



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Perhekeskuksen terveydenhuollon
palvelut

Kasvun ja kehityksen tuen palvelut

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

PÄIVITETTY 7.6.2024

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	1
2	Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	2
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
4	Riskienhallinta	3
5	Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet	5
6	Palvelun sisältö	7
7	Henkilöstö	9
8	Toimitilat.....	11
9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja	12
10	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	12

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

<p>Palveluntuottaja Kanta-Hämeen hyvinvointialue Pääkirjaamo: Viipurintie 1–3, 13200 Hämeenlinna omahame(at)omahame.fi 03 629629 (vaihde)</p>
<p>Palveluntuottajan Y-tunnus 3221307–3</p>
<p>Tulosalue Perhekeskuspalvelut</p>
<p>Palveluyksikön nimi Kasvun ja kehityksen tuen palvelut</p>
<p>Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja asiakaspaikkamäärä Lakisääteiset ennaltaehkäisevät lapsiperheiden palvelut mukaan lukien ryhmätoiminta, erityisen tuen tarpeen mukainen toiminta ja terveystarkastukset: äitiysneuvola, lastenneuvola sekä perhesuunnittelupalvelut yhdessä opiskeluterveydenhuollon ja nuorten palveluiden kanssa. Kansallisen rokotusohjelman toteuttaminen. Perhesuunnittelu, mukaan lukien toimenpiteet sekä seksuaali- ja lisääntymisterveyden edistäminen. Perusterveydenhuollon gynekologinen ja pediatriinen konsultaatiiovastaanotto. Vanhemmuuden tunnustamisen vastaanottaminen äitiysneuvoloissa. Vuositainen asiakasmäärä: Kasvun ja kehityksen tuen asiakasmäärä 2023, n. 16000</p>
<p>Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite tai osoitteet Neuvolapalvelut: Forssan neuvola, Kujalankatu 3, 30100 Forssa Jokioisten neuvola, Keskuskatu 25, 31600 Jokioinen Tammelan neuvola, Einarintie 1, 31300 Tammela Ypäjän neuvola, Perttulantie 18, 32100 Ypäjä Humppilan neuvola, Humppilantie 24, 31640 Humppila Lopen kirkonkylän neuvola, Pajatie 1, 12700 Loppi Launosten neuvola, Kartanontie 8, 12540 Launonen Läyliäisten neuvola, Koulutie 3, 12600 Läyliäinen Riihimäen neuvola, Kallionkatu 10–16 E, 11100 Riihimäki Oitin neuvola, Kuusitie 10–18, 12100 Oitti Hikiän neuvola, Hikiäntie 223, 12240 Hikiä Ryttylän neuvola, Ryttylän kylätalo, Kulmatie 14, 12310 Ryttylä Turenkin neuvola, Tapailanpiha 13 B, 14200 Turenki Tervakosken neuvola, Kivimiehentie 2, 12400 Tervakoski Parolan neuvola, Parolantie 42, 13720 Parola Hämeenlinnan keskusneuvola, Viipurintie 1–3, 13200 Hämeenlinna Läntinen neuvola, Sammontie 4, 13500 Hämeenlinna Ojoisten neuvola, Mäyräntie 3, 13600 Hämeenlinna Kalvolan neuvola, Sauvalanaukio 4, 14500 Iittala Rengon neuvola, Rengonraitti 28, 14300 Renko Ruununmyllyn neuvola, Ruununmyllyntie 34, 13270 Hämeenlinna Hauhon neuvola, Vihniöntie 5, 14700 Hauho Lammin ja Tuuloksen neuvola, Evontie 33, 16900 Lammi</p>
<p>Palveluyksikön vastuhenkilö Kasvun ja kehityksen tuki: Heli Haapala ja Päivi Saari, Opiskeluhuolto ja nuorten palvelut: Sari Tuomivaara ja Päivi Saari Puhelin HH: 0503520296, ST: 0503824627, PS: 0504476512 Sähköposti heli.haapala@omahame.fi, sari.tuomivaara@omahame.fi, paivi.j.saari@omahame.fi</p>



Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon psykologipalvelut. Punos Terveysverkostot OY, Sofita OY, Leluco OY.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan vastuuhenkilö tai -henkilöt

Päivi Saari, Heli Haapala ja Sari Tuomivaara

Suunnitelman laadintaan tai päivitykseen osallistuneet

- Henkilöstö on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen
 Asiakkaiden tai potilaiden ja läheisten osallisuus on huomioitu omavalvontasuunnitelman laatimisessa

Suunnitelman päivitys ja seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Omavalvonnan toteutumisesta laaditaan raportti neljän kuukauden välein.

