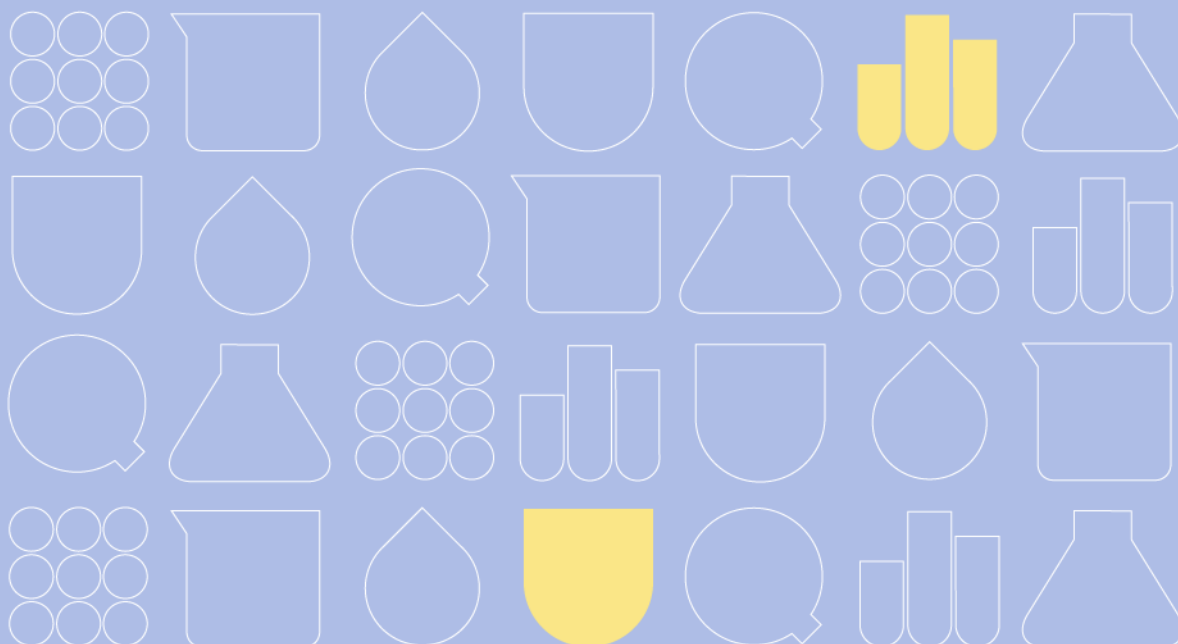


ISLAB hyvinvointiyhtymän asiakkaiden toiminnallinen yhdenvertaisuus- suunnitelma 2024 - 2026

Satu Myller, palvelu- ja viestintäpäällikkö

Johtoryhmässä 8.8.2024

Hallituksessa hyväksytty 30.8.2024



Sisällys

1 Johdanto	3
2 Toiminnallisen yhdenvertaisuuden tavoitteet	4
2.1 Yhdenvertaisuuden edistäminen	4
2.2 Syrjinnän kieltö	4
2.3 Muodollinen yhdenvertaisuus	5
2.4 Tosiasiallinen yhdenvertaisuus	5
2.5 Positiivinen erityiskohtelu	5
2.6 Kohtuullinen mukautus	6
2.7 Osallisuus	6
3 Yhdenvertaisuuden toteutuminen ISLABissa	7
4 ISLABin asiakkaiden toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma	8
4.1 Strategia	9
4.2 Asiakaspalvelu	10
4.3 Neuvonta- ja palveluohjaus	11
4.4 Tulkki- ja omankielinen palvelu	12
4.5 Erityispalvelut	13
4.6 Asiakaspalaute	14
4.7 Yhteistyö eri väestöryhmien kanssa	15
4.8 Syrjinnän ehkäiseminen ja siihen puuttuminen palveluiden osalta	15
4.9 Tiedottaminen	16
4.10 Esteettömyystoiminta	17
4.11 Tietojen käsittely ja tietoturvallisuus	18
5 Asiakkaiden toiminnallisen yhdenvertaisuussuunnitelman arviointi ja seuranta	19
6 Toimenpiteet yhdenvertaisuuden edistämiseksi	19

