

Ympäristöterveydenhuollon laadunhallintajärjestelmä LaatuNet Laadunseurannan toimintaohje Etelä-Karjala

Versio 1.0

Sisällysluettelo

1. Toimintakokonaisuus.....	3
1.1 Toiminnan esittely	3
1.2.Lakisääteiset vaatimukset ja suositukset.....	3
1.3 Laadunhallintajärjestelmän hallinta	3
1.4 Seuranta, katselmukset ja kokouskäytännöt	4
2. Visio ja strategia.....	4
3. Resurssit.....	4
3.1.Henkilöstö.....	4
3.2 Toimitilat, vaatimukset ja varustelu	5
3.3 Koneet, laitteet ja välineet.....	5
3.4 Toimittajat, palveluntuottajat ja kumppanit	5
3.5 Tietojen käsittely ja hallinta.....	5
4. Prosessit.....	5
4.1 Ydinprosessit.....	5
4.2 Tukitoiminnot	6
5. Laadunseuranta	6
5.1 Indikaattorit	6
5.2 Kyselyt, arvioinnit ja palautteet	7
5.3. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit	7
5.4. Interkalibroinnit	7
6.0 Poikkeamien käsittely	8
7.0 Riskien ja mahdollisuuksien havainnointi	8
8.0 Tietojen analysointi ja hyödyntäminen	8

1. Toimintakokonaisuus

Ympäristöterveydenhuollon lainsäädäntö edellyttää valvonnan olevan suunnitelmallista, laadukasta, tehokasta ja oikeudenmukaisesti kohdennettua. Valvonnan tulee myös olla hyvän hallinnon mukaista ja sille tulee varata riittävät voimavarat. Virallista valvontaa koskevassa asetuksessa (EU) 2017/625 säädetään virallisen valvonnan periaatteista maatalous-elintarvikeketjussa. Asetus edellyttää, että toimivaltaisella viranomaisella on oltava käytössään menettelyt ja/tai järjestelyt virallisen valvonnan ja muiden virallisten toimien vaikuttavuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi ja on oltava käytössään menettelyt ja/tai järjestelyt virallisen valvonnan ja muiden virallisten toimien puolueettomuuden, laadun ja johdonmukaisuuden varmistamiseksi kaikilla tasoilla. Asetus edellyttää lisäksi, että on toteutettava sisäisiä auditointeja, tai on teetettävä auditointeja itselleen, ja on ryhdyttävä asianmukaisiin toimenpiteisiin auditoinneista saatujen tulosten pohjalta.

Tämä laadunseurannan toimintaohje on osa ympäristöterveydenhuollon LaatuNet-laaturjestelmää. Toimintaohje esittelee lyhyesti toiminnan sekä laadunseurantamenettelyt. Tarkemmat kuvaukset toiminnasta ovat kunkin prosessin palvelukuvauksessa ja/tai prosessikuvauksessa.

Laadunhallintajärjestelmä pohjautuu ISO 9001 –standardiin toimialan erityispiirteet huomioiden ja lisäksi sovelletaan terveydenhuollon Laatuportti-järjestelmää ja sosiaali- ja terveystalouden laatuohjelman (SHQS) arviointikriteerejä.

1.1 Toiminnan esittely

Ympäristöterveydenhuolto on kansanterveyslaissa määriteltyä ennaltaehkäisevää kansanterveystyötä. Ympäristöterveydenhuollon valvontaan sisältyvät asumisterveys ja sisäilma, elintarvikevalvonta, talous- ja uimavesien valvonta, terveydensuojelu, tupakkalain valvonta ja lääkelain mukainen nikotiinivalmisteiden valvonta. Eläinlääkintähuoltoon kuuluvat eläinten terveyden ja hyvinvoinnin valvonta sekä terveydenhuolto ja potilastyö.

Vuositain laaditaan ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelma, jossa otetaan huomioon ohjaavien keskusvirastoiden yhdessä laatima valtakunnallinen valvontaohjelma.

1.2. Lakisääteiset vaatimukset ja suositukset

Toiminnan perustana on lainsäädäntö ja keskusviranomaisten ohjeistus. Finlex ja keskusvirastojen verkkosivut sisältävät ajantasaisen tiedon.