Julkisuus

Yksikön omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnan seurantaraportit ovat nähtävillä Oma Hämeen verkkosivuilla www.omahame.fi sekä yksikössä. Perhekeskuksen kaikkien toimipisteiden odotustiloissa ja teams-tiedostossa.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön tuottamat palvelut ja toiminta-ajatus

Valtioneuvoston asetuksen 338/11 mukainen terveydenhuollon toiminta, pois lukien suun terveydenhuolto
 Terveystieteiden tutkimuskeskuksen 1326 / 210 13§ mukaisten palveluiden tuottaminen.
 Asevelvollisuuslain 1438/2007 14§ mukaisten kutsuntaennakkotarkastusten tuottaminen
 Opiskeluhoitolain 187/2013 7 ja 8§ mukaisten palveluiden tuottaminen
 STM:n asetuksen rokotuksista 149/2017 mukaisesti kansallisen rokotusohjelman toteuttaminen

Toiminta-ajatuksena on universaalien, lakisääteisten palveluiden tuottaminen, ennaltaehkäisy ja terveyden edistäminen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen arvot ovat:

Yhdenvertaisuus. Hyvinvointialueella järjestetään kaikille kantahämäläisille asukkaiden palvelutarpeen mukaan rakennetut palvelut siten, että asiakasryhmien väliset palveluerot minimoidaan.

Asiakaslähtöisyys. Asiakas on keskipiste ja palvelut ovat asiakasta varten. Asiakaslähtöisyys merkitsee asiakkaan voimavaroista lähtevää osallisuutta ja kumppanuutta. Asiakas otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun ja toimeenpanoon. Asiakkaan hyvinvointi tehdään yhdessä.

Vaikuttavuus. Hyvinvointialueella käytetään näyttöön perustuvia vaikuttavimpia toimintatapoja, jotka luovat lisäarvoa asiakkaalle. Vaikuttavuus on toiminnan tai palvelun aikaansaama muutos asiakkaan tilassa.

Rohkeus. Hyvinvointialueella on kyky muutokseen sekä kyky kokeilla erilaisia toimintatapoja ja valita niistä toimivat. Se on myös kykyä päättää ja toimia.

Hyvinvointialueen arvot käydään yksikössä läpi vähintään kerran vuodessa.

Arvot näkyvät toiminnassamme seuraavasti:

1.) Yhdenvertaisuus: Neuvolapalvelujen toiminta on yhdenmukaistettu THL:n ohjeistuksen mukaiseksi. Oma Hämeen alueelle on laadittu neuko-tietokantaan perustuva ja aluevaltuuston hyväksymä neuvolasuunnitelma vuosille 2023-2025.

2.) Asiakslähtöisyys: Neuvolapalveluiden toimintaa kehitettäessä selvitetään asiakasnäkökulmaa asiakaskyselyin. Perehdytään valtakunnalliseen tutkimustietoon (mm. Finlapset-tutkimus) perheiden hyvinvointitilanteesta ja siihen liittyvistä haasteista. Asiakaspalautteiden keruumenetelmä on ollut kevään 2024 aikana kilpailutuksessa Oma Hämeessä. THL:n valtakunnallinen äitiys- ja lastenneuvolatoiminnan asiakaskysely on tulossa syyskuussa 2024.

3.) Vaikuttavuus: Neuvolapalveluissa seurataan prosessi- ja tulosindikaattoreita ja niiden toteutumista palveluissa (mm. lastenneuvolan terveystarkastukset, elintapaneuvonta tyypin 2 diabetesriskissä oleville, MPR rokotuskattavuus, alkoholin käytön mini-interventio, lastenneuvolan 4-vuotiaiden terveystarkastuksista pois jääneiden osuus, joiden tuen tarve on selvitetty).

4.) Rohkeus: Perhekeskumallia luodaan rohkeasti uudenlaisen monialaisen tiimimallin mukaisesti. Perhekeskuksessa säännöllisesti kokoontuvat monialaiset arkitiimit sekä konsultaatiotiimit. Kokeillaan rohkeasti uusia digitaalisia menetelmiä, mm. videovälitteistä perhevalmennusta, videovastaanottoja.

4 Riskienhallinta

Luettelo asiakas- ja potilasturvallisuuden liittyvien riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja suunnitelmista

- perehdytysuunnitelma
- koulutussuunnitelma
- tietoturvasuunnitelma
- valmiussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvallisuusselvitys
- omavalvontaohjelma ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- infektioidenttorjunnan ohjeistus
- riskienhallintasuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma

Riskien, poikkeamien ja epäkohtien tunnistaminen ja ilmoittaminen

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella on käytössä kokonaisvaltainen toiminnan ja johtamisjärjestelmän riskienhallinta. Ohjeet riskienhallintaan löytyvät henkilöstölle [intranetistä](#).

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskien ja poikkeamien tunnistamisessa hyödynnetään useista eri tietolähteistä saatavaa tietoa. Näitä ovat:

- vaaratapahtumailmoitukset
- henkilöstön epäkohtailmoitukset
- asiakas- ja potilaspalautteet
- erilaiset selvitykset ja tutkinnat
- riskien arvioinnit
- muistutukset, kantelut ja korvatut potilasvahingot
- erilaiset seurantamittarit.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella vaara- ja haittatapahtumien ilmoittamiseen, käsittelyyn ja raportointiin hyödynnetään Awanic Oy:n HaiPro -järjestelmää. Henkilöstön tulee ilmoittaa järjestelmään havaitsemistaan vaaratapahtumista ja läheltä piti-tilanteista. Myös asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat ottaa esille turvallisuudessa havaitsemansa puutteet ja tehdä vaaratilanneilmoituksen Oma Hämeen verkkosivujen kautta tai halutessaan paperisella lomakkeella.