1 Johdanto

ISLAB hyvinvointiyhtymän (ISLAB) asiakkaiden toiminnallisen yhdenvertaisuussuunnitelman avulla tunnistetaan, ylläpidetään ja kehitetään asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua. Yhdenvertaisuussuunnitelmassa kuvataan, miten ISLABissa edistetään asiakkaiden yhdenvertaisuutta, ehkäistään ja puututaan syrjintään ja lisätään osallisuutta. ISLABin toiminnan lähtökohtana on, että erilaiset asiakasryhmät voivat käyttää yhdenvertaisesti palveluja ja että yhdenvertaisuus toteutuu kaikessa toiminnassa. Toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma perustuu yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 5 §:ään, jossa kuvataan viranomaisen velvollisuudesta arvioida ja edistää yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuuden periaate sisältyy hallintolakiin, ja on sitä kautta lähtökohtana kaikissa hallinnollisissa päätöksissä sekä viranomaisratkaisuihin. Viranomaisena ISLABilla on velvollisuus taata jokaiselle asiakkaalle yhdenvertainen ja tasa-arvoinen kohtelu.

Yhdenvertaisuuden toteutuminen asiakaspalvelussa on osa ISLABin toimintaperiaatteita ja asiakasnäkökulma on myös huomioitu strategiassa ja arvoissa. ISLABin strategian arvoissa, vastuullisuus, rohkeus, vaikuttavuus, luotettavuus ja kumppanuus, asiakasnäkökulma on keskiössä. Toiminnallisen yhdenvertaisuussuunnitelman tavoitteena on myös syventää henkilöstön tietoisuutta yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden periaatteesta toiminnan eri osa-alueilla sekä vahvistaa asiakkaiden osallisuutta palveluissa.

ISLAB arvioi yhdenvertaisuuden toteutumista toiminnassaan ja toimii asian edistämiseksi suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Toiminnallisessa yhdenvertaisuussuunnitelmassa määritellään yhdenvertaisuustyön kehittämiskohteet ja -toimenpiteet, vastuutahot, aikataulu ja arviointi. Suunnitelmassa asetettujen toimenpiteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan kevästä 2025 alkaen.

Toiminnallisen yhdenvertaisuussuunnitelman pohjatyö aloitettiin jo syksyllä 2021. Suunnitelman rakenne hyväksyttiin ISLAB liikelaitoskuntayhtymän johtoryhmässä. Toiminnallisesta yhdenvertaisuussuunnitelmasta tiedotettiin ISLABin intranetissä ja sekä ulkoisilla verkkosivuilla. Tammi-kuussa 2022 toteutettiin asiakas-, asiakasryhmä- ja henkilöstökyselyt, joiden avulla osallistettiin niin asiakkaat kuin henkilöstö suunnitelman tekemiseen.

ISLABissa on laadittu henkilöstölle oma tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma vuonna 2023.

2 Toiminnallisen yhdenvertaisuuden tavoitteet

Yhdenvertaisuussuunnitelman tarkoitus on edistää yhdenvertaisuutta julkisen viranomaisen toiminnassa ja palveluissa. Yhdenvertaisuussuunnitelmalla edistetään kaikkien palveluiden käyttäjien eli asiakkaiden yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuuslain mukaan kaikkien valtion ja kuntien viranomaisten tulee laatia yhdenvertaisuussuunnitelma siinä laajuudessa kuin kunkin viranomaisen toiminnan luonne sitä vaatii. Toimenpiteet yhdenvertaisuuden edistämiseksi palveluissa ja toiminnassa on erityisen tärkeää sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa. Yhdenvertaisuussuunnittelu tukee hyvää hallintoa sekä henkilöstön ja palvelujen kehittämistä.

ISLABin toiminnallisen yhdenvertaisuussuunnitelman keskeiset kehittämisalueet ovat asiakkaiden

- yhdenvertaisuutta edistävien toimenpiteiden toteuttaminen,
- syrjinnän tunnistaminen ja siihen puuttuminen sekä
- osallisuuden lisääminen.