1.3 Laadunhallintajärjestelmän hallinta

Laadunhallintajärjestelmän perusrunko päivittyy automaattisesti LaatuNet-palvelussa, jota ylläpitää EnviroVet Oy.

Laadunseurannan toimintaohjetta päivitetään johdon katselmusten linjausten mukaisesti. Muut laadunhallinnan asiakirjat, kuten menettelytapaohjeet, omat palvelulupaukset ja prosessikuvaukset sekä laadunseurannan toimintaohjeen liitteenä oleva Laadunseurannan asiakirjat ja tallenteet-

luettelo päivitetään ja hyväksytään käyttöön vastuuhenkilöiden toimesta.

Laadunhallintajärjestelmä arvioidaan auditoinneissa ja johdon katselmuksissa kappaleiden 5.3 ja 8.0 mukaisesti.

1.4 Seuranta, katselmuksiset ja kokouskäytännöt

Valvontayksiköissä on säännöllisiä yksikkökohtaisia palaverieita ja tiimipalaverieita.

Yksikkökohtaisissa palaverieissa käydään läpi edellisen palaverin jälkeen havaitut poikkeamat ja tehdyt auditoinnit ja interkalibroinnit. Palaveriin tuodaan myös vuosittaisen johdon katselmuksen tulos. Laatunetin indikaattoritulokset tuodaan yksikköpalaveriin säännöllisesti.

2. Visio ja strategia

Ympäristöterveydenhuollon tehtävä on yksilöön, väestöön ja elinympäristöön kohdistuva terveyden edistäminen siten, että vähennetään ja pyritään ennaltaehkäisemään elinympäristössä olevia terveyshaittoja. Toiminta-ajatus on taata ihmisille ja eläimille turvallinen, terveydelle vaaraton elinympäristö.

Ympäristöterveydenhuollon palvelujen tulee olla yhdenmukaista, laadukasta ja asiantuntevaa. Tähän tavoitteeseen päästään motivoituneen, koulutetun ja erikoistuneen henkilöstön avulla.

Yksiköt noudattavat myös oman organisaation strategiaa ja visiota.

3. Resurssit

3.1. Henkilöstö

3.1.1 Perehdyttäminen

Uuden työntekijän perehdyttäminen tehdään organisaation omaa perehdytyslomaketta käyttäen.

3.1.2 Ammattitaito, koulutus ja osaamisen kehittäminen ja seuranta

Osaavat ja motivoituneet työntekijät ovat organisaation keskeisimpiä menestystekijöitä.

Lisäkoulutuksen tavoitteena on ammatillisen osaamisen ylläpito ja lisääminen.

Osaamistarpeet määräytyvät työtehtävien ja toimintastrategian perusteella. Kunkin työntekijän tietojen ja taitojen kehittämistarpeet selvitetään vuosittaisissa tulos- ja kehityskeskusteluissa.

Näiden perustella arvioidaan, että koko henkilöstö osallistuu koulutuksiin riittävällä tasolla ja suunnataan ja sovitaan henkilökohtaisesti erityiset koulutustarpeet.

Koulutuksiin osallistuminen kirjataan yksikön käytäntöjen mukaisesti koulutustaulukkoon tai henkilötietojärjestelmään. Koulutuksista saatava tieto tuodaan koko yksikön hyödynnettäväksi. Koulutusmateriaalit tallennetaan yhteisesti luettavaan paikkaan.

3.2 Toimitilat, vaatimukset ja varustelu

Tilojen ja laitteiden on oltava asianmukaiset ja hyvin ylläpidetyt, jotta henkilöstö voi suorittaa virallista valvontaa ja muita virallisia toimia tehokkaasti ja vaikuttavasti.