Jokaisen palveluyksikön henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä työskentelevän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveyspalveluiden valvonnasta (741/2023, §29). Työnantaja ei kohdista ilmoituksen tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Sosiaalihuollon palveluissa ilmoitus voidaan tehdä SPro-järjestelmään.

Yksikössä toteutetaan syylistämätöntä turvallisuuskulttuuria, jossa epäkohdista ja turvallisuustekijöistä käydään keskustelua ja ratkaistaan yhdessä ongelmia sekä kannustetaan työntekijöitä tekemään ilmoituksia.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro	
Vakava vaaratapahtuma	HaiPro, Asiakas- ja potilasturvallisuusyksikkö	
Epäkohta asiakkaan / potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, § 29)	SPro, palveluyksikön vastuuhenkilö	Aluehallintovirasto
Ilmoitus tuentarpeessa olevasta henkilöstä	Oma Hämeen verkkosivut / Tuen tarpeen ilmoitukset	
Työturvallisuusilmoitus ja riskienhallinta	HaiPro / WPro	Fimea, Aluehallintovirasto
Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat	HaiPro, tietosuojavastaava	Tietosuojavaltuutettu
Terveyden- ja sosiaalihuollon hoitoilmoitukset	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutukset	Fimean haittavaikutusilmoitus	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro	Fimea
Asiakas- ja potilastietojärjestelmän vaaratilanteet	HaiPro	Fimea ja Valvira
Säteilyvaarapoikkeama	Intranet / Ilmoitus säteilyturvallisuuspoikkeamasta	STUK
Hoitoon liittyvät infektiot	SAI-järjestelmä, prevalenssitutkimukset	
Yleisvaaralliset ja valvottavat tartuntataudit	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi, tartuntatautirekisteri: lääkärin tartuntatauti-ilmoitus ja tartuntatautiepäily	THL
Ruoka- ja vesivälitteiset epidemiat	Ilmoitus hyvinvointialueen tartuntataudeista vastaavalle lääkärille tartuntataudit(at)omahame.fi	Ruokavirasto ja THL

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle (tarvittaessa)
Ilmeinen palonvaara tai muu onnettomuusriski rakennuksessa tai asunnossa (Pelastuslaki 42 §)	Pelastustoimen lomake	
Henkilöstöön kohdistuva epäasiallinen käytös tai häirintä	HaiPro	Aluehallintovirasto
Vakava väärinkäytös tai korruptioepäily	Falcony väärinkäytösten ilmoituskanava	

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely

HaiPro-vaaratapahtumailmoitukset

Vaaratapahtumailmoitukset otetaan käsittelyyn viimeistään kahden viikon kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta.

Toimintayksikön lähijohtaja vastaa vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä. Vaaratapahtumaraportteja käsitellään henkilöstön kanssa kolme kertaa vuodessa. Miten korjaavia toimenpiteitä dokumentoidaan HaiPro – järjestelmässä ja seurataan tarvittaessa lähijohtajan toimesta. Lähijohtaja raportoi palvelualuepäälliköille ja yllälikärille, jotka myös seuraavat näitä järjestelmässä.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä tiimikokouksissa ja yhteistyötahoja yhteistyöryhmissä, kuten turvallisen lääkehoidon työryhmässä?

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella suoritetaan vakavien vaaratapahtumien tutkintaa asiakas- ja potilasturvallisuusyksikön koordinoimana. Tutkinnan käynnistämistä harkitaan aina, kun asiakkaalle tai potilaalle on tapahtunut hoidon aikana haittatapahtuma, josta on ollut asiakkaalle tai potilaalle vakavia seurauksia. Tutkinnan voi käynnistää myös tilanne, josta ei ole tullut asiakkaalle tai potilaalle vakavia seurauksia, mutta tilanne on muuten usein toistuva tai koskettaa useampaa yksikköä. Vaaratilanteet, joista oli tai olisi voinut olla vakava seuraus, otetaan heti käsittelyyn.

Henkilöstön epäkohtailmoitukset

Henkilöstön epäkohtailmoitukset otetaan yksikön johdon käsittelyyn viipymättä. Yksikön vastuuhenkilö tiedottaa saapuneesta ilmoituksesta omaa lähijohtajaansa, ja he määrittelevät toimenpiteet, joilla epäkohta epäkohdan uhka tai lainvastaisuus korjataan.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä [Aluehallintovirastoon](#) tai [Valviraan](#), jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Kirjalliset ilmoitukset ja korjaavien toimenpiteiden dokumentointi tallennetaan ja seurataan lähijohtajan toimesta - T web – järjestelmään (?)

5 Asiakkaan ja potilaan asema sekä oikeudet

Asiakkaan ja potilaan palvelua koskeva suunnitelma

Perhekeskuksen terveydenhuollon palveluissa hoidon ja palvelutarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Jokainen henkilökohtainen asiakaskontakti kirjataan potilastietojärjestelmään, lukuun ottamatta anonyymeja chat- ja pika-aikakontakteja. Asiakas näkee kontaktistansa kirjatut kirjaustiedot Omakannasta.

Hoidon- ja palvelutarpeenarvointi neuvolatyössä perustuu terveystarkastusohjelmaan ja asiakkaiden omaehtoiseen hakeutumiseen neuvolan palvelun piiriin. Äitiys- ja lastenneuvolat järjestävät terveydenhuoltolain ja neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta annetun asetuksen (380/2009, 338/2011) sekä STM:n suositusten mukaiset terveystarkastukset raskaana oleville ja alle kouluikäisille lapsille. Äitiys- lastenneuvolassa

järjestetään terveystarkastuksia, jotka sisältävät seulonnat ja voimavaraistavat ohjaus-, neuvonta ja tukitoimet. Neuvolapalveluihin kuuluvat myös kotikäynnit, keskitetty puhelin- ja neuvontapalvelu, sähköinen asiointi internetissä, neuvolan chat-toiminta, erilaiset konsultaatiot ja moniammatillinen verkostotyö. Paperittomien ja maahanmuuttaja-asiakkaiden hoitoa kehitetään lainsäädännön, THL:n sekä STM:n ohjeistusten mukaan.

Perhesuunnitteluneuvolassa tarjotaan seksuaali- ja lisääntymisterveyteen liittyvää neuvontaa, raskauden ehkäisyä, lapsettomuushoitojen alkukartoitusta, sekä raskaudenkeskeytykseen liittyvää hoitoa ja tukea. Oma Hämeessä tarjotaan maksuton ehkäisy kaikille alle 25-vuotiaille.

Asiakkaan osallistuminen palvelu- ja hoitosuunnitelman tekoon on tärkeä osa hyvinvointipalvelujen toteuttamista. Tämä suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa, ja sen tavoitteena on koota, rajata ja tuoda esiin asiakkaan tarpeet ja toiveet palveluista ja hoidosta. Suunnitelmaan kirjataan myös työntekijän näkemykset ja perustelut, mikäli yhteisymmärrykseen ei päästä. Asiakkaan osallistuminen on keskeistä ja suunnitelmaa tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti.

Neuvolapalveluiden terveys- ja hoitosuunnitelman toteutumisen varmistamiseksi kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa tunnistetut hoidon ja tuen tarpeet, tavoitteet sekä keinot ja toiminnot niiden saavuttamiseksi. Lisäksi suunnitellaan seuranta-aikataulu. Hoitosuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan.

Neuvolapalveluissa käytettäviä mittareita ovat mielialaseula EPDS, päihdemittari, synnytyskokemus VAS, imetyksen kokonaiskesto, painoindeksi, verenpaine, LENE leikki-ikäisen neurologinen arvio.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu

Asiakkaan hyvä kohtelu varmistetaan mm. henkilöstöä kouluttamalla. (esim. vaikeiden asiakastilanteiden hoito). Noudatetaan hyvinvointialueen arvoja asiakaslähtöisyydestä ja yhdenvertaisuudesta. Kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa. Asiakkaan oikeudet turvataan laeilla ja niitä noudatetaan. Jos palvelu ei tyydytä, asiakasta ohjataan tekemään muistutus tai antamaan muu kirjallinen palaute. Muistutukset ja palautteet käsitellään ja epäasialliseen kohteluun puututaan työnantajan toimesta. Asia käsitellään muistutuksen tai palautteen antajan kanssa.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Neuvolapalveluissa asiakasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tietyistä hoidosta ja tehdä päätöksiä, jotka voivat vahingoittaa hänen hyvinvointiaan tai sikiön hyvinvointia.

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

Alaikäinen voi päättää hoidostaan silloin, kun terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi, että hän ikänsä ja kehitystasonsa perusteella on kykenevä asian vaatimaan päätöksentekoon. Laki ei tunne mitään päätöskykyisyyden ikärajaa, vaan ammattilainen tekee arvion aina tapauskohtaisesti huomioiden asian laadun. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 7 §

Velvoitteena on tarjota lapselle ja nuorelle terveydenhuollon ammattilaisen hoitoa ja tukea silloinkin, kun hän ei halua asiaa jostakin syystä vanhemmilleen jakaa. Perhekeskuspalveluissa ammattilaiset on koulutettu tekemään alaikäisen päätöksenykyarviointi ja kirjaamaan se potilastietojärjestelmään.

Asiakkaan, potilaan ja läheisen osallisuus.

Asiakkaalla on oikeus määritellä mihin toimintaan tai palveluun he osallistuvat perhekeskuspalveluissa. Asiakasta kuullaan ja annetaan hänelle vastuuta omasta hoidostaan. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin. Perhekeskuspalveluissa huomioidaan koko perhe ja perheen hyvinvointi.

Asiakkaat voivat osallistua palveluiden kehittämiseen antamalla palautetta toiminnasta.

Neurolapalveluissa asiakkaita otetaan mukaan esim. ryhmätoimintojen kehittämiseen yhdessä ammattilaisten kanssa.

Asiakkailla on jatkuvasti mahdollisuus antaa toiminnasta palautetta esimerkiksi OmaHämeen nettisivujen kautta. [Palaute - Oma Häme \(omahame.fi\)](#) Lisäksi toiminnassa huomioidaan kansallisten asiakaskyselyiden tuloksia ja kehitetään toimintaan tulosten perusteella.

Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat ottaa esille turvallisuudessa havaitsemansa puutteet ja tehdä vaaratilanneilmoituksen Oma Hämeen verkkosivujen kautta tai halutessaan paperisella lomakkeella.

Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen.

Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Satu Loippo puh. +358 505996413. Tavoitettavissa maanantaisin klo 12:00 - 15:00, tiistaisin - torstaisin klo 09:00 - 12:00.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on tiedottaa potilaan oikeuksista terveydenhuollon eri palveluissa sekä neuvoa potilaita ja terveydenhuollon henkilöä potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, esimerkiksi tiedonsaantia, itsemääräämisoikeutta ja hoidon saatavuutta koskevissa asioissa.

Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa. Takaisinsoittopalvelu puh. 036293204 on auki maanantaista - torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenottopyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinumeroon +358 4573965639.

Mahdollisissa ongelmatilanteissa asiakkaan tai potilaan on suositeltavaa olla yhteydessä suoraan palveluyksikön lähijohtajaan, jonka kanssa tilannetta voidaan lähteä selvittämään. Jos asia ei selviä keskustelemalla, on asiakkaalla ja potilaalla oikeus tehdä kirjallinen muistutus yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, pääsääntöisesti yhden kuukauden kuluessa. Jos tilanne ei tällä selviä, on mahdollista tehdä kantelu Aluehallintovirastolle tai tietyissä tilanteissa Valviralle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

6 Palvelun sisältö

Palveluiden saavutettavuus ja saatavuus

Neurolapalveluissa asiakas ohjautuu omatoimisesti palveluiden piiriin varaamalla ajan puhelimitse tai chatin kautta. Sähköistä ajanvarausta kehitetään koko ajan.

Lakisääteiset tavoitteet perustuvat Terveydenhuoltolakiin ja valtioneuvoston asetukseen.

[Terveydenhuoltolaki 1326/2010 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)

Neurolatoiminnan tavoitteena on edistää sikiön, raskaana olevan naisen, lapsen ja perheen terveyttä ja hyvinvointia. Sikiön terveen kasvun ja kehityksen seuranta, lapsen terveen kasvun ja kehityksen edistäminen, vanhemmuuden ja perheen hyvinvoinnin tukeminen ja lapsen ja perheen erityisen tuen

tarpeen varhainen tunnistaminen. Alueellinen neuvolasuunnitelma (sis. neuvolatarkastusten runko-ohjelman) on laadittu Oma Hämeessä ja sitä päivitetään vuosittain.

Asiakkaiden ja potilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Neurolapalveluissa asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia edistävät hoito- ja palveluperiaatteet fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä tukien. Neuvolasta tarjotaan liikunta-, ravitsemusneuvontaa, sekä annetaan omahoito-ohjeita, seurataan lapsen karkea- ja hienomotorista kehitystä sekä puhe- ja toimintakykyä. Psyykkistä toimintakykyä tuetaan matalalla kynnyksellä tarjoten keskustelu- ja tukikäyntejä sekä neuvolapsykologipalveluita. Sosiaalista toimintakykyä edistetään tukemalla toimivaa perhedynamiikkaa sekä kiintymyssuhteen ja varhaisenvuorovaikutuksen kehittymistä. Neuvolassa tuetaan sosiaalista toimintakykyä edistämällä sosiaalisia suhteita, tarjoamalla vertaistuellista ryhmätoimintaa ja vahvistamalla yhteisöllisyyttä.

Infektioiden torjunta

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella toimii yhteinen infektioidentorjuntayksikkö, jonka lakisääteinen tehtävä on huolehtia hoitoon liittyvien infektioiden (HLI) torjunnan kehittämisestä alueen sote-yksiköissä. Henkilöstö löytää infektioiden torjuntayksikön yhteystiedot ja hyvinvointialueen infektioidentorjuntaohjeet [Oma Hämeen intranetistä](#).

Jokaiseen hoitoa tai hoivaa toteuttavaan sosiaali- tai terveystalouteen tuottavaan yksikköön on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Hygieniayhdyshenkilö toimii oman yksikkönsä infektioiden torjunnan asiantuntijana yhteistyössä yksikkönsä lähijohtajan kanssa sekä yhteyshenkilönä yksikkönsä ja infektioidentorjuntayksikön välillä.

Yksikön hygieniayhdyshenkilö: Kasvun ja kehityksen tuen lähijohtajat Tea Hansson, Emilia Jantunen ja Anne Palm

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään infektioiden torjuntaan ja seurantaan. Lisäksi heille annetaan kirjallinen "[Tietoa infektioiden torjunnasta uudelle työntekijälle](#)" -ohje, jonka henkilöstö löytää Oma Hämeen intranetistä.

Epidemioista ja vakavista infektiotapauksista tiedotetaan ja konsultoidaan Kanta-Hämeen hyvinvointialueen infektioidentorjuntayksikköä.

Lääkehuolto

Kaikissa yksiköissä, joissa toteutetaan lääkehoitoa, tulee olla ajantasainen [Turvalliseen lääkehoito-oppaaseen](#) (6/2021) perustuva lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina toiminnan muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa.

Yksikön lääkehoidon vastuuhenkilö: Ylilääkäri Päivi Saari ja palvelupäällikkö Heli Haapala

Etä- ja digipalvelut

Neurolapalveluissa on mahdollista asioida chatin kautta. Videovälitteisiä vastaanottoja kehitetään ja vastaanotot ovat jo neuvolapsykologien palveluissa käytössä. Palvelut on tarkoitettu perhesuunnitteluasiakkaille, raskaana oleville sekä neuvolaikäisille perheille. Perhevalmennusta tarjotaan osassa Kanta-Hämeen neuvoloista videovälitteisesti ja sitä laajennetaan koskemaan koko Kanta-Hämettä.

Kaikkia etä- ja digipalveluita kehitetään Oma Hämeessä koko ajan. Neurolapalveluja käyttävät asiakkaat hallitsevat hyvin digipalvelujen käytön. Maahanmuuttajaväestölle ei tällä hetkellä ole tarjolla monikielisiä digipalveluita riittävästi ja niitä joudutaan tarjoamaan tulkkiavälitteisesti.

Lääkinnälliset laitteet

Osaamisen varmistamisesta vastaa lähijohtaja yhdessä yksikön laitevastaavan kanssa. Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista tehdään HaiPro -ilmoitus. Lisäksi vakavista vaaratilanteista laitteisiin liittyen tehdään ilmoitus Fimeaan ja asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyvistä lisäksi Valviraan.

Palveluysikköön nimetään ammattimaisesti käytettävien lääkinällisten laitteiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Yksikön laitevastaavan nimi ja yhteystiedot: Ylilääkäri Päivi Saari, palvelupäällikkö Heli Haapala lähijohtajat Tea Hansson, Emilia Jantunen ja Anne Palm

Moniammatillinen yhteistyö ja hoitoketjut

Asiakas ja potilas voi tarvita useita palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan ja potilaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku.

Neuvolapalvelut ovat osa perhekeskusta, jossa palveluja tuotetaan moniammatillisesti soteyhteistyössä. Lisäksi yhteistyötä tehdään mm. varhaiskasvatuksen ja kolmannen sektorin kanssa. Asiakkaan tarpeisiin vastaamaan kootaan tarvittaessa moniammatillinen verkosto, joka yhdessä asiakkaan kanssa laatii tavoitteellisen suunnitelman. Tärkeimpiä yhteistyötahoja sotetoimijoiden lisäksi ovat varhaiskasvatus, perheasianneuvottelukeskus ja järjestöt (esim. MLL).

Neuvolan toimintaohjelman määräaikaistarkastusten suunnitelmassa määritellään neuvolan osuus alle kouluikäisen lapsen ja raskaana olevan suunterveydenhuollon ennaltaehkäisevistä tarkastuksista.

Alihankintana ostettujen palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

7 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Yksikön suunniteltu henkilöstön määrä ja rakenne:

Nimike tai koulutus	Lukumäärä
Neurolaterveydenhoitaja (terveydenhoitaja, kättilö - terveydenhoitaja)	58
Perhekeskuslääkäri	11
Neurolapsykologi	3

Henkilöstö resursoitu lakisääteisissä palveluissa henkilöstömitoitussuosituksista tavoitellen. Työ ei ole päivystysluonteista. Palveluiden priorisointi, jos henkilöstöä ei ole riittävästi.

Lyhytaikaisiin poissaoloihin tai lomiin ei ole sijaisia käytettävissä.

Rekrytointi

Henkilöstö löytää Kanta-Hämeen hyvinvointialueen rekrytointiohjeet [Rekrytoinnin käsikirjasta](#).

Lähijohtaja tarkistaa henkilön ammattipätevyyden Valviran ylläpitämästä keskusrekisteristä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki). Lähijohtaja vastaa myös henkilön muun soveltuvuuden varmistamisesta.

Alaikäisten, iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskenteleviltä henkilöiltä tarkastetaan rekrytoinnin yhteydessä rikosrekisteriote lainsäädännön edellyttämällä tavalla (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Perehdytys, osaamisen kehittäminen ja oppilaitosyhteistyö

Perehdytys

Perehdytys toteutetaan Oma Hämeen ja yksikkökohtaisten perehdytys suunnitelman mukaisesti.
Onnistumiskeskustelut

Henkilöstön onnistumiskeskustelut järjestetään Oma Hämeen ohjeistuksen mukaisesti ja henkilökohtaisesti tai ryhmämuotoisena.

Onnistumiskeskusteluja järjestetään pääsääntöisesti kerran vuodessa. Sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan keskusteluissa.

Täydennyskoulutukset

Henkilöstölle järjestetään velvoittavia koulutuksia sekä sisäisiä- ja ulkoisia koulutuksia osaamisprofiilin perusteella ja osaamisen tueksi. Velvoittaviin koulutuksiin tulee osallistua Oma Hämeen ohjeistuksen mukaisesti. Koulutussuunnitelman toteutumisesta vastaa Perhekeskuksen johtoryhmä yhdessä lähijohdon kanssa. Henkilöstön osallistumista koulutuksiin seurataan HR-järjestelmän avulla.

Yksikössä on käytössä LOVE-verkkokurssi lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi, joka on suoritettava viiden vuoden välein.

Turvallisuuskoulutukset

Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain Oppiportin Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa verkkokoulutuksen. Lähijohtajat ja muut johtotehtävissä työskentelevät suorittavat johdon ja esihenkilöiden tietoturvakoulutuksen ja tietoturvariskien hallinta terveydenhuollon organisaatioissa -kurssit. Koulutukset ovat velvoittavia ja niihin ilmoittaudutaan Hertta-työpöydän kautta, josta suorituksia voidaan seurata.

Opiskelijoiden ohjaus harjoittelussa ja työsuhteessa

Opiskelijat varaavat harjoittelupaikat Jobiilin kautta. Neuvolan terveydenhoitajien työnkuvaan sisältyy opiskelijoiden ohjaus. Opiskelijoille laaditaan yhteistyössä oppilaitosten kanssa ja nimetään ohjaaja/ohjaajat neuvolasta, jossa harjoittelu suunnitellaan. Ohjaaja käy harjoittelijan kanssa väliarvioinnin, jossa arvioidaan edistyminen ja tavoitteiden suuntainen toiminta ja tarvittaessa ollaan yhteydessä ohjaavaan opettajaan. Loppuarviointi suoritetaan ohjaajan, opiskelijan ja ohjaavan opettajan kesken.

Koulutusvaiheen lääkäreillä on säännöllinen yksilöohjaus sekä ryhmäohjausta ja systemaattinen perehdytys sekä seniorituki.

Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työntekijöiden turvallisuuden ja terveellisuuden edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi on Oma Hämeessä laadittu työsuojelun toimintaohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työsuojelun toimintaohjelmassa määritellään työsuojelun päämäärä ja tavoitteet, vastuut ja toimivalta. Työolojen seuranta ja kehittäminen ovat suunniteltua toimintaa, jolla ennakolta torjutaan ja ehkäistään tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden ilmenemistä sekä pyritään ylläpitämään hyvää työilmapiiriä ja työssä jaksamista. Toimintaohjelma tukee työyksikkökohtaisten toimintasuunnitelmien laatimista ja päivittämistä.

Oma Hämeen työhyvinvointiohjelmassa määritellään keinot ja prosessit, joilla edistetään työntekijän innostusta työhönsä ja työkykyä. Työhyvinvointiohjelma pitää sisällään mm. työhyvinvointia ja työkykyä tukevan ohjeistuksen, päihdeohjelman sekä työsuojeluun ja työturvallisuuteen liittyvän ohjeistuksen. Työntekijöiden työhyvinvointia seurataan mm. työhyvinvointikyselyillä ja erilaisilla HR-mittareilla, kuten sairauspoissaoloseurannalla.

Lähijohtajat laativat yhdessä henkilöstön kanssa työturvallisuuslain edellyttämän työn vaarojen kartoituksen ja riskinarvioinnin. Riskinarviointi tehdään toimipistekohtaisesti WPro-järjestelmässä kolmen vuoden välein ja päivitetään vuosittain. Riskinarviointi toimii yksikkökohtaisen työsuojelun toimintasuunnitelman pohjana.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen työterveyshuollosta vastaa Terveystalo. Ennaltaehkäiseviin työterveyshuoltopalveluihin kuuluvat työpaikkaselvitykset, jotka toteutetaan työpaikan, työsuojelun ja työterveyshuollon yhteistyönä. Muita työterveyshuollon lakisäätteisiä tehtäviä ovat neuvonta ja ohjaus, terveystarkastukset, työkykyä ylläpitävään toimintaan osallistuminen sekä osatyökykyisten työntekijöiden terveydentilan seuranta. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma sisältää työterveyshuollon yleiset tavoitteet, sen laajuuden sekä työpaikan olosuhteisiin perustuvat tarpeet sekä niistä johtuvat toimenpiteet.

Henkilöstön rokotussuoja on sekä asiakkaiden, potilaiden että henkilöstön turvallisuutta. Lähijohtaja vastaa henkilöstön lakisäateisen rokotussuojan varmistamisesta.

8 Toimitilat

Toimitilat ja tilojen käytön periaatteet

Oma Hämeen alueella on 23 neuvolatoimipistettä, jotka toimivat terveysasemien, päiväkotien, koulujen ja muiden toimitilojen yhteydessä. Osa toimipisteistä eivät ole toimivia neuvolan tiloina, ja palveluverkkouudistuksen myötä neuvolatoilojen järjestelyihin tulee muutoksia.

Kaikissa neuvolatoimipisteissä tulee olla asianmukaiset työtilat, vastaanotto- ja toimenpidetilat neuvolan kaikille toimijoille, odotustilat, imetystilat, WC:t asiakkaille ja tutkimuksille, sekä henkilöstön sosiaalityötilat asianmukaisine kalusteineen. Neuvolapalveluissa tarvitaan ryhmiä varten ryhmätiloja, valmennuksia ja kokouksia varten. Työn tekemisen kannalta tarpeellinen välineistö tulee turvata työntekijöille.

Neuvolan tilojen terveellisyys ja turvallisuus varmistetaan lakisääteisillä työterveyshuollon ja työsuojelun työpaikkaselvityksillä. Riskienarviointi tehdään vuosittain ja sitä päivitetään.

Teknologiset ratkaisut

Neuvolapalveluissa toimitila- ja rikosturvallisuutta tuotetaan mm. kulunvalvonnalla ja avaintenhallinnalla. Neuvoloiden ovet ovat pääsääntöisesti avoinna virka-aikana. Kulunvalvonta on järjestetty siten, että virka-ajan ulkopuolella sivullisten kulku tiloihin on estetty, kameravalvontaa ei ole. Henkilöturvallisuuden parantamisessa on erityisen tärkeää henkilökunnan oma aktiivisuus ja poikkeavista tilanteista ilmoittaminen. Hälytysjärjestelmät ovat käytössä vain Janakkalan ja Längenselän neuvolan toimipisteissä. Hälytysmahdollisuus puuttuu useimmista neuvoloista. Palosuojauksen testausta tehdään vain osassa

toimipisteitä säännöllisesti. Käytön ohjaamisesta ja toiminnasta vastaa palvelupäällikkö ja lähijohtajat.

Siivous ja puhtaanapito

Yksikössä on siivous- ja puhtaanapitosuunnitelma. Suunnitelmassa on määriteltynä eri tilojen siivoustaajuudet sekä määräaikaistöiden suorittamisen aikavälit. Kanta-Hämeen hyvinvointialueella epidemiatilanteiden siivouksesta konsultoidaan infektioidentorjuntayksikköä. [Oma Hämeen intranetissä](#) on henkilöstön saatavilla ohjeet mm. vatsatautiepidemiaan. Työntekijät informoivat neuvoloista omalle lähijohtajalleen, jos havaitsevat siivouksessa puutteita.

Jätehuolto

Neuvoloiden jätehuolto on järjestetty tekniikka- ja tilapalveluiden kautta. Jäteastiat ovat asianmukaisia ja jätteiden erottelu on selkeästi ohjattu. Neuvoloissa muodostuu sekajätettä, riskijätteenä käsiteltävää jätettä (neulat, ompeleiden poisto, veitset, rokoteaineet), tietoturvajätettä. Jäteastiat tyhjenetään riittävän usein niiden täytyessä ja säännöllisesti siivouksen yhteydessä.

Mahdolliset eritteet puhdistetaan Oma Hämeen ohjeistuksen mukaisesti.

9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

Jokainen työntekijä neuvolassa allekirjoittaa tietoturva- ja tietosuoja sitoumuksen Oma Hämeen ohjeistuksen mukaan.

Tietoturva ja tietosuoja

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tietosuojavastaava on Jaana Riikonen, tietosuojavastaava(at)omahame.fi

Hyvinvointialueen tietoturvan ja tietosuojan periaatteet, käytännöt ja vastuut määritellään Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojapolitiikan asiakirjassa.

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa tai tekoa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu tai niitä luovutetaan luvattomasti tai henkilötietoihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole henkilötietoihin oikeutta. Kaikista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista tehdään välittömästi HaiPro-ilmoitus.

10 Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta

Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakas- ja potilasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskienhallintaan liittyen

Neuvolapalveluiden lakisääteisten palveluiden tuottaminen on haasteellista nykyisen henkilöstömitoituksen puitteissa. Tavoitteena on säilyttää jatkossakin laadukas palvelu ja turvata lakisääteisten palveluiden tuottaminen. Asiakasnäkökulmasta perheiden palveluiden tarve kasvaa ja moninaistuu koko ajan. Perheiden tarpeisiin vastaaminen haastaa neuvolan työntekijäresurssia sekä

osaamista perustasolla (monialainen ennaltaehkäisevä työ). Monialaista toimintaa kehitetään laatimalla palvelupolkuja ja mallintamalla toimintaa esim. varhaisen vuorovaikutuksen ja kiintymyssuhteen tukemiseksi. Asiantuntijuuden lisääminen ja vahvistaminen osaamisprofiileja ja –kartoitusta hyödyntäen on myös neuvolatoiminnan tavoitteena Oma Hämeessä.
Neuvolapalveluiden omavalvonnan tavoitteita ja toteutumista arvioidaan 4kk:n välein.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Hämeenlinna 7.6.2024

Allekirjoitus: Heli Haapala