2.1 Yhdenvertaisuuden edistäminen

Suomen perustuslain (731/1999) 6 §:n mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä, eikä ketään saa syrjiä tai asettaa eri asemaan iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vammaisuuden, poliittisen toiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolen, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Yhdenvertaisuuslaki, rikoslaki ja tasa-arvolaki tarkentavat syrjinnän kieltoa eri elämänaluilla.

2.2 Syrjinnän kieltö

Yhdenvertaisuuslaki antaa laajan ja yhdenmukaisen oikeussuojan syrjinnältä. Lakia ja sen syrjintäkieltoa sovelletaan kaikkeen julkiseen ja yksityiseen toimintaan. Syrjintää ovat välitön ja välillinen syrjintä, häirintä, kehottaminen syrjintään tai vammaisia henkilöitä varten tehtävien koh- tuullisten mukautusten epääminen.

Syrjinnällä tarkoitetaan

- sitä, että jotakuta kohdellaan epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta kohdellaan, on kohdeltu tai kohdeltaisiin alkuperän, iän, vammaisuuden tai muun seikan perusteella vertailukelpoisessa tilanteessa, paitsi jos kohtelu on oikeutettua (välitön syrjintä).

- sitä, että näennäisesti yhdenvertainen säännös, peruste tai käytäntö saattaa jonkun erityisen epäedulliseen asemaan, paitsi jos säännöksellä, perusteella tai käytännöllä on hyväksyttävä tavoite ja tavoitteen saavuttamiseksi käytetyt keinot ovat asianmukaisia ja tarpeellisia (välillinen syrjintä).
- henkilön tai ihmisryhmän arvon ja koskemattomuuden tarkoituksellista tai tosiasiallista loukkaamista siten, että luodaan uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai hyökkäävä ilmapiiri (häirintä).
- ohjetta tai käskyä syrjiä.

2.3 Muodollinen yhdenvertaisuus

Muodollisella yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että samanlaisessa tapauksessa ihmisiä kohdellaan samalla tavoin. Tasapuolinen kohtelu on tärkeä hallinnon oikeusperiaate ja viranomaisten toimien on oltava puolueettomia.

2.4 Tosiasiallinen yhdenvertaisuus

Samanlainen kohtelu ei aina kuitenkaan takaa yhdenvertaisuuden toteutumista, sillä ihmisten lähtökohdat ja mahdollisuudet ovat erilaiset. Tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteuttaminen edellyttää syrjintään perustuvan eriarvoisuuden aktiivista poistamista.

Yhdenvertaisuuden aktiivinen edistäminen voi merkitä poikkeamista samanlaisen kohtelun periaatteesta, jotta heikommassa asemassa olevien ryhmien tosiasiallinen yhdenvertaisuus toteutuisi. Se edellyttää myös välilliseen syrjintään puuttumista, joka on usein tahatonta ja perustuu esimerkiksi siihen, ettei näennäisesti yhdenvertaisen säännöksen tai käytännön vaikutuksia erilaisiin ryhmiin tunnisteta. Yhdenvertaisuusvaikutusten arviointi on toiminnan vaikutusten tarkastelua syrjinnän vaarassa olevien ryhmien näkökulmasta. Esimerkkinä näkövammaisten asiakaspalvelu näytteenotossa. Käytössä olevat ilmoittautumis- ja vuoronumerojärjestelmät eivät palvele näkövammaisia, vaan heidät on huomioitava näytteenotossa muutoin.

2.5 Positiivinen erityiskohtelu

Positiivisella erityiskohtelulla tarkoitetaan tietyn syrjinnälle alttiin ryhmän (esimerkiksi vanhukset, lapset, etniset vähemmistöt) asemaa ja olosuhteita parantavia erityistoimenpiteitä, jotka

tähtäävät tosiasiallisen yhdenvertaisuuden turvaamiseen eivätkä ne muodostu toisia syrjiviksi. Positiivinen erityiskohtelu on sallittua silloin, kun menettelyn tarkoituksena on tosiasiallisen yhdenvertaisuuden edistäminen tai syrjinnästä johtuvien haittojen ehkäiseminen tai poistaminen ja menettely on oikeasuhtaista. Esimerkkinä ovat kuulovammaisten induktiosilmukat, tulkkauspalvelut ja näkövammaisten ruudunlukuohjelmat.