3.3 Koneet, laitteet ja välineet

Käytettävistä mittalaitteista on taulukko, jossa on laitetiedot, vastuuhenkilöt, laitteen sijainti, kalibrointisuunnitelma ja kalibrointitoteutus. Kalibroinnit toteutetaan ja kirjataan suunnitelman mukaan. Laitteista kalibroidaan ne, joiden tulosten perusteella annetaan toimijaa velvoittavia määräyksiä tai mikäli lainsäädäntö edellyttää mittauksissa kalibroidun mittarin käyttöä (esim. Pakasteasetus (818/2012) ja ATP-sopimus (SopS 48/1981). Muiden käytössä olevien lämpömittarin toimivuus on tarkastettava säännöllisesti sekä aina mahdollisen häiriön yhteydessä vertailumittauksella. Laitteet on numeroitu ja niissä on merkintä kalibroinnista tai toiminnan tarkastuksesta. Käytöstä poistetut mittarit merkitään selkeästi. Tarkempi menettelyohjeistus ja tiedot käytetyistä kalibrointipaikoista on kirjattu laiterekisteriin.

3.4 Toimittajat, palveluntuottajat ja kumppanit

Tehdyt sopimukset kirjataan ja arkistoidaan organisaation sopimushallinnan mukaisesti.

3.5 Tietojen käsittely ja hallinta

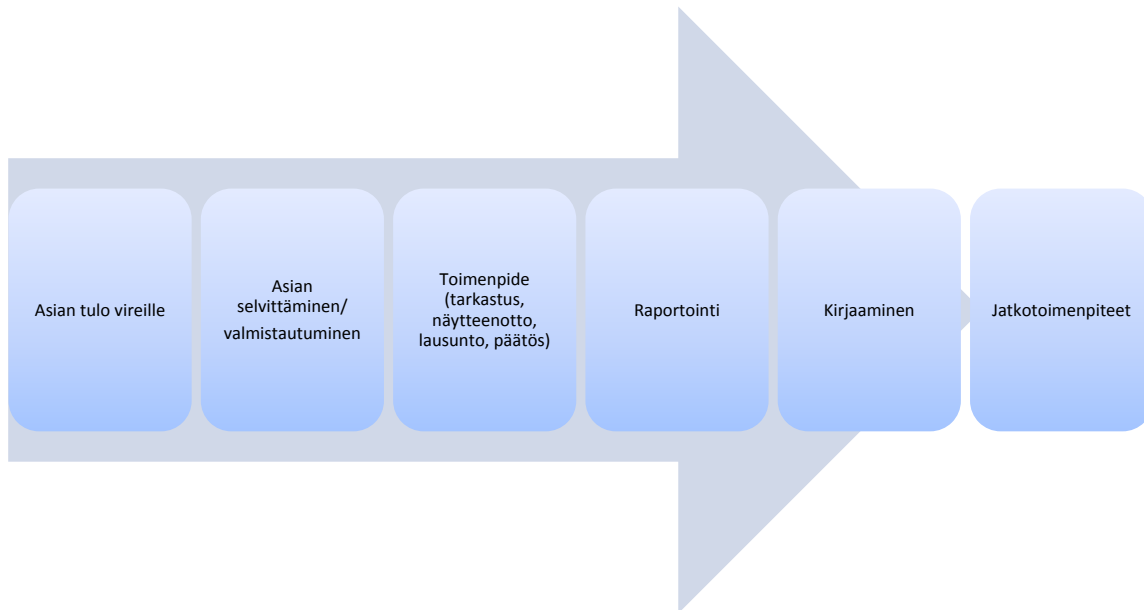
Tietojärjestelmät ja niiden käyttö kuvataan valvontasuunnitelmassa. Tietojen käsittelyssä noudatetaan yksikön tiedonohjaussuunnitelmaa, lainsäädäntöä (hallintolaki ja julkisuuslaki) ja keskusviranomaisen ohjeita valtakunnallisen valvontatietojärjestelmän ja muiden keskusviranomaisien ylläpitämien järjestelmien osalta.

Tietohallinto vastaa käytössä olevien tietojärjestelmien tietoturvasta ja tietojen säilymisestä. Henkilöstön tulee noudattaa tietoturvan osalta tietohallinnon ohjeita.

4. Prosessit

4.1 Ydinprosessit

Ydinprosessien kuvaukset löytyvät LaatuNetistä kohdasta Prosessit.



Tarkemmat kuvaukset löytyvät prosesseille tehdyistä palvelukuvauksista ja/tai prosessikuvauksista, jotka ovat LaatuNetissä joko LaatuNetin mallipohjana tai omissa materiaaleissa. Tarvittaessa tehdään menettelytapaohjeita tai otetaan käyttöön laatunetin mallipohjista tehtyjä ohjeita, jotka tallennetaan LaatuNetin omiin materiaaleihin.

4.2 Tukitoiminnot

Tukitoimintoihin sisältyvät henkilöstö- ja taloushallinto, ICT-tukipalvelut sekä työterveydenhuollon organisaatiokohtaiset palvelut.

5. Laadunseuranta

5.1 Indikaattorit

Toiminnan arvioinnin tueksi laadittu mittaristo löytyy LaatuNet-palvelun indikaattorit-osiosta. Mittarit selkeyttävät tavoitteita ja kertovat henkilöstölle, mikä on tärkeää. Mittarit toimivat seurannan, valvonnan ja päätöksenteon tukena sekä kannustuksen perustana. Yksiköillä on myös omia toiminnallisia ja taloudellisia mittareita, jotka ovat osa organisaation tuloseurantaa.

Indikaattorit-osiosta saadaan suoraan raportit toiminnan tuloksista. Tuloksia tarkastellaan laadunseurannan toimintaohjeen kohdan 8.0 mukaisissa johdon katselmuksissa ja käsitellään kohdan 1.4 mukaisissa sisäisissä palaverissa. LaatuNet raportoi vuosittain myös laatuneuvostolle toimialan tulosten yhteenvedon.

Laatunetin indikaattorituloksia verrataan osassa mittareita aiempien vuosien tulokseen ja osassa kaikkien LaatuNet-yksiköiden keskitasoon ja osassa valtakunnalliseen tasoon. Tuloksia arvioidessa tarkastellaan, onko havaittavissa merkittävää eroa valtakunnalliseen tasoon tai havaittavia kehityssuuntia omassa tuloksessa. Mikäli havaitaan merkittävää eroa, joka osoittaa toiminnan heikkoutta, asia käsitellään poikkeamana kohdan 7.0 mukaisesti.

5.2 Kyselyt, arvioinnit ja palautteet

Asiakastyytyväisyyskyselyt toteutetaan johdon katselmuksen linjauksen mukaisesti. Mallina voidaan käyttää LaatuNet-palvelun lomaketta tai luoda tapauskohtainen lomake. Tulokset käydään läpi kohdan 1.4 mukaisissa yksikköpalavereissa sekä 8.0 mukaisissa johdon katselmuksissa.

Asiakasvalitukset kirjataan poikkeamataulukkaan ja käsitellään siellä. Myös positiiviset palauteet ja kehitysehdotukset kirjataan ja käsitellään tarvittavilta osin. Eläinlääkintähuollon potilasvalitukset käsitellään omassa prosessissaan.

5.3. Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

Sisäisiä auditointeja tehdään vuosittaisen auditointisuunnitelman mukaisesti. Vuosittainen auditointisuunnitelma hyväksytään johdon katselmuksessa. Auditointisuunnitelma laaditaan riskiperusteisesti painottaen niitä prosesseja, joissa on enemmän riskejä (esim. laajuus, kattaa ison määrän asiakkaita tai niissä on todettu poikkeamia) tai joissa on ollut muutoksia. Kaikki sisäiset auditoinnit tulee olla tehtyinä vuoden loppuun mennessä.

Pääauditoijina toimivat yksiköiden auditointikoulutuksen käyneet viranhaltijat. Auditointiryhmään voi kuulua auditoijina myös muita viranhaltijoita. Auditoija ei voi auditoida omalla tai henkilöstönsä vastuulla olevaa toimintaa. Asiantuntijajäsenenä voi toimia myös auditoinnin osalta jäävi henkilö, joka ei kuitenkaan saa vaikuttaa auditoinnin lopputulokseen.

Auditoinnin käytännön toteutus voi vaihdella. Voidaan katselmoida asiaa asiakirjoista tai haastatella. Auditointeihin voidaan aktiivisesti hakea asiakasnäkökulmaa osallistamalla asiakkaan edustajia auditointeihin esim. auditoijana tai haastateltavana/kyselyyn vastaajana.

Auditoinnissa havaituille poikkeamille ja kehitysehdotuksille määritellään toimenpiteet ja vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöt kuittaavat auditointiraporttiin toimenpiteet tehdyiksi ja (pää)auditoija lopuksi sulkee auditoinnin, kun toimenpiteet on hyväksytysti tehty loppuun.

Ulkoisia auditointeja voidaan toteuttaa LaatuNetin tarjoamina auditointeina tai muun ulkoisen asiantuntijatahon tai sidosryhmän toimesta. Ulkoiset auditoinnit kattavat koko organisaation toiminnan ja laatujärjestelmän toteuttamisen arvioinnin. Sisäiset auditoinnit tulee olla tehtyinä suunnitelman mukaisesti ennen ulkoista auditointia.

5.4. Interkalibroinnit

Yksiköt osallistuvat LaatuNetin järjestämiin vertailumittauksiin eli interkalibrointeihin, joita on 1-2 kertaa vuodessa. Interkalibroinneista ja niiden aikatauluista ilmoitetaan LaatuNetin kautta. Interkalibroinneissa eri valvontayksiköissä tehdään yhtä aikaa samaa kuvitteellista valvontatapahtumaa, ja yksikössä tehdyt omat vastaukset lähetetään LaatuNetille. LaatuNet analysoi yksiköistä tulleet vastaukset ja laatii interkalibroinnin loppuraportin. Omien tulosten ja LaatuNetin raportin pohjalta arvioidaan omaan interkalibrointiytteenvetoon omassa toiminnassa mahdollisesti havaitut poikkeamat ja kehitysehdotukset. Yhteenvedo käsitellään yksikköpalavereissa ja johdon katselmuksessa.

6.0 Poikkeamien käsittely

Poikkeamaksi luetaan palvelu tai toiminta, joka ei toteudu määritellyllä tavalla. Poikkeamia voivat olla esim. asiakasvalitukset ja häiriöt palveluissa tai auditoinneissa todetut poikkeamat

Kun poikkeama havaitaan, seuraa siitä erikseen määritelty tai tapauskohtainen välitön toimenpide. Kaikista poikkeamatilanteista ja tehdyistä korjaavista tehdään kirjaukset poikkeamataulukkoon. Taulukkoon kirjataan poikkeaman syy ja korjaavat toimenpiteet. Poikkeaman syysselvityksessä pyritään tavoittamaan poikkeaman aiheuttanut juurisyy. Tarvittaessa myös luodaan toimintamalli ja toteutetaan ennaltaehkäisevät toimenpiteet tilanteen toistumisen estämiseksi. Yksityiskohtaiset ohjeet poikkeaman käsittelystä ja sulkemisesta ovat poikkeamalomakkeessa.

Poikkeamat ja niiden johdosta tehtävät toimenpiteet käsitellään yksikköpalavereissa. Johdon katselmuksessa käydään läpi poikkeamaraportit ja korjaavien toimenpiteiden riittävyys.

7.0 Riskien ja mahdollisuuksien havainnointi

Toiminnassa aktiivisesti havainnoidaan toimintaan vaikuttavia riskitekijöitä ja mahdollisuuksia. Niitä voidaan havaita auditoinneissa ja tuoda esille myös yksikön palavereissa. Havaittujen riskien ja mahdollisuuksien osalta arvioidaan tehtävät toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja aikataulut. Nämä kirjataan kyseiseen auditointiraporttiin tai palaverimuistioon ja seurataan samassa yhteydessä myös toteutus. Vuoden mittaan tehdyt havainnot ja niiden käsittely arvioidaan myös johdon katselmuksessa.

8.0 Tietojen analysointi ja hyödyntäminen

Valvontayksiköillä on yhteinen laadunseurannan johtoryhmä, joka koostuu kummankin valvontayksikön vastuuhenkilöistä ja laatuvaastavista. Johdon katselmus on kokoava katsaus, jossa arvioidaan onko tavoitteisiin päästy ja asetetaan uudet tavoitteet seuraavalle vuodelle.

Mittarien, katselmusten, itsearviointien, asiakastytyväisyyskyselyjen ja sisäisten ja ulkoisten auditointien tulokset ja interkalibrointiyhteenvedot käsitellään ns. johdon katselmuksessa. Johtoryhmä käy lisäksi läpi tärkeimmät asiakaspalautteet tai niiden yhteenvedon ja poikkeamataulukon tiedot.

Tulosten perusteella johdon katselmuksessa arvioidaan toiminnan laatua, tuloksellisuutta ja vaatimuksenmukaisuutta sekä laadunseurannan toimivuutta. Tulosten perusteella suunnitellaan, miten laadunvarmennusta suunnataan mm tulevissa auditoinneissa, tarkastellaan miten toimintaa olisi muuten syytä kehittää ja arvioidaan mahdollisten korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden

tarvetta. Laadunvarmennuksen tehokkuutta arvioidaan sillä näkökulmalla, onko sillä ollut vaikuttavuutta toiminnan laadun kehittämisessä.

Johdon katselmuksista tehdään raportti, joka tallennetaan LaatuNet-palvelun laadunhallinnan omiin materiaaleihin. Muistio jaellaan myös henkilökunnalle, organisaation vastuuhenkilöille ja päättäjille. Raportti annetaan myös ulkoisten auditoijien käyttöön ennen auditointia.

Liite I Laadunseurannan asiakirjat ja tallenteet

Laatujärjestelmän asiakirjat			
Asiakirja	Tallennuspaikka Lpr	Tallennuspaikka Imatra	Tallennus LaatuNetiin
Laadunseurannan toimintaohje	MFiles 11.02.00.02 Ympäristöterveydenhuollon laatuasiakirjat	H:\Ymparisto\Ytoimi yleinen\Asianhallinta\Laadunhallinta	Laadunohjaus-laadunhallinta-Omat materiaalit. Tallennus aina uuden version hyväksymisen jälkeen
Prosessi /Palvelukuvaukset	MFiles 11.02.00.02 Ympäristöterveydenhuollon laatuasiakirjat	H:\Ymparisto\Ytoimi yleinen\Asianhallinta\Laadunhallinta	
Menettelytapaohjeet	MFiles 11.02.00.02 Ympäristöterveydenhuollon laatuasiakirjat	H:\Ymparisto\Ytoimi yleinen\Asianhallinta\Ohjeet\Menettelytapaohjeet	

Laatujärjestelmän tallenteet			
Tallenne	Tallennuspaikka Lpr	Tallennuspaikka Imatra	Tallennus LaatuNetiin
Johdon katselmus	MFiles 11.02.00.03 Ympäristöterveydenhuollon laatu tallenteet	H:\Ymparisto\Ytoimi yleinen\Asianhallinta\Laadunhallinta	Laadunohjaus - laadunhallinta -Omat materiaalit. Tallennus kokouksen jälkeen.
Auditointisuunnitelma	MFiles	H:\Ymparisto\Ytoimi yleinen\Asianhallinta\Laadunhallinta	Tallennetaan laatuNettiin johdon katselmuksen jälkeen

Auditointiraportit	MFiles	H:\Ymparisto\Ytoimi yleinen\Asianhallinta\Laadunhallinta	Tallennus pääauditoijan suljettua auditoinnin
Poikkeamataulukko	MFiles	Ympäristöterveydenhuollon Teams-ryhmä	Taulukko tallennetaan vuosittain LaatuNettiin omiin tiedostoihin
Interkalibrointien vuosiyhteenvedot	MFiles	H:\Ymparisto\Ytoimi yleinen\Asianhallinta\Laadunhallinta	Taulukko tallennetaan vuosittain LaatuNettiin omiin tiedostoihin
Koulutusten seurantataulukko	Teams yth-koulutuskanava	Ympäristöterveydenhuollon Teams-ryhmä	
Laiterekisteri	MFiles	H:\Ymparisto\Ytoimi yleinen\Asianhallinta\Laadunhallinta	
Laadunseurannan vuosikello	Etelä-Karjalan ympäristötoimet-teams, Laatunet-kanava	Etelä-Karjalan ympäristötoimet-teams, Laatunet-kanava	Taulukko tallennetaan vuosittain LaatuNettiin omiin tiedostoihin
Perehdytyslomakkeet	Teams		