



Sosiaali- ja terveystalvet
Social- och hälsovård
Social and health services

Espoon sosiaali- ja terveystoimi - Laatu ja omavalvonta

Yksik6n/palvelualueen nimi: *Terveystenhoito*

Laadittu, pvm: 10.9.2020

Hyvakstytty, pvm: 15.9.2020

Perhe-sosiaalipalveluiden johtoryhmässä sekä Terveystenhoidon johtoryhmässä 9.9.2020

Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	4
Lyhyt kuvaus toiminnasta.....	4
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet	5
3.1 Yksikön toiminta-ajatus	5
3.2 Toimintaperiaatteet	5
Palvelukuvaukset	6
4 Johtamisjärjestelmä	6
5 Laadunhallinta	6
6 Riskien hallinta	7
6.1 Riskinhallinnan työnjako	7
6.2 Riskien tunnistaminen ja järjestelmät	7
Työpaikan tai koulu- ja opiskeluympäristön turvallisuusriskit	7
Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset.....	8
Tietoturva-ongelmat.....	8
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	8
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen.....	8
Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä.....	8
6.3 Riskien käsitteleminen	8
6.4 Viestintä	9
7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	9
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	9
7.2 Neuvonta ja ohjaus.....	9
7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi.....	9
7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma	10
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	10
7.6 Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun.....	10
7.7 Potilas- ja sosiaaliamies	11
8 Palvelun sisällön omavalvonta	11
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät.....	11
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta.....	11
Terveystieteiden ja sairaanhoito.....	11
Ostopalveluna tuotetut palvelut.....	11
Lääkehoito	11
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta.....	11
Hygieniakäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy	12
Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden turvallinen käyttö	12
Alueellinen ja verkostoyhteistyö	12

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	13
9.1 Henkilöstösuunnitelma	13
9.2 Rekrytointi.....	14
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö	14
Perehdytys	14
Opiskelijoiden ohjaus	14
Kehityskeskustelut	14
Koulutukset	14
Tietoturvakoulutus.....	15
Ensiapukoulutukset.....	15
Lääkehoidon koulutukset (LOVe koulutukset).....	15
Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus	15
Oppilaitosyhteistyö.....	15
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	15
9.5 Henkilökunnan rokotukset	15
10 Toimitilat ja tukipalvelut	15
10.1 Toimitilat	16
10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma.....	16
10.3 Tukipalvelut	16
Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden, hankinta, käytön ohjaus ja huolto	16
Siivous- ja pyykkijärjestelyt, tekstiilipalvelut	16
Laitoshuolto- ja välinehuoltopalvelut	16
Laboratorio- ja kuvantamispalvelut	16
Aula- ja turvallisuuspalvelut, turva- ja kutsulaitteet	16
Apuvälineiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto	16
Apteekkipalvelut.....	17
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat	17
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	17
11.2 Tietoturva ja tietosuoja	17
11.3 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja	17
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma.....	17
13 Liitteet.....	18
Lait ja asetukset	18
Muu materiaali	19

Esipuhe

Omavalvonta – avain oman työn kehittämiseen

Tervetuloa laadun, potilasturvallisuuden ja omavalvonnan maailmaan! Omavalvonta parantaa palvelujemme laatua, asiakkaidemme oikeusturvaa ja henkilöstömme työturvallisuutta. Siksi se on oiva oman työn kehittämisen väline.

Meillä kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, että palvelut ja työpäivät sujuvat aina vähän paremmin. On tärkeää, että pystymme avoimesti keskustelemaan toiminnan laatuun vaikuttavista asioista, riskeistä ja läheltä piti tilanteista. Kun tunnistamme riskit ja tiedämme, miten kukin meistä voi toimia niiden pienentämiseksi, pystymme tarjoamaan entistä laadukkaampia, turvallisempia, tuottavampia ja vaikuttavampia palveluja. Konkreettiset omavalvontasuunnitelmat auttavat meitä tunnistamaan kriittiset työvaiheet ja löytämään kehittymisen mahdollisuuksia.

Koronapandemia vaikuttaa kaikkeen – myös omavalvontaan. Vaikutusten laajuus riippuu mm. poikkeustilan kestosta, valtakunnallisista linjauksista, kaupungin toiminnan muutoksista, supistettujen sote-palvelujen laajuudesta.

29.6.2020

Juha Metso
perusturvajohtaja

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Suunnitelman ovat laatineet terveydenhoidon asiantuntija, päälliköt ja ylilääkäri ja sitä ovat kommentoineet osastonhoitajat sekä asiantuntijatehtäviä tekevät terveydenhoitajat, jotka tuovat siihen henkilökunnan näkökulmaa.

Hyväksyminen: Terveydenhoidon johtoryhmä 9.9.2020 ja Perhe-sosiaalityön johtoryhmä 15.9.2020

Seuranta: Terveydenhoidon johtoryhmä seuraa suunnitelman toteutumista

Julkisuus: Suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla www-sivulla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla. Kuntalaiset saavat liitteet nähtäväksi pyydettäessä. Mikäli lomakkeessa on linkkejä, niin osa linkeistä saattaa avautua vain intranetissä. Kuntalaiset saavat liitteet nähtäväksi pyydettäessä.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palvelualue: Terveydenhoito

Toimintayksiköt: Äitiys- ja lastenneuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto sekä ennaltaehkäisevät lääkäripalvelut

Osoite: PL 217, 02070 Espoon kaupunki

Puh: 046 877 2774

Toimintayksikön vastaava esimies: Terveydenhoidon päällikkö Raija Vanhatalo

Lyhyt kuvaus toiminnasta

Palvelualueen toiminta-alueeseen kuuluvat äitiys- ja lastenneuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto sekä ennaltaehkäisevät lääkäripalvelut, jonka lääkärit toimivat terveydenhoitajien työpareina ja lääketieteellisinä asiantuntijoina neuvolassa ja koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa.

[Neuvolatyo](#) on keskeinen osa perusterveydenhuollon ehkäisevää ja terveyttä edistävää toimintaa.

Palvelut ovat perheille vapaaehtoisia ja maksuttomia. Kunnat vastaavat äitiys- ja lastenneuvolapalvelujen järjestämisestä. Neuvolapalvelut koostuvat määräaikaista käynneistä sekä yksilöllisen että erityisen tuen tarpeen käynneistä. Neuvolassa työskentelee terveydenhoitajia ja lääkäreitä sekä tarpeen mukaan yhteistyössä muita ammattilaisia. Lasta odottava perhe saa [äitiysneuvolasta](#) tukea lapsen odotuksessa ja vanhemmuuteen kasvussa. Käynneillä seurataan raskauden kulkua ja keskustellaan lasta odottavalle perheelle tärkeistä terveyteen ja hyvinvointiin liittyvistä asioista. [Lastenneuvolassa](#) seurataan alle kouluikäisten lasten kasvua ja kehitystä sekä tuetaan perheiden terveyttä ja hyvinvointia. Lastenneuvolakäynneillä keskeisiä asioita ovat myös vanhemmuuden voimavarat, lasten kasvatusta ja perheen terveysneuvonta.

[Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa](#) seurataan lapsen ja nuoren kasvua ja kehitystä sekä edistetään hänen terveyttään ja hyvinvointiaan. Tavoitteena on tunnistaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa erityistä tukea tarvitsevat oppilaat, ja antaa heille tarvittava tuki. Tarvittaessa opiskelija ohjataan jakotutkimuksiin ja -hoitoon. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa pidetään myös huolta koulu- ja opiskeluympäristön terveellisyydestä ja turvallisuudesta ja edistetään koulu- ja opiskeluyhteisön hyvinvointia. Monialaista yhteistyötä tehdään niin vanhempien ja huoltajien, terveydenhuollon, opiskeluhuollon, opetushenkilöstön kuin muiden tarvittavien tahojen kanssa.

Terveydenhuollon palvelut ovat maksuttomia.

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Edistämme lapsen, nuoren, aikuisopiskelijan ja perheen hyvinvointia ja terveyttä Espoon kaupungin yhteisten tavoitteiden mukaisesti.



Kuva: Perhe- ja sosiaalipalveluiden strategiatimantti

3.2 Toimintaperiaatteet

Terveydenhoidon palvelut toteuttavat Espoon strategisia tavoitteita käytännössä. Tavoitteena ovat laadukkaat, kaikkien saatavilla olevat palvelut, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeita, ja ovat tehokkaasti järjestettyjä. Palveluja kehitetään yhdessä asukkaiden ja asiakkaiden kanssa. Lisäksi lasten ja nuorten hyvinvointia edistetään ennaltaehkäisevästi perheiden tukemisella, oikea-aikaisilla palveluilla ja eri tahojen yhteistyöllä.

Palvelualueella tämä tarkoittaa asiakkaan kokonaisvaltaista terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä lasta odottavan perheen terveystarkastuksista lasten ja nuorten kasvun ja kehityksen seurantaan, sekä pyrkimystä kaventaa perheiden välisiä terveystarpeita ja tuen tarpeen varhaista tunnistamista. Palvelu on asiakkaan tarpeista lähtevää ja palvelussa keskitytään siihen, mikä tuottaa asiakkaalle eniten hyötyä. Yhteistyötä tehdään perheen sekä eri toimijatahojen kanssa. Sähköisiä palveluja kehitetään jatkuvasti ja neuvoloiden aukioloaikoja on laajennettu. Palveluihin on helppo tulla ja esimerkiksi **avovastaanotolle** pääsee ilman ajanvarausta. Palvelualueella on käytössä **sähköinen ajanvaraus, chatti** sekä **keskitetty ajanvaraus ja neuvonta**. Palvelua tarjotaan suomen-, ruotsin-, ja englannin kielillä. Käytämme tarvittaessa tulkkipalveluita. Toiminnan periaatteista käydään keskustelua säännöllisesti johtoryhmässä sekä laajemmin yhteisistä asioista Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmässä. Korona-aikana palveluissa, niiden toteuttamistavoissa ja saatavuudessa on muutoksia.

Palvelukuvaukset

[Äitiys-](#) ja [lastenneuvolassa](#) seurataan ja edistetään lasta odottavan perheen sekä lapsen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kasvua ja kehitystä sekä tuetaan vanhempia turvallisessa, lapsilähtöisessä kasvatuksessa ja lapsen hyvässä huolenpidossa sekä parisuhteen hoitamisessa. Tavoitteena on lapsen ja perheen erityisen tuen tarpeen tunnistaminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Erityisen tuen tarpeen arvioimiseksi ja toteuttamiseksi voidaan tehdä lisäkäyntejä ja kotikäyntejä sekä tehdään tarvittaessa yhteistyötä erikoissairaanhoidon ja kunnan muiden toimijoiden kanssa. Lisäkäynnit ja muu tarvittava tuki suunnitellaan lapsen ja perheen yksilöllisten tarpeiden ja elämäntilanteen mukaan yhdessä perheen kanssa. Neuvolakäynteihin varattu aika vaihtelee käynnin luonteen mukaan. Lapsi saa neuvolassa rokotusohjelmaan kuuluvat rokotukset. Muun kielisille ja -kulttuurisille perheille tarjotaan terveydenhoitajan ja sosiaaliohjaajan yhteistä [MONIKU-palvelua](#) lapsen ollessa 2kk, 6kk ja 10kk ikäinen. Neuvolan käynneille ovat molemmat vanhemmat tervetulleita. Neuvola-palveluja toteutetaan myös virka-ajan ulkopuolella.

[Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon](#) terveydenhoitajan perustehtävänä on lasten, nuorten, opiskeli-joiden ja heidän perheidensä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, hyvän vanhemmuuden vahvistaminen, terveys- ja hyvinvointiriskeihin puuttuminen, sairauksien ehkäisy ja hoitaminen. Lisäksi perustehtävänä on opiskelukyvyyn tukeminen ja osallistuminen hyvien oppimisedellytysten luomiseen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Sairausepäilyissä lapsi tai nuori ohjataan kouluterveydenhuollosta diagnoosia, hoitoa ja seurantaan varten muihin terveyden- ja sairaanhoidon palveluihin. Opiskelukykyä heikentävät sairaudet hoidetaan osittain opiskeluterveydenhuollossa. Opiskelijoille tarjotaan lisäksi sairaanhoitopalveluja yhteistyössä terveysasemien kanssa.

Äitiys- ja lastenneuvolan **Ennaltaehkäisevät lääkäripalvelut** tuotetaan yhteistyössä terveysasematoiminnan kanssa. Neuvolassa lääkäri osallistuu raskauden seurantaan sekä alle kouluikäisen lapsen kasvun ja kehityksen seurantaan, ongelmatilanteiden selvittelyyn ja jatkohoidon suunnitteluun osana monialaista yhteistyöverkostoa.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa lääkäri osallistuu lasten ja nuorten kasvun ja kehityksen seurantaan, mielen hyvinvoinnin tukemiseen ja näissä ilmenneiden haasteiden selvittelyyn. Lääkärillä on tärkeä rooli somaattisen terveydentilan poikkeavuuksien seulonnassa ja jatkotutkimuksiin ja hoitoon ohjauksessa. Painopistealueena on erityistä tukea tarvitsevien tunnistaminen, erityisesti huomioiden lasten ja nuorten koulunkäyntiin sekä opiskelukykyyn ja opinnoista selviämiseen vaikuttavat terveysongelmat, kuten mielenterveyteen liittyvät haasteet. Hoidon tarpeen arviointi ja hoidon järjestäminen sekä tarvittaessa jatkohoitoon ohjaaminen toteutetaan terveydenhoitajan ja muiden tahojen yhteistyönä. Lääkäri toimii osana moniammatillista yhteistyöverkostoa ja osallistuu lapsen ja nuoren koulunkäynnin ja opiskelun tukemiseen.

Somaattisten sairauksien diagnosointi, hoito ja seuranta eivät pääsääntöisesti kuulu neuvola- tai koulu- ja opiskelulääkäriin toimenkuvaan.

4 Johtamisjärjestelmä

Palvelualueetta johtaa terveydenhoidon päällikkö ja johtoryhmään kuuluvat neuvolatoiminnan, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon päälliköt, ennaltaehkäisevien lääkäripalveluiden ylilääkäri sekä koko palvelualueen yhteinen asiantuntija. Laajennettuun johtoryhmään kuuluvat senioriasiantuntija sekä eri yksiköiden esimiehet. Tarvittaessa johtoryhmä tai laajennettu johtoryhmä kuulee muita asiantuntijoita päätöksen teon tueksi.

5 Laadunhallinta

Toimialan periaatteiden mukaisesti kehittäminen kuuluu kaikille työntekijöille. Palvelualueen asiantuntija ja senioriasiantuntija sekä toimintojen päälliköt ja ylilääkäri sekä yksiköiden esimiehet ja neljä osa-aikaisesti asiantuntijatehtäviä tekevää terveydenhoitajaa ovat vastuullisia palvelualueen kehittämisen käytännön toteuttamisesta. Kehittämisryhmät kokoontuvat noin 3 x vuodessa. Sen lisäksi teemakohtaisia työryhmiä perustetaan tarpeen mukaan. Työryhmien jäseninä ovat terveydenhoitajien, lääkäreiden, esimiesten ja muun johdon edustajia sekä tarvittaessa muita yhteistyökumppaneita ja asiantuntijoita. Espoon edustajat osallistuvat myös pääkaupunkiseudun ja erikoissairaanhoidon yhteisiin työryhmiin.

Laadun, turvallisuuden ja omavalvonnan johtaminen kuuluu palvelualueen johtoryhmän vastuulle. Palveluiden sisältöjä suhteessa [Käypä hoito](#) -suositukseen tarkistetaan säännöllisesti. Tehtävään on nimetty vastuuhenkilö (osastonhoitaja).

6 Riskien hallinta

6.1 Riskinhallinnan työnjako

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä palvelualueella on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön esimies, ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään.

6.2 Riskien tunnistaminen ja järjestelmät

Riskien tunnistamisen ja käsittelemisen tavoitteena on parantaa henkilöstö- ja potilasturvallisuutta selvittämällä poikkeama- ja vaaratapahtumien syitä, korjaamalla prosesseja ja oppia poikkeamista. Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään henkilöstön lääkehoito- ja lääkintälaitteosaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, hoidon dokumentoinnin sekä alueellisen yhteistyön osalta. Työntekijät arvioivat vuosittain oman työpisteensä riskit- ja vaarat ja ilmoittavat asiat tiedoksi oppilaitosten esimiehelle sekä omalle esimiehelle. Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Asiakkaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen **HaiPro-järjestelmän** kautta. Työsuojelulle tehdään **Hessu-järjestelmän kautta** ilmoitus työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista, ns. läheltä piti -ilmoitukset. Jokaiselta alueelta on nimetty yksi työsuojeluasiamies.

Työpaikan tai koulu- ja opiskeluympäristön turvallisuusriskit

Työpaikan riskien ja vaarojen arviointi tehdään Hessu- työturvallisuusriskien hallintajärjestelmässä vuosittain. Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan.

Hessu -järjestelmä viestittää esimiehille kaikki hänen vastualueellaan tehdyt ilmoitukset. Esimies käsittelee ilmoitukset ja tekee niistä tarvittaessa tutkinnan. Työsuojelu on mukana vakavien vahinkojen tutkinnassa.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa opiskeluympäristön ja yhteisön terveellisyys ja turvallisuus tarkastetaan joka kolmas vuosi. Tarkastus tehdään moniammatillisesti, yhteistyössä koulu- ja

opiskeluterveydenhuollon, opiskeluhoollon muiden toimijoiden, oppilaitoksen ja sen opiskelijoiden, henkilöstön, terveystarkastajan, työsuojeluhenkilöstön, työterveyshuollon ja tarvittaessa muiden asiantuntijoiden kesken. Tarkastuksessa todettujen puutteiden korjaamista seurataan vuosittain.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoitukset

Laitteisiin kohdistuvat vaaratilanteet ilmoitetaan HaiPro- järjestelmän kautta Fimealle sekä laitevalmistajalle. Lääkintälaitteisiin liittyvät vaaratilanteet käsitellään osastonhoitajan ja henkilöstön kanssa toimintatapoja ja työmenetelmiä parantaen. Palvelualueelle on nimetty ja koulutettu laitevastaavia ja yksi esimiehistä toimii Espoon terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet -työryhmän jäsenenä. Yksi esimiehistä toimii Espoon terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet -työryhmän jäsenenä.

Tietoturvapoikkeamat

Erilaisten tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöistä ilmoitetaan Elisan Helpdeskiin ja tietoturvapoikkeamista palvelualueen nimetylle yhdyshenkilölle, joka vie asiaa eteenpäin. Tietoturvahyödyshenkilö huolehtii myös tietoturva-asioiden ja koulutusten viestinnästä esimiehille ja työntekijöille.

Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset

Lääkkeen määräämiseen tai toimittamiseen oikeutettuja henkilöitä kehoitetaan ilmoittamaan Fimealle (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus) toteamansa tai epäilemänsä lääkkeiden käyttöön liittyneet haittavaikutukset, erityisesti vakavat ja/tai odottamattomat, sekä kaikki uusien lääkkeiden haitat.

Ilmoitettavat taudit ja mikrobit

Tartuntatautiasioissa hoidon suunnittelu, viestintä ja vastuu on tartuntatautiyksiköllä. Tartuntatauti epäilyistä tai vahvistetusta tartuntataudista ja niitä aiheuttavista mikrobilöydöksistä ilmoitetaan välittömästi esimiehelle. Palvelualueella on nimetty tartuntatautiyhdyshenkilö, joka alkaa hoitaa asiaa ja tiedottamista yhteistyössä Espoon Tartuntatautiyksikön kanssa.

Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen

Epidemioiden selvitystyöryhmä selvittää elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviäviä epidemioita. Espoon ryhmä kokoontuu vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa tilanteen vaatimalla kokoonpanolla. Elintarvike- ja vesivälitteisten epidemioiden epäilyilmoitukset tehdään ruokamyrkytys-epidemia-järjestelmään (RYMY), joka on THL:n ja Eviran yhteinen raportointijärjestelmä.

Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomusriskistä

Kiireellisessä hätätilanteessa ilmoitus tehdään aina yleiseen hätänumeroon. Onnettomuuksien ehkäisemiseksi pidämme ensiaputaitoja yllä säännöllisin koulutuksin. Toimipisteissä käymme läpi säännöllisesti yksikkökohtaisia turvallisuuskävelyitä ja ohjeistusta, miten toimia hätätilanteessa.

6.3 Riskien käsitteleminen

Palvelualueelle on nimetty **HaiPro** -vastaavat. Eri alueiden osastonhoitajat käsittelevät HaiPro - ilmoitukset ja niistä keskustellaan osastonhoitajakokouksissa, työntekijöiden kuukausikokouksissa sekä tarvittaessa palvelualueen johtoryhmässä. Käsittelyn yhteydessä tehdään suunnitelma toimintatapojen ja prosessien kehittämistä. Mikäli kyseessä on vakava vaaratapahtuma, käytetään kaksitasoista, jolloin käsittely siirtyy Espoon vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmälle.

6.4 Viestintä

Asiakkailla toiminnasta viestitään espoo.fi -sivujen kautta, neuvolan sekä koulu- ja opiskeluterveydenhoidon Facebook -sivuilla, yksiköiden ilmoitustauluilla, tekstiviesteillä ja puhelimella. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa on käytössä myös oma sähköinen viestijärjestelmä (Wilma).

Työturvallisuuteen liittyvistä riskeistä ja tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan henkilöstölle sähköpostilla. Tartuntatautiapäilyistä tai havainnoista sekä ruoka- ja vesivälitteisistä epidemioista ilmoitetaan henkilöstölle sähköpostilla ja intranetin kautta. Kuntalaisille asiasta kerrotaan Espoon kaupungin nettisivuilla ja neuvolan Facebookissa.

Viestinnässä huomioidaan Espoon yleiset linjaukset saavutettavuudesta ja pyritään käyttämään selkeää kieltä, yksinkertaisia lauserakenteita ja välttämään vierasperäisiä sanoja.

7 Asiakkaan/Potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Palvelualueella tuotettavat palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja toteutetaan niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, eikä heitä voi siitä roolista sivuuttaa. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehdoista kerrotaan avoimesti ja ymmärrettävästi.

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa lapsen, nuoren ja perheen itsemääräämisoikeutta ja tukea asiakkaan osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan elämäntapaohjauksessa ja neuvonnassa lähtökohtana on hänen omat voimavaransa ja halu muutokseen. Asiakasta kannustetaan, tuetaan ja motivoidaan esim. terveelliseen ravitsemukseen, liikuntaan, hyvään arkirytmiin, päihteettömyyteen, mutta viime kädessä asiakas ja perhe tekevät omat valintansa sen hetkisten voimavarojensa mukaan ja tätä valintaa kunnioitetaan.

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Asiakkaalle tarjotaan neuvontaa ja ohjausta vastaanotoilla, etävastaanotoilla, puhelimessa ja chatissä. Koululaisella ja opiskelijalla on käytössään myös Wilma-viestijärjestelmä. Espoon neuvoloiden sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon www-sivuille on koottu omahoitovinkkejä ja linkkejä luotettavien yhteistyökumppaneiden sivuille.

7.3 Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Hoidon ja palvelutarpeen arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa sekä puhelinpalvelussa että vastaanotolla. Arvioinnin tukena on terveystarkastusohjelma. Lisäkäyntejä tarjotaan aina asiakkaan tarpeen mukaan. Asiakasta kannustetaan olemaan yhteydessä neuvolaan tai koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon, mikäli kokee siihen tarvetta.

7.4 Asiakas- tai hoitosuunnitelma

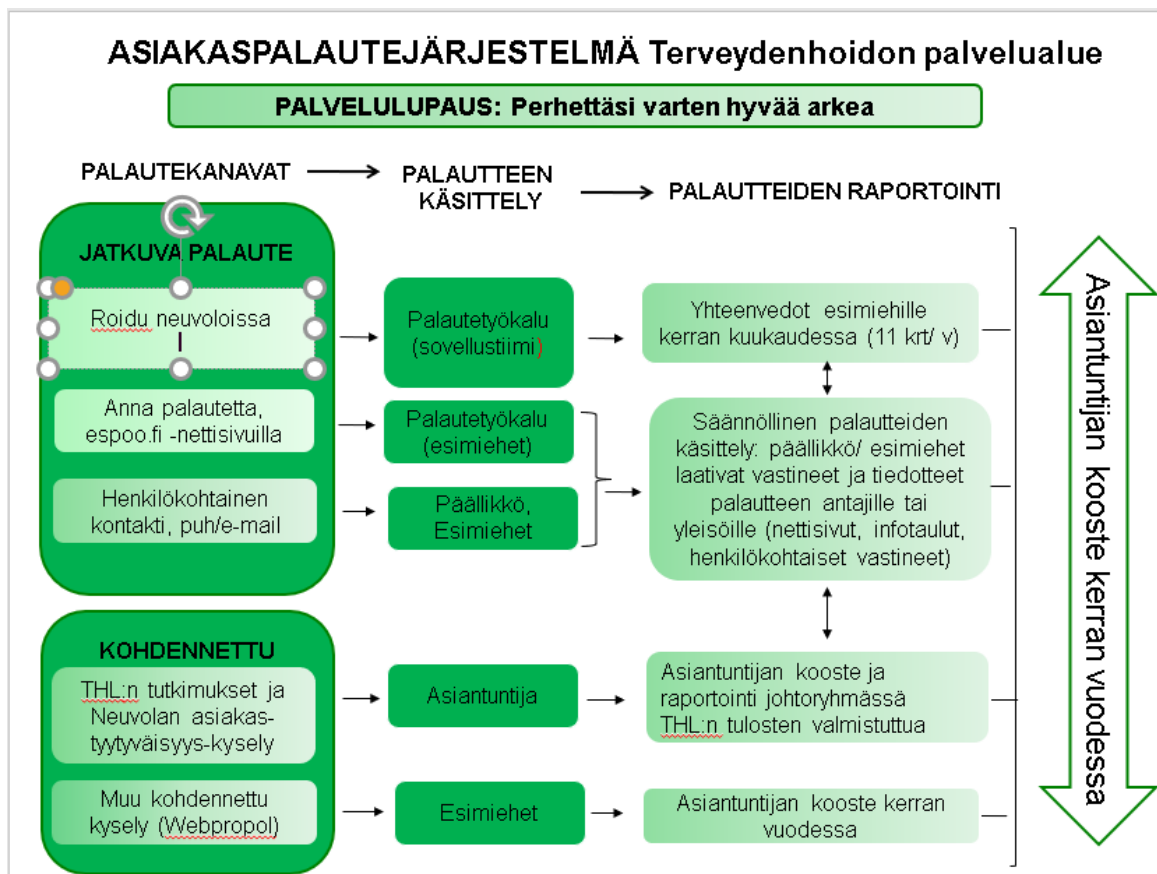
Asiakkaan hoidon ja palvelun tarve ja suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa LifeCare-tietojärjestelmään noudattaen kirjaamisohjeita ja lainsäädäntöä. Asiakas voi katsoa Oma Kanta -palvelusta käynnillä kirjattuja tietojaan.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin useita kanavia käyttäen:

- Roidu-asiakaspalautelaitteet (Koronavirusaikana vuonna 2020 järjestelmä ei ole ollut käytössä).
- ”Anna palautetta” -linkki kuntalaisten nettisivuilla, vastaus viiden työpäivän sisällä
- Palvelukohtaisia kohdennettuja kyselyt
- Henkilökohtainen kontakti tai palautelaatikko
- Kansalliset asiakaspalautekyselyt, jotka toteutetaan tavallisesti joka toinen vuosi

Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Palvelualueen asiantuntija kokoaa asiakaspalautteen ja se käsitellään johtoryhmässä osavuosikatsausten ja tilinpäätöksen käsittelyn yhteydessä. Pienempiä kehittämissuhteita voidaan viedä käytäntöön välittömästi, isompia kehittämissuhteita hyödynnetään palvelualueen jatkuvassa kehittämisessä.



Kuva: Asiakaspalautejärjestelmän kuvaus Terveystieteiden palvelualueella

7.6 Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Asiakas voi myös olla yhteydessä alueensa esimieheen (katso organisaatiokaavio sivu 7),

tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle. Potilasvahingosta voi hakea korvausta Potilasvakuutuskeskuksesta. Palautteet, kantelut ja muistutukset sekä potilasvahinkoasiat käsitellään terveydenhoidossa sovitun prosessin mukaisesti.

7.7 Potilas- ja sosiaaliasiamies

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

[Linkki](#): Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies

8 Palvelun sisällön omavalvonta

Vakioidut ja yhdenmukaiset toimintatavat varmistavat työn turvallisuuden ja sujuvuuden. Jokainen ammattihenkilö on velvollinen soveltamaan seuraavia sovittuja toimintatapoja työssään.

8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät

Tavoitteena on, että keskitetyn ajanvaraus- ja neuvontapuhelimen takaisinsoitto asiakkaalle tapahtuu saman päivän aikana ja soittopyyntö omalle terveydenhoitajalle toteutuu 1-3 arkipäivän aikana.

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Terveyden ja sairaanhoito

Terveydenhoito pohjautuu neuvolan, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon terveystarkastusohjelmaan sekä asiakkaiden tarvelähtöiseen palveluntarpeeseen. Terveystarkastusohjelman sisältö pohjautuu valtakunnallisiin asetuksiin, lainsäädäntöön ja suosituksiin. Opiskelijoille tarjotaan lisäksi sairaanhoitopalveluja yhteistyössä terveysasemien kanssa.

Ostopalveluna tuotetut palvelut

Lastenneuvolan ja kouluterveydenhuollon asiakkaille tarjotaan silmätautien erikoislääkärin palveluita ostopalveluna tiettyjen kriteerien täytyessä. Palveluntuottaja on Synsam.

Lääkehoito

Turvallinen rokotustoiminta ja lääkehoito perustuvat säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoidosuunnitelmaan, jonka pohjana on käytetty STM:n valtakunnallista opasta [Turvallinen lääkehoito](#). Terveydenhoitajat suorittavat HUS:n lääkehoidon osaamisen verkkokurssin (LOVE-lop, kipu ja rokotusosiot) yli puoli vuotta kestävässä työsuhteissa.

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Neuvolatoiminnassa on käytössä validoituja hyvinvointia arvioivia mittareita esim. raskauden ajan ja synnytyksen jälkeisen **masennuksen seula** vanhemmille (EPDS), **päihdekysely** (laajennettu Audit), lähisuhde- ja perheväkivalta **kysely** (ZVÄKIV), **suhteellisen painon** mittari (BMI). Neuvoloissa on

käytössä Esikko eli **Lapsen esikielellisen kommunikaation ja kielen ensikartoitus** 1,5 -vuotiailla sekä Turun yliopiston **Voimaperheet** toimintamalli 4-vuotiailla. Muun kielisille ja -kulttuurisille perheille tarjotaan neuvolassa sosiaaliohjaajan ja terveydenhoitajan yhteisvastaanottoina toteutettavaa **MONIKU-mallia** (tapaamiset 2kk-6kk-10kk) sekä tämän jatkona toteutettavaa **Moniku-ryhmätoimintaa** yhteistyössä 3. sektorin toimijoiden kanssa. Vuonna 2019 on aloitettu **seksuaalineuvonnan vastaanotot** sekä **parisuhdeneuvonnan walk in** -toiminta ja vastaanotot.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa on käytössä validoituja hyvinvointia arvioivia mittareita, kuten esim. **nuorten mielialaseulat** (BDI), **päihdekyselyt** (Audit ja Nuorten päihdekysely), **suhteellinen paino** (BMI), **syömishäiriöseula** (SCOFF). Lasten ahdistuneisuutta seulottiin 5.lk **Huolet hallintaan -pilotin** avulla, jota koordinoi ja kehittää Turun yliopisto, pilotti päättyy Espoon osalta 30.6.2019. Turun yliopiston kanssa on alustavasti suunniteltu seulonnan jatkamista ja ohjelman käyttöönottoa systemaattisesti tietyille ennakkoon sovitulle ikäryhmälle peruskoulussa. Nuorten mielenterveyden haasteita tuetaan sekä **IPC-mallin** (nuorten masennusoireiden varhainen interventio) että **Cool Kids**-menetelmän (kognitiiviseen käyttäytymisterapiaan perustuva ahdistuneisuuden hoitomenetelmä) avulla sekä opiskeluterveydenhuollossa **Elämä edessä**-tiimimallin avulla.

Palvelualue on sitoutunut Perhe-sosiaalityön yhteisen strategian mukaisesti **Lapset puheeksi**-menetelmän käyttöön ja tavoitteena on kouluttaa kaikki terveydenhoitajat vuoden 2021 loppuun mennessä.

Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Palvelualueella noudatetaan valtakunnallisia hygieniäkäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita ([THL / Infektiotaudit ja torjunta](#)). Infektioiden ennaltaehkäisy muodostuu monesta eri osatekijästä, joita ovat mm. hyvä käsihygienia ja hoitokäytännöt sekä henkilökunnan jatkuva koulutus. Työhuoneissa on vesipiste ja kaikissa huoneissa on käytössä käsidesi sekä eritetahrojen käsittelyyn tarkoitetut välineet ja aineet. Asiakas ei voi tulla neuvolaan sairaana.

HUOM! Opiskeluterveydenhuollon keskitetty toimipiste toimii toistaiseksi, noin vuoden, väliaikaisissa toimitiloissa, joissa vesipistettä ei ole työhuoneissa, mutta lähellä työhuoneita yhteisissä tiloissa. Tähän toimipisteeseen on hankittu myös ovensuu käsidesiautomaatti asiakkaille.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallinen käyttö

Terveydenhoidon lääkintälaitteet ovat HUS Lääkintätekniiikan omistuksessa. Lääkintälaitteet rekisteröidään laiterekisteriin (Mequsoft), jota HUS ylläpitää. Kotiin luovutettavat verensokerimittarit rekisteröidään Espoon Logistiikkapalveluissa, joka myös ylläpitää rekisteriä. Laitteiden sarjanumerot kirjataan exceliin, jota kautta laitteet ovat jäljitettävissä. Espoon kaupungin lääkintälaitteet huolletaan suunnitelmallisesti ja ennakoivasti. HUS Lääkintäteknikalla on huoltotiimi, joka koordinoi määräaikaishuollot keskitetysti.

Terveydenhoidossa on käytössä laitekohtaisen osaamisen varmistamisen työkaluna laitepassi. Laitepassin avulla dokumentoidaan henkilökunnan osaaminen ja varmistetaan, että jokainen terveydenhuollon ammattilainen on saanut perehdytyksen laitteiden käyttöön. Palvelualueella on nimetyt ja koulutetut laitevastaavat, jotka koordinoivat laitteiden huoltoja ja yhdessä esimiehen kanssa vastaavat perehdytyksestä. Kaksi esimiehistä on nimetty laitekoordinaattoriksi, joka yhdessä alueiden laitevastaavien kanssa vastaa laiteturvallisuuteen liittyvien prosessien päivittämisestä.

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

Palvelualueella osallistutaan moniammatilliseen yhteistyöhön Perhe- ja sosiaalipalveluiden yhteisen strategian mukaisesti. Perhe- ja sosiaalipalveluiden toimijoiden lisäksi yhteistyötä tehdään mm. terveysaseman, varhaiskasvatuksen, erikoissairaanhoidon, mutta myös eri kolmannen sektorin toimijoiden, kuten järjestöjen, sekä seurakuntien tai jopa poliisin kanssa. Ryhmissä on laaja tietämys alueen hyvinvointiin liittyvistä asioista, ja ne tarjoavat mahdollisuuden tutustua ja verkottua alueen muiden toimijoiden kanssa.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

Kaikilla ihmisillä on lakiin perustuva oikeus yhdenvertaiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun. Espoossa **Näin me toimimme** -pelisäännöt tukevat vuorovaikutusta ja tarjoavat konkreettisen välineen hyvän työilmapiiriin, työn ilon, turvallisuuden ja yhteistyön rakentamiseen. Tavoitteena on, ettei työyhteisöissä ajaututtaisi tilanteisiin, joissa joudutaan käsittelemään häirintää ja epäasiallista kohtelua. Espoon kaupungin yleiset ohjeet häirinnän ja epäasiallisen kohtelun käsittelyyn auttavat tilanteiden selvittämisessä.

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoa- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on vaadittavan tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Alle 18-vuotiaiden kanssa yksin työskennellessä, työntekijällä tulee olla näyttää myös rikostaustaote.

Valtakunnallisen mitoitussuosituksen mukaan äitiys- ja lastenneuvolassa kokopäiväistä terveydenhoitajaa kohti on korkeintaan 76 äitiysneuvolan asiakasta tai 340 lastenneuvolan asiakasta. Espoossa tehdään yhdistettyä äitiys- ja lastenneuvolatyötä, jolloin työntekijää kohden olevat asiakasmäärät ovat pienemmät. Neuvolatoiminnassa lääkäripalveluista vain pieni osa tuotetaan ennaltaehkäisevästä terveydenhoidosta, pääosin lääkärit tulevat terveysasematoiminnasta. Valtakunnallisen mitoitussuosituksen mukaan äitiysneuvolassa kokopäiväistä lääkäriä kohti on korkeintaan 600 raskaana olevaa asiakasta ja lastenneuvolassa 2400 0-6 -vuotiasta lasta. Yksiköiden ja työntekijöiden asiakasmäärää seurataan säännöllisesti ja työntekijöiden /asiakkaiden määrää tasataan tarpeen mukaan.

Kouluterveydenhuollossa kokopäiväistä terveydenhoitajaa kohti saa olla korkeintaan 600 oppilasta ja toisen asteen opiskeluterveydenhuollossa noin 600 - 800 opiskelijaa. Ammattikorkeakouluopiskelijoita noin 800-1000 / terveydenhoitaja. Kouluterveydenhuollossa mitoitussuosituksen mukaan kokopäiväistä lääkäriä kohti on korkeintaan 2100 oppilasta. Toisen asteen opiskeluterveydenhuollossa kokopäiväistä opiskelulääkäriä kohti on 2500-3000 opiskelijaa. Henkilöstön sijoittelussa pyritään ottamaan huomioon oppilaitosten erilaiset tarpeet sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Palvelualueella huolehditaan, että kaikki terveydenhoitajien ja lääkäreiden vakanssit on täytetty huomioiden myös osa-aikaisuuksista koostuvat prosenttisäästöt. Palvelualueella ei ole mahdollisuutta käyttää sijaisia lyhytaikaisiin poissaoloihin, mutta mahdollisiin pitkiin poissaoloihin pyritään saamaan sijainen. Kesäaikana neuvolatoiminnassa on alueellisia kesälomasijaisia. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa vuosilomasijaisille ei ole tarvetta, koska vuosilomat ajoittuvat pääsääntöisesti oppilaitosten loma-aikoihin.

9.2 Rekrytointi

Terveydenhoitoon palkataan tutkinnon suorittaneita ja Valviran laillistamia terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Vakituisiin tai yli vuoden kestäviin työsuhteisiin edellytetään Espoon kaupungin työterveyshuollon lausuntoa soveltuvuudesta työtehtävään. Palvelualueella henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, perhe- ja sosiaalipalveluiden budjettiraameihin sekä muihin ohjeisiin, jotka koskevat täyttölupia tai henkilöstön palkkaamista. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Perehdytys

Esimiehet vastaavat uusien työntekijöidensä perehdyttämisestä. Perehdytykseen osallistuvat myös kollegat ja asiantuntijatehtävissä toimivat terveydenhoitajat, joiden tehtävänä on perehdyttää uusi työntekijä käytännön työhön sekä Espoon kaupungin käytänteisiin. Sovellusasiantuntijat perehdyttävät LifeCaren käyttöön sekä tilastointiin liittyvät asiat.

Opiskelijoiden ohjaus

Opiskelijoiden ohjaus on osa ennakoivaa rekrytointia. Terveydenhoito on sitoutunut toimimaan pääkaupunkiseudun terveydenhoitajaopiskelijoiden sekä kättilöopiskelijoiden käytännön työn harjoittelupaikkana. Opiskelijat varaavat harjoittelupaikan **Jobiili**-ohjelman välityksellä. Jokaiselle opiskelijalle nimetään Espoossa ohjaaja/t jakson ajaksi. Opiskelijoiden toiveita työpisteestä, asiakaskunnasta, otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan. Palvelualueelle on nimetty opiskelijavastaava, joka yhdessä esimiehen kanssa huolehtii kaupunkitasoisen opiskelijaprosessin sujuvuudesta.

Neuvolatoiminnassa ohjataan vuosittain noin 50 AMK terveydenhoitaja- tai kättilöopiskelijaa. Vuonna 2020 harjoittelupaikkoja on jouduttu rajaamaan koronan vuoksi. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa ohjataan vuosittain 24 opintojen loppuvaiheessa olevaa AMK terveydenhoitajaopiskelijaa. Lääketieteen opiskelijoille järjestetään mahdollisuus käydä tutustumassa koululääkärin työhön opiskelun loppupuolella yleislääkärin työhön tutustumisjaksolla.

Kehityskeskustelut

Esimies käy kehityskeskustelun vuosittain jokaisen työntekijänsä kanssa joko yksilö- tai ryhmäkehityskeskusteluina.

Koulutukset

Terveydenhuollon ammattihenkilöillä on lakisääteinen velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan. Palvelualueen koulutussuunnitelmasta päätetään vuosittain ja se hyväksytään johtoryhmässä. Yksittäisten työntekijöiden koulutuksia suunnitellaan myös kehityskeskustelun pohjalta.

Tietoturvakoulutus

Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain verkossa Tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen. Uudelle työntekijälle varataan ensimmäisiin työviikkoihin aikaa suorittaa Tietoturva- ja tietosuojakoulutus.

Ensiapukoulutukset

Ensiapukoulutusta järjestetään säännöllisesti ja hätäensiapukoulutusta järjestetään kolmen vuoden välein.

Lääkehoidon koulutukset (LOVe koulutukset)

Terveydenhoitajat suorittavat yli puolen vuoden työsuhteessa HUS:n Lääkehoidon osaaminen verkkokurssin. Koulutus/kurssi tulee uusia 5 vuoden välein.

Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus

Työyksiköittäin, säännöllisin väliajoin.

Oppilaitosyhteistyö

Palvelualueella tehdään Laurea (Otaniemi) ja Diak ammattikorkeakoulujen kanssa oppilaitosyhteis-työtä Perhekeskus- ja digitaalisten palveluiden kehittämiseen liittyen.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Palvelualueella on toteutettu TYHY-puntarikyselyä vuodesta 2018 lähtien. Palvelualueen oman kyselyn rinnalla Sotet alkoi toteuttaa 8/2019 alkaen koko henkilöstölle tarkoitettua työhyvinvointikyselyä, joka tehdään 4 krt/vuosi (helmi-touko-elo-marraskuu). Palvelualueen oma kysely tehdään jatkossa aina välikuukausina pois lukien kesäkuukaudet (kesä-heinäkuu). TYHY-kyselyn avulla saadaan näkemystä siitä, miten henkilöstö kokee oman työn sujumisen, oman jaksamisen sekä esimieheltä saamansa tuen ja kannustuksen. Kunta10 -kysely toteutetaan joka toinen vuosi (parilliset vuodet). Palvelualueen senioriasiantuntija kokoaa TYHY-puntarin koosteen ja toimittaa tiedot esimiehille, jotka käyvät tulokset läpi työntekijöiden kanssa. Yhteenveto ja työntekijöiden näkemykset tuodaan johtoryhmään, joka linjaa toimenpiteet ja seuraa niiden etenemistä. Kunta10-koosteen toimittaa asiantuntija laajennetulle johtoryhmälle. Palvelualueella on käytössä vuosittaiset työntekijöiden TYHY-päivät työhyvinvoinnin edistämiseksi.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden asiakas- ja potilastiloissa työskentelevillä on oltava tartuntatautilaissa määritelty rokotussuoja silloin, kun tiloissa hoidetaan tartuntatautiin vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita tai potilaita, esimerkiksi vakavasti sairaita, raskaana olevia, alle 1-vuotiaita tai yli 65-vuotiaita. Työterveyshuolto huolehtii henkilöstön rokotusohjelman mukaisista rokotuksista.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Espoon kaupungin toimintayksiköitä sijaitsee sekä kaupungin omistamissa rakennuksissa että vuokratuissa tiloissa. Tavoitteena on, että julkiset tilat ovat toimivat, tarkoitukseen sopivat, terveelliset ja lainsäädännön vaatimukset täyttävät.

Neuvolatoiminnassa on 13 neuvolayksikköä ja yksi puhelinpalvelun yksikkö. Oppilaitos tarjoaa koulu- ja opiskeluterveydenhuollolle tilat. Opiskeluterveydenhuollon keskitetty toimipiste toimii toistaiseksi, noin vuoden, väliaikaisissa toimitiloissa. Uudisrakennuksissa ja remonteissa kuullaan käyttäjää ja käyttäjän tarpeita. Työsuojelu on usein mukana suunnittelussa.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Palvelualueella on Pelastuslain velvoittamat palo- ja pelastussuunnitelmat. Oppilaitoksissa vastuu suunnitelman toteuttamisesta on oppilaitosten rehtoreilla/johtajilla.

10.3 Tukipalvelut

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet, hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Esimes vastaa uusien laitteiden hankinnasta tarpeen mukaan. Laitteiden huoltoa koordinoi laitevastaava. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet -lakiin uuden työntekijän perehdyttää laitevastaava.

Siivous- ja pyykkijärjestelyt, tekstiilipalvelut

Neuvolatoiminnan tilojen vastaanottotilat siivotaan päivittäin. Koulu- opiskeluterveydenhuollon tilojen siivous sisältyy oppilaitoksen kokonaisuuteen ja vastaanottotilat siivotaan päivittäin. Mikäli työntekijällä on käytössä työvaatteita, ne pestään keskitetysti pesulassa.

Laitoshuolto- ja välinehuoltopalvelut

Terveydenhoidossa käytetään kertakäyttöisiä välineitä.

Laboratorio- ja kuvantamispalvelut

Terveydenhoidossa käytetään HUS:in kuvantamispalveluita ja laboratorioita.