2.6 Kohtuullinen mukautus

Viranomaisen on tarvittaessa tehtävä kohtuullisia mukautuksia vammaisen henkilön yhdenvertaisen kohtelun toteuttamiseksi. Kohtuulliset mukautukset ovat eri asia kuin varsinaiset esteettömyystoimenpiteet, jotka ovat yleisiä ja ennakkollisia ja niistä säädetään erikseen muun muassa rakennuslainsäädännössä. Kohtuullisia mukautuksia ovat esimerkiksi näkövammaisen noutaminen odotustiloista, kun vuoronumerojärjestelmä ei palvele näkövammaista asiakasta.

2.7 Osallisuus

Ihmisten osallistumismahdollisuuksilla on vahva yhteys heidän kokemaansa hyvinvointiin. Hyvinvoinnin edistäminen, osallisuuden lisääminen ja syrjäytymisen ehkäisy edellyttävät yhteisöllisyyttä. Osallisuudessa keskeistä on luottamus, sitoutuminen ja kuulluksi tuleminen. Osallisuus voi liittyä mahdollisuuteen osallistua päätöksentekoon, joka vahvistaa kokemusta turvallisuudesta ja oikeudenmukaisuudesta. Yksilötasolla keskeistä on omakohtainen sitoutuminen, omaehtoinen toiminta ja mahdollisuus vaikuttaa omaa elämää koskevien asioiden kulkuun.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 3 §:ssä todetaan, että asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää palvelua eikä hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään saa loukata. Jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveydenhuollon käytettävissä. Suomessa tilapäisesti oleskelevien henkilöiden oikeudesta hoitoon sovelletaan, mitä siitä erikseen säädetään tai valtioiden välillä vastavuoroisesti sovitaan.

ISLABilla ei ole ollut omaa asiakasraatitoimintaa, mutta asiakaspalautteen antomahdollisuus on ja asiakaspalautteet on huomioitu palvelujemme kehittämisessä. Lisäksi ISLABilla on mahdollisuus hyödyntää omistajina toimivien hyvinvointialueiden asiakasraateja. Pohjois-Savon asiakasraati on testannut ISLABin verkkosivuja niiden uudistuessa 2022.

3 Yhdenvertaisuuden toteutuminen ISLABissa

Yhdenvertaisuuden toteutumista, syrjintää ja siihen puuttumista sekä osallisuusmahdollisuuksia arvioitiin asiakas-, asiakasryhmä- ja henkilöstökyselyillä. Kyselyiden tarkoituksena oli tunnistaa yhdenvertaisuuteen liittyviä kehittämiskohteita. Niiden avulla kartoitettiin, kuinka ISLAB edistää toiminnassaan asiakkaiden yhdenvertaisuutta, ehkäisee ja puuttuu syrjintään sekä lisää asiakkaiden osallisuutta. Kyselyillä pyrittiin tunnistamaan erilaisten asiakasryhmien tarpeita ja varmistamaan, että kaikki pystyvät yhdenvertaisesti käyttämään ISLABin palveluja.

Yhdenvertaisuuden toteutumisen tavoitteena on, että kaikkia laboratorion asiakkaita kohdellaan samanarvoisesti riippumatta heidän sukupuolestaan, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansalaisuudestaan, kielestään, uskonnostaan ja vakaumuksestaan, mielipiteestään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.

Asiakaskysely julkaistiin www.islab.fi-verkkosivulla ja lähetettiin potilasjärjestöille ja muille sidosryhmille tammikuussa 2022. Asiakaskyselyyn vastasi 314 ja asiakasryhmäkyselyyn 26 asiakasta.

Asiakasryhmäkysely lähetettiin syrjinnän vaarassa oleville asiakasryhmille, joita olivat ISLABin alueella toimivat vammaisjärjestöt, mielenterveysjärjestöt, SETA, vanhusneuvostot, nuorisoneuvostot, eläkeläisten neuvottelukunnat, Setlementti ry, Sosiaaliturvayhdistys ja potilasjärjestöt.

Asiakasryhmäkyselyjen tuloksissa (26 vastaajaa) 69,2 %:n mielestä ISLABin palveluissa yhdenvertaisuus toteutuu. 7,7 % arvioi, että yhdenvertaisuus toteutuu huonosti. Asiakasryhmistä 76,9 % totesi, ettei ole kokenut palveluissa syrjintää. 7,7 % totesi kokeneensa syrjintää. Kysymyseen ”onko asiakasryhmänne näkemyksiä kuultu palveluiden kehittämisessä, suunnittelussa ja arvioinnissa ISLABissa”, vastasi kieltävästi 46,2 % ja vain 7,7 % vastasi myöntävästi.

Asiakasryhmävastausten perusteella palvelujen kehittämiskohteena ovat

- asiakasosallisuuden lisääminen
- palvelun yhdenvertaisuuden kehittäminen ja syrjinnän ehkäiseminen

Asiakaskyselyn (314 vastaajaa) mukaan ISLABissa saatu palvelu on ollut pääosin myönteistä. Asiakaskyselyyn vastanneista 94,9 % arvioi, ettei ole kokenut tai nähnyt palveluissa syrjintää. 4,7 % on havainnut tai itse kohdannut syrjintää. Syrjintää kokeneet arvioivat syyksi mm.

terveydentilaa, kansalaisuutta, mielipidettä tai seksuaalista suuntautumista. ISLABin ilmapiiriarvioinnissa asiakkaat ovat kokeneet myönteisenä, kun

- on tervehditty ja kohdeltu kunnioittavasti
- on kohdeltu yhdenvertaisesti
- asiakkaan mielipiteitä ja asiaa on kuunneltu
- asiakas on saanut riittävästi ohjausta ja neuvontaa

Asiakkaat arvioivat, etteivät ole kokeneet ennakkoluuloja ylläpitäviä mielipiteitä tai eriarvoista kohtelua koskien ikää, kielivähemmistöjä, etnisiä ryhmiä tai kansallisuuksia, vammaisuutta, erilaisia uskontoja, sukupuolta tai seksuaalisia vähemmistöjä. Palvelujen saavutettavuuden ja esteettömyyden kysymyksiin n. 1–7 % asiakkaista vastasi, että ISLABin palveluista saatavien tietojen riittävydessä, tiedon ymmärrettävyydessä, selkokielisyydessä, tiedottamisen tarkoituksenmukaisuudessa, opasteiden selkeydessä, tilojen esteettömyydessä ja saavutettavuudessa, liikuntavammaisuuden ja näkövammaisuuden huomioimisessa on parannettavaa.

Henkilöstökysely (174 vastaajaa) lähetettiin esihenkilöiden kautta tammikuussa 2022. 84.4 % vastanneista oli sitä mieltä, että ISLABin palvelut ovat asiakkaille yhdenmukaiset. Avoimissa palautteissa yhdenmukaisuutta heikentää verkkoajanvarauksen haasteet ikäihmisille, muun kielisille ja näkövammaisille. Lisäksi alueellista yhdenmukaista palvelua heikentää, ettei kaikissa paikoissa ole näytteenottopalvelua yhtä usein tarjolla tai palveluvalikoimasta puuttuu esim. lasten näytteenotto, Ekg, holter-tutkimus tai spirometria. Vastanneista 80.9 % arvioi, että ISLABin palvelujen järjestämisessä ei esiinny syrjintää. 8 %:n mielestä syrjintää esiintyy ja sitä ilmenee iän, terveydentilan tai vammaisuuden vuoksi.

Henkilöstö arvioi 70.5%:ssa, että ISLABin tilat ovat esteettömiä. 20.8 %:n mielestä esteettömyys ei toteudu kaikissa toimitiloissa. Tämä näkyy hankaluutena liikkua pyörätuolilla tai rullaattorilla tai lastenvaunujen kanssa. Ovet ovat painavia heikkokuntoisille ja vuoronumerot ovat liian korkealla pyörätuolissa oleville tai lyhytkasvuisille.

Henkilöstö-kyselyn pohjalta kehittämiskohteina yhdenvertaisuuden edistämiseksi ovat

- Ajanvarauspalvelun saavutettavuudessa ja yhdenvertaisten palvelujen saatavuudessa
- Näytteenottoyksiköiden esteettömyyden lisääminen

4 ISLABin asiakkaiden toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma

Asiakkaiden toiminnallisen yhdenvertaisuussuunnitelman osa-alueita ovat strategia, asiakaspalvelu, neuvonta- ja palveluohjaus, tulkki- ja omankielinen palvelu, erityispalvelut, yhteistyö eri

väestöryhmien kanssa, syrjinnän ehkäiseminen ja siihen puuttuminen palveluiden osalta, tiedottaminen, esteettömyystoiminta ja tietojen käsittelyn tietoturvallisuus. Suunnitelmassa on kuvattuna jokaisen osa-alueen tavoitetilän kuvaus, konkreettiset kehittämisalueet ja -toimenpiteet, aikataulu ja vastuuhenkilöt.

4.1 Strategia

ISLABin strategiassa missiona on ”Tuottaa tutkittua tietoa pintaa syvemmältä”. Visio 2025 on ”Olemme tunnettu, vaikuttava ja tuloksellinen asiantuntijaorganisaatio”. Asiakaslupauksemme on ”Luotettavat asiantuntijamme tuottavat laadukasta analytiikkaa sujuvien hoitoketjujen ja oikea-aikaisten hoitopäätösten tueksi”. ISLABin arvot ja toimintatavat ovat vastuullisuus, vaikuttavuus, luotettavuus ja kumppanuus; innostumme, uudistumme ja toimimme yhdessä.

Yhdenvertaisuus ja syrjinnän ehkäisy kuuluvat ISLABin strategian vastuullisuus -teeman alle. Tämä yhdenvertaisuussuunnitelma on vastuullisuus -teemaa tarkentava strateginen dokumentti.

Yhtenä tärkeänä strategisena tavoitteena on Lähellä asiakasta -teema. ISLABin asiakasryhmänä ovat potilasasiakkaat, terveydenhuollon ammattilaiset ja omistajat. Tavoitteenamme on vastata kaikkien asiakasryhmiemme palvelutarpeeseen toimimalla lähellä asiakasta ja heidän palvelutarpeeseensa vastaten. Tavoitteena on kaikkien asiakasryhmien hyvä asiakaskokemus. Tätä asiakaskokemusta seurataan kuukausi- ja vuositasolla. Asiakaspalautteista nostetaan asiakaspalvelun kehittämiskohteita yksikkötasoisesti ja ISLAB-tasoisesti. Lähellä asiakasta -teemaan kuuluu myös osallisuus, jonka toimintamalleja ja tavoitteita tarkennetaan tässä yhdenvertaisuussuunnitelmassa.

ISLAB on palvelutuotanto-organisaatio, jonka tehtävänä on toimia Itä-Suomen alueen terveydenhuollon yhtenä tukijalkana, jolloin hyvinvointialueiden asukkaat ja hyvinvointialueiden terveydenhuollon ammattilaiset saavat tarvitsemansa kliniset laboratoriopalvelut terveydenhuollon ja sairaanhoidon tueksi perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoidossa. ISLABin tehtävänä on turvata omistajilleen laboratoriopalvelut kaikissa olosuhteissa. Toimimme tärkeänä kumppanina ja teemme yhteistyötä kaikkien toiminta-alueen asiakasryhmien kanssa.

4.2 Asiakaspalvelu

Lähellä asiakasta -strateginen tavoite tarkoittaa, että ISLABin asiakaspalvelua on siellä, missä asiakkaat meitä tarvitsevat. Palveluverkostoa suunnitellaan ja muokataan yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa. Tavoitteena on toimia tiloissa, joissa terveydenhuollon asiakkaat muutoinkin asioivat. Näin voidaan hyödyntää yhteisiä tiloja ja palveluja ja asiakkaat säästävät aikaa, kun saavat erilaiset terveystalvelut saman katon alta.

ISLAB palvelee kaikkia julkisen terveydenhuollon hoitoyksiköistä laboratoriolähetteen saaneita ja sairaaloiden, hoito/hoiva-osastojen ja poliklinikkojen asiakkaita tasapuolisesti. Asiakaspalvelun tavoitteena on, että kaikkia laboratorion asiakkaita kohdellaan samanarvoisesti riippumatta heidän sukupuolestaan, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansalaisuudestaan, kielestään, uskonnostaan ja vakaumuksestaan, mielipiteestään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä. Kaikki asiakkaat on kohdattava yhtä arvokkaina ihmisinä. ISLABissa ei valikoida asiakkaita, vaan kaikkia asiakkaita palvellaan yhtä arvokkaasti ja tasapuolisesti.

Keinot asiakaspalvelun yhdenvertaisuuden edistämiseksi, syrjinnän ehkäisemiseksi ja osallisuuden parantamiseksi ISLABissa ovat työntekijöiden perehdytyksessä ja koulutussuunnitelmassa huomioitava riittävä asiakaspalveluosaaminen ja toiminnallisen yhdenvertaisuussuunnitelman tunteminen.

Asiakaskyselyn perusteella ISLABin palveluista saatavien tietojen riittävydessä, tiedon ymmärrettävyydessä, selkokieliydessä, tiedottamisen tarkoituksenmukaisuudessa, opasteiden selkeydessä, tilojen esteettömyydessä ja saavutettavuudessa, liikuntavammaisuuden ja näkö- ja kuulovammaisuuden huomioimisessa on parannettavaa.

Taulukko 1. Asiakaspalveluun liittyvä kehittämissuunnitelma

Kehittämiskohde	Kehittämistoimenpide	Vastuutaho	Aikataulu
Yhdenvertaisuus ja esteettömyys			
Liikuntarajoitteisten ja näkö- ja kuulovammaisten huomioiminen tiloissa, toiminnassa ja opasteissa	Henkilöstön eettisen-, yhdenvertaisen kohtelun- ja asiakaspalveluosaamisen vahvistaminen (koulutus)	Koulutuspäällikkö ja osastonhoitajat	Jatkuva koulutus

	Yhdenmukaiset selkeät opasteet kaikissa toimipaikoissa	Asiakaspalvelukoordinaattori ja osastonhoitajat	2024–2026
Kehittämiskohde Osallisuus	Kehittämistoimenpide	Vastuutaho	Aikataulu
Asiakkaiden osallistaminen palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin	Hyvinvointialueiden asiakasraatien hyödyntäminen asiakaspalvelujen kehittämisessä tarvittaessa	Asiakaspalvelunkoordinaattori	jatkuva toimintatapa

4.3 Neuvonta- ja palveluohjaus

ISLABissa on keskitetty neuvontapalvelu, jonka tarkoituksena on neuvoa ja ohjata potilasasiakkaita ja terveydenhuollon ammattilaisia puhelimitse, sähköpostilla tai chatbotin avulla. Neuvontapalvelussa saa palvelua myös englannin kielellä. ISLABin verkkosivuilla on omat sivustot potilasasiakkaille ja terveydenhuollon ammattilaisille. Tavoitteena on, että kaikki ISLABin asiakkaat saavat tarvitsevansa tiedon joko verkkosivuilta, neuvontapalvelusta tai ISLABin työntekijöiltä.

Potilasohjeiden tarkoituksena on kertoa asiakkaille mahdollisimman selkeästi, kuinka asiakas valmistautuu lähetteen mukaiseen laboratoriotutkimukseen. Potilasohjeita on kysynnän mukaan käännetty suomen kielen lisäksi englannin kielelle ja muille eniten kysytyille kielille mm. venäjä ja arabia. Laboratoriossa asiakasopasteet pidetään yksinkertaisina ja selkeinä. Käytössä on myös kuvaopasteita esim. näytteenotto-wc:ssä. Tarvittaessa asiakkaille on apuna englanninkielisiä opasteita.

ISLABissa jokaisen työntekijän velvollisuus on opastaa asiakkaita asiakaspalvelu- ja näytteenottilanteissa. Tarvittaessa työntekijä voi olla yhteydessä neuvontapalveluun.

Neuvontapalvelun palveluneuvoja koulutetaan kohtaamaan erilaisia asiakkaita yhdenvertaisuuden edistämiseksi, syrjinnän ehkäisemiseksi ja osallisuuden parