaan. Sopimusvalvonta on aina ostavan palveluyksikön vastuulla.

### **Ostopalvelujen tuottajat:**

Opiskeluterveydenhuollossa toimii tällä hetkellä vain yksi ostopalvelutuottaja ja se on Terveystalo Oy, joka tuottaa Kinnulan lukion opiskeluterveydenhuollon palvelut.

### **Palvelusetelituottajat:**

Opiskeluterveydenhuollolla ei ole tällä hetkellä palvelusetelituottajia.

### **3.3.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset**

Opiskeluterveydenhuollossa riskienhallinnassa otetaan huomioon valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset. Näitä käytäntöjä noudattaen varmistamme, että toiminta on turvallista, laadukasta ja lainsäädännön mukaista kaikissa olosuhteissa.

### **3.3.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Opiskeluterveydenhuollonvalmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa palvelupäällikkö Susa Rahkonen

Palvelujen jatkuvuudenhallinnan prosesseista, johtamisesta, ennakkoinnista ja suunnittelusta sekä häiriönhallinnasta ja kriisien johtamisesta löytyy lisätietoa STM:n julkaisuista Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille ([STM julkaisuja 2019:10](#)) ja Sopimusperusteinen varautuminen. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille (STM julkaisuja [2019:9](#)). Hyvinvointialueiden varautuminen häiriötilanteisiin [Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden... 308/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)

Opiskeluterveydenhuollon valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa palvelupäällikkö Susa Rahkonen

## **3.4 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Opiskeluterveydenhuollon kehittämistarpeet ja suunnitellut toimenpiteet palvelun laatuun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyen ovat esitelty alla olevassa taulukossa.

### **Opiskeluterveydenhuollon konkreettiset kehitystarpeet ja suunnitellut toimenpiteet**

Kehittämistarve	Kehittämistoimenpide	Alustava kehittämissaikataulu
Kirjaamisen ja tilastoinnin yhtenäistäminen	Laaditaan uudet ohjeistukset, joita jatkossa kaikki opiskeluterveydenhuollon työntekijät noudattavat	Syksy 2024
Sora-lainsäädäntöprosessin yhtenäistäminen	Laaditaan uudet ohjeistukset, joita jatkossa kaikki opiskeluterveydenhuollon työntekijät noudattavat	Syksy 2024
Tarkastuksista pois jäävien tuen tarpeen selvittäminen sekä moniammatillisen yhteistyön haitta- ja vaaratapahtumailmoituksen tekeminen työohjeen mukaan.	Opiskeluterveydenhuollossa laaditaan ohjeet Laatuportin haitta- ja vaaratapahtumailmoituksen tekemiseen, mikäli tarkastuksista pois jäävien tuen tarpeen selvittämisessä nousee huolta sen myötä, ettei opiskelijaa tavoiteta ja saada perustetta sille, ettei opiskelija käytä palveluita. Lisäksi ohjeet ilmoituksen tekemiseen, mikäli moniammatillisen yhteistyöntekemisen puute aiheuttaa haittaa opiskelijan palveluiden saamiselle.	Vuosi 2025

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

### 4.1 TOIMEENPANO

Omaavolventa on keino parantaa hoidon laatua, opiskelijoiden että työntekijöiden oikeusturvaa ja työntekijöiden työkykyisyyttä. Opiskeluterveydenhuollon omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että opiskelija saa laadukasta ja turvallista opiskeluterveydenhuoltoa. Opiskeluterveydenhuollossa omavalvontaa toteutetaan toimimalla annettujen toiminta- ja menettelyohjeiden mukaisesti. Opiskeluterveydenhuollon omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu omavalvonnan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Toimintaamme ohjaa omavalvonta, sen seuranta, arviointi ja kehittäminen.

### 4.2 JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

Opiskeluterveydenhuollon palveluista vastaavat päällikkö - ja johtaja huolehtivat, että opiskeluterveydenhuollon omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla. Opiskeluterveydenhuolto päivittää omavalvontasuunnitelmansa aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle. Omavalvontasuunnitelma päivitetään myös, jos vastuuhenkilöitä vaihtuu.

Opiskeluterveydenhuollon omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön perehdytys, sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Opiskeluterveydenhuollon omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään ja vahvistetaan vuosittain elokuussa, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi siihen tehtykään. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään koko henkilöstön kanssa lävitse yhteisissä henkilöstötapaamisissa ja se on palveluyksikön henkilöstön helposti saatavilla kaiken aikaa. Opiskeluterveydenhuollon henkilöstö vahvistaa tutustuneensa suunnitelmaan henkilökohtaisella lukukuittauksella.

Omaavolvonnessa havainnot ja niistä seuranneet toimenpiteet käydään aina lävitse henkilöstön kanssa ja ne julkaistaan neljän kuukauden välein yksiköiden ilmoitustaululla. Palveluyksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti sovituin periaattein. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, palveluyksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi viivytyksettä.

Opiskeluterveydenhuollon omavalvontasuunnitelman seurantataulukko löytyy liitteestä 2.

Opiskeluterveydenhuollon omavalvontasuunnitelma on osa omavalvontaohjelmaa ja se on julkisesti nähtävillä omavalvontaohjelman sivuilla [Omaavolventaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://www.hyvaks.fi/omaavolventaohjelma)



Liitteet

**Liite 1. Opiskeluterveydenhuollon yksiköt**

<b>Paikkakunta</b>	<b>oppilaitoksen nimi, osoite</b>	<b>opiskeluhoollon toimipiste, osoite</b>
Hankasalmi	Lukio, Kirkkotie 7, 41520 Hankasalmi	Kirkkotie 7, 41520 Hankasalmi
Joutsa	Lukio, Koulutie 2, 19650 Joutsa	Koulutie 2, 19650 Joutsa
Jyväskylä	Lyseon lukio, Sepänkatu 3, 40720 Jyväskylä	Sepänkatu 3, 40720 Jyväskylä
Jyväskylä	Schildtin lukio, Viitaniementie 1B, 40740 Jyväskylä	Viitaniementie 1B, 40740 Jyväskylä
Jyväskylä	Normaalikoulun lukio, Yliopistonkatu 1, 40100 Jyväskylä	Keskitetty oth:n toimipiste: Sepänkatu 3B, 40720 Jyväskylä
Jyväskylä	Gradia, Harjun kampus, Sepänkatu 3, 40720 Jyväskylä	Keskitetty oth:n toimipiste: Sepänkatu 3B, 40720 Jyväskylä
Jyväskylä	Gradia, Kankaan kampus, Kämpinkatu 3 B, Jyväskylä	Keskitetty oth:n toimipiste: Sepänkatu 3B, 40720 Jyväskylä
Jyväskylä	Gradia, Kukkulan kampus, Keskussairaalanatie 21, Jyväskylä	Keskitetty oth:n toimipiste: Sepänkatu 3B, 40720 Jyväskylä
Jyväskylä	Gradia, Priimus-kampus, Taulumentie 45, Jyväskylä	Keskitetty oth:n toimipiste: Sepänkatu 3B, 40720 Jyväskylä
Jyväskylä	Gradia, Suomalainen musiikkikampus, Pitkäkatu 18–22, Jyväskylä	Keskitetty oth:n toimipiste: Sepänkatu 3B, 40720 Jyväskylä
Jyväskylä	Gradia, Viitaniemen kampus, Viitaniementie 1, Jyväskylä	Keskitetty oth:n toimipiste: Sepänkatu 3B, 40720 Jyväskylä
Jyväskylä	Ammattiopisto Spesia, Vasarakatu 27, 40320 Jyväskylä	Keskitetty oth:n toimipiste: Sepänkatu 3B, 40720 Jyväskylä
Jyväskylä	Jyväskylän palvelualueen opisto, Salokatu 20, 40630 Jyväskylä	Keskitetty oth:n toimipiste: Sepänkatu 3B, 40720 Jyväskylä
Jyväskylä	Alkio-opisto, Tähtiniementie 26, 41800 Korpilahti	Tähtiniementie 26, 41800 Korpilahti



Jyväskylä	Jyväskylän kristillinen opisto, Sulku- lantie 28, 40520 Jyväskylä	Keskitetty oth:n toimipiste: Sepänkatu 3B, 40720 Jyväskylä
Jyväskylä	Voimala-tiimi (Sepänkatu 4, 40720 Jyväskylä)	Voimala-tiimi (Sepänkatu 4, 40720 Jyväskylä)
Jämsä	Gradia, Jämsän kampus, Koulutie 12 ja 19, 42300 Jämsänkoski	Koulutie 12, 42300 Jämsänkoski
Jämsä	Gradia, Metsäoppilaitoksentie 14, 42300 Jämsänkoski	Koulutie 12, 42300 Jämsänkoski
Jämsä	lukio, Kelhänkatu 8, 42100 Jämsä	Paununkatu 1, 42100 Jämsä
Jämsä	Kristillinen opisto, Ruotsulantie 42, 42100 Jämsä	Ruotsulantie 42, 42100 Jämsä
Karstula	Lukio, Koulutie 13, 43500 Karstula	Koulutie 13, 43500 Karstula
Karstula	Karstulan evankelinen opisto, Kok- kolantie 12, 43500 Karstula	Kokkolantie 12, 43500 Karstula
Keuruu	Lukio, Jussi Rainion tie 5A, 42700 Keuruu	Jussi Rainion tie 5 A, 42700 Keuruu
Keuruu	Gradia, Jussi Rainion tie 5A, 42700 Keuruu	Jussi Rainion tie 5 A, 42700 Keuruu
Keuruu	IK-opisto, Heikkiläntie 117, 42700 Keuruu	Heikkiläntie 177, 42700 Keuruu
Keuruu	Sasky	Heikkiläntie 177, 42700 Keuruu
Kinnula	Lukio, Keskustie 27, 43900 Kinnula	Keskustie 27, 43900 Kinnula
Konnevesi	Lukio, Sirkantie 6, 44300 Konnevesi	Sirkantie 6, 44300 Konnevesi
Laukaa	Lukio, Saralinnantie 3, 41340 Laukaa	Saralinnantie 3, 41340 Laukaa
Laukaa	Pohjoisen Keski-Suomen ammat- tiopisto, Saralinnantie 3, 41340 Lau- kaa	Saralinnantie 3, 41340 Laukaa
Muurame	Lukio, Nisulantie 1, 40950 Muurame	Nisulantie 5, 40950 Muurame (remontissa)
Petäjävesi	Lukio, Koulutie 1, 41900 Petäjävesi	Koulutie 1, 41900 Petäjävesi
Pihtipudas	Lukio, Koulutie 2, 44800 Pihtipudas	Koulutie 2, 44800 Pihtipudas





Saarijärvi	Lukio, Lukiontie 3, 43100 Saarijärvi	Lukiontie 3, 43100 Saarijärvi
Saarijärvi	Pohjoisen Keski-Suomen ammattiopisto, Uuraistentie 240, 43130 Tarvaala	Uuraistentie 240, 43130
Viitasaari	Lukio, Koulukuja 2-4, 44500 Viitasaari	Koulukuja 2-4, 44500 Viitasaari
Viitasaari	Pohjoisen Keski-Suomen ammattiopisto, Teollisuustie 12-14, 44500 Viitasaari	Koulukuja 2-4, 44500 Viitasaari
Viitasaari	Spesia, Rantatie 6 B Lh1, 44500 Viitasaari	Koulukuja 2-4, 44500 Viitasaari
Äänekoski	Lukio, Kuhnamentie 5b, 44100 Äänekoski	Terveyskatu 8, 44100 Äänekoski
Äänekoski	Pohjoisen Keski-Suomen ammattiopisto, Piilolantie 17, 44100 Äänekoski	Terveyskatu 8, 44100 Äänekoski
Äänekoski	Pohjoisen Keski-Suomen ammattiopisto, Opinahjontie 1, 44120 Äänekoski	Terveyskatu 8, 44100 Äänekoski

## Liite 2. Omavalvontasuunnitelman seurantataulukko

<b>Riskien hallinta</b>		
<b>Mitattava asia</b>	<b>Tavoitetaso/mittari</b>	<b>Seurantatiheys</b>
Yksiköiden työturvallisuusriskien arviointi on tehty ja menettely varmistettu	Ajantasaolla oleva arviointi Laatuportissa	Päivitys tehdään vuosittain haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia hyödyntäen
Asiakas- ja potilasturvallisuusvaarat arvioitu	Keskeisimmät potilas/asiakasturvallisuusriskit tunnistettu ja arvioitu laatuporttiin	Kerran vuodessa
Haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely	Ilmoitetut haitta- ja vaaratapahtumat on käsitelty henkilöstön kanssa. Kirjatut toimenpiteet tehty.	Palveluyksikkö kuukausittain Palvelualue vuosittain
Työturvallisuusriskien ilmoittaminen ja käsittely	Ilmoitetut työturvallisuusriskit on käsitelty henkilöstön kanssa ja kirjatut toimenpiteet tehty.	Palveluyksikkö kuukausittain Palvelualue vuosittain
Lääkehoitosuunnitelma laadittu ja ajan tasalla	kyllä/ei	Vuosittain
<b>Omavalvonnan suunnittelu</b>		
<b>Mitattava asia</b>	<b>Tavoitetaso/mittari</b>	<b>Seurantatiheys</b>
Omavalvontasuunnitelma laadittu ja se on ajan tasalla	Toteutuu kyllä/ei	Vuosittain
Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään säännöllisesti nimetyissä kokouksissa	Toteutuu kyllä/ei	Vuosittain
Asiakkaat ja omaiset ovat olleet mukana omavalvonnan ja laadun kehittämisessä	Toteutuu kyllä/ei	Vuosittain
Muistutusten määrä ja käsittelyaika	Määrä, lkm Käsittelyaika, vrk	Vuosittain
Kanteluiden määrä	Määrä, lkm	Vuosittain

Haitta- ja vaarailmoitusten määrä, sekä vakavien haittatapahtumien suhde	Lukumäärä, lkm Vakavien haittatapahtumien osuus kaikista ilmoituksista	Vuosittain
Asiakaspalautteiden käsittely	Toteutuu kyllä/ei	Palveluyksikkö kuukausittain Palvelualue vuosittain
<b>Palvelun sisällön omavalvonta/vaikuttavuus</b>		
<b>Mitattava asia</b>	<b>Tavoitetaso/mittari</b>	<b>Seurantatiheys</b>
Käsihuuhteen kulutustilastojen käsittely	Tilausraportit	Vuosittain
Infektioilmoitukset	Infektiohoitaja koostaa	Vuosittain
Lakisääteisten tarkastusten toteutuminen	lukumäärä	lukuvuosittain
Asiakaskontaktien lukumäärät Yhteystavoittain	Kontaktien lukumäärät	Kvartaaleittain
Yhteisöllisen työn toteutuminen	Kontaktien lukumäärät	Kvartaaleittain
Poisjäävien tuen tarpeen selvittelyt	Lukumäärä, lkm	Kvartaaleittain
<b>Asiakasturvallisuus</b>		
<b>Mitattava asia</b>	<b>Tavoitetaso/mittari</b>	<b>Seurantatiheys</b>
Henkilöstöressurssien toteutuminen suhteessa vakansseihin, ml esihenkilötyö	Kaikki vakanssit täytetty	Palveluvastaavat seuraavat kuukausittain
Pätevien työntekijöiden suhde	Prosenttiosuus kaikista työntekijöistä	Kvartaaleittain
Henkilöstön sairauspoissaolojen seuranta ja työkyvyn tukeminen on suunnitelmallista	Sairauspoissaolojen määrä, varhaisen tuen keskustelut toteutuvat Kyllä / ei	Kvartaaleittain
Kehityskeskustelut toteutuvat vuosittain	kyllä/ei	Vuosittain
Osaamisen arviointi ja täydennyskoulutusten seuranta	Täydennyskoulutusten määrä	Puolivuosittain

Lääkintälaitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset	Ilmoitusten määrä	Kvartaaleittain
Uhka-, Vaara- ja läheltä piti-tilanne ilmoitukset	Ilmoitusten määrä	Kvartaaleittain
Hoitotakuun toteutuminen	Toteutuuko määräajat kyllä/ei	Kvartaaleittain
Yhteyden saanti opiskeluhooltoon ja hoidontarpeen arviointi	Toteutuuko määräajat kyllä/ei	Kvartaaleittain
<b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen</b>		
<b>Mitattava asia</b>	<b>Tavoitetaso/mittari</b>	<b>Seurantatiheys</b>
Tietosuoja ja -turva koulutukset toteutuvat	Kattavuusprosentti	Kvartaaleittain
Tiedonkulkuun liittyvät haitta- ja vaaratapahtumat	Lukumäärä	Kvartaaleittain