Aula- ja turvallisuuspalvelut, turva- ja kutsulaitteet

Terveydenhoitajien ja lääkäreiden työtilojen turvallisuutta on parannettu hälytysjärjestelmin ja yhteisillä toimintaohjeilla, kuten esimerkiksi yksintyöskentely- ja turvallinen kotikäynti ohjeet. Tilanteissa, joissa ennakkoon tiedetään työntekijän turvallisuuden vaarantuvan, voidaan paikalle tilata Espoon kaupungin turvallisuuspalvelu.

Apuvälineiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Mikäli työntekijällä on tarvetta apuvälineisiin, niiden hankinta suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä muiden asiantuntijoiden kanssa esim. työfysioterapeutit.

Apteekkipalvelut

Terveystoimijat hoitavat itsenäisesti apteekkitilaukset yksiköittäin.

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Yksikön rekisteriseloste ja tietoturvaseloste ovat nähtävillä sosiaali- ja terveystoimen verkkosivuilla.

Tietosuojaselosteet: [Tietosuojaselosteet](#)

Henkilörekisteriselosteet: Terveystoiminnan potilasrekisteri

11.2 Tietoturva ja tietosuoja

Espoon terveystoiminnan henkilökunta saa tietojärjestelmätunnukset hyväksyttyään tietoturva- ja salassapitosopimukset. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi tietoturva- ja salassapitosopimukset. Vastuuhenkilö(t): Lähiesimiehet. Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain tietoturva ja -suoja koulutuksen verkossa

11.3 Tietosuojaan liittyviä yhteystietoja

Kaupungin tietosuojavastaava Juho Nurmi
tietosuoja@espoo.fi
PL 12, 02070 Espoon kaupunki

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies.

Sosiaali- ja potilasasiamies Eva Peltola,
puh. 09 816 51032
osoite PL 205 02070 Espoon kaupunki
sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

Neuvontaa puhelimitse. Jätä soittopyyntö ma– ke klo 11–13 välisenä aikana. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

Toimintayksiköissä/palvelualueilla toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatu- ja palvelu-epäkohdat ohjaavat yksiköiden toiminnan kehittämistä.

Korjattava asia:

Kuntalaiselle palvelut ja toimintamallit näyttävät hajanaisina ja epäselvinä, erityisesti paljon palvelua tarvitsevien osalta

Toimenpide: Perhekeskuskehittäminen yhdessä muiden kumppaneiden kanssa

- asiakaskokemusprojekti

- yhteensovittavat työtavat (esim. verkostotyön toteuttaminen)
Aikataulu ja vastuhenkilö: Kevät 2020-22
Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta): Kesken

Korjattava asia: Asiakkaat haluavat enemmän digitaalisia palveluita kuin me tuotamme.
Toimenpide: Etävastaanoton, omahoito-ohjelmien, sähköisen ajanvarauksen ja ryhmien laajentaminen neuvolassa, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa
Aikataulu ja vastuhenkilö: Kevät 2020-2022
Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta): Kesken

Korjattava asia: Palvelun saatavuuden parantaminen, laadun kehittäminen
Toimenpide: Koulu- opiskeluterveydenhoidon toiminnan sisältöjä enemmän asiakkaiden tarpeista lähtöiseksi
Aikataulu ja vastuhenkilö: syksy 2020 – kevät 2021
Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta): Kesken

Korjattava asia: Koronan aiheuttamat henkilöstösiirrot kriittisten toimintojen turvaamiseksi aiheuttanut nopeasti palveluiden supistamistarvetta
Toimenpide: Systemaattinen suunnitelma palveluiden toteuttamiseksi
Aikataulu ja vastuhenkilö: Syksy 2020
Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/aloittamatta): Kesken

13 Liitteet

Lait ja asetukset

Asetus rokotuksista
[149/2017 \(Finlex\)](#)

Asetus seulonnoista
[339/2011 \(Finlex\)](#)

Asetus terveydenhuollon henkilökisteristä
[1989/19890774 \(Finlex\)](#)

Asetuspotilasasiakirjoista
[298/2009 \(Finlex\)](#)

Eettiset periaatteet ja yhteiset pelisäännöt
[Espoo tarina \(pdf\)](#)

Henkilötietolaki
[523/1999 \(Finlex\)](#)

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon asetus
[2009/20090380 \(Finlex\)](#)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
[785/1992 \(Finlex\)](#)

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä
[504/2002 \(Finlex\)](#)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä
[559/1994 \(Finlex\)](#)

Laki terveydenhuollon valtakunnallisista henkilökistereistä
[556/1989 \(Finlex\)](#)

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta
[621/1999 \(Finlex\)](#)

Lastensuojelulaki
[417/2007 \(Finlex\)](#)

Lääkelaki
[Finlex 19870395](#)

Mielenterveyslaki
[1116/1990 \(Finlex\)](#)

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki
[2013/20131287 \(Finlex\)](#)

Pelastuslaki
[20110379 \(Finlex\)](#)

Päihdehuoltolaki
[41/1986 \(Finlex\)](#)

Tartuntatautilaki
[1227/2016 \(Finlex\)](#)

Terveydenhuoltolaki
[Terveydenhuoltolaki 1326/2010 \(Finlex\)](#)

Toimintaohje neuvolatyölle, koulu- ja opiskeluterveydenhuollolle sekä lasten ja nuorten ehkäisevälle suun terveydelle [Toimintaohjelma /THL](#)

Valtioneuvoston asetus elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviävien epidemioiden selvittämisestä
[20111365.pdf](#)

Valtioneuvoston asetus tartuntataudeista
[146/2017 \(Finlex\)](#)

Muu materiaali

Käypä hoito -suositukset [Duodecim](#)

Laaja terveystarkastus: Ohjeistus äitiys- ja lastenneuvolatoimintaan sekä kouluterveydenhuoltoon Hakulinen-Viitanen, Tuovi; Hietanen-Peltola, Marke; Hastrup, Arja; Wallin, Mervi & Pelkonen, Marjaana. (2012) [Laaja terveystarkastus: Ohjeistus äitiys- ja lastenneuvolatoimintaan sekä kouluterveydenhuoltoon.](#) Opas 22/2012. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL.)

[Neuvolatoiminta, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto sekä ehkäisevä suun terveydenhuolto. Asetuksen \(338/2011\) perustelut ja soveltamisohjeet.](#) (2014) Ohjaus 2014: 21. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Seulonnat. <https://stm.fi/seulonnat>. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

[Terveyskylä / Lastentalo](#)

[Terveyskylä / Naistalo](#)

Terveystarkastukset lastenneuvolassa & kouluterveydenhuollossa -menetelmäkäsikirja

Mäki, Päivi; Wikström, Katja; Hakulinen, Tuovi & Laatikainen, Tiina (2017)

<http://www.julkari.fi/handle/10024/135858> Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Turvallinen lääkehoito -opas: Inkinen, Ritva; Volmanen, Petri & Hakoinen, Suvi (2016) [Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa](#) Ohjaus 14/2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) [Julkaisu THL:n kirjakaupassa](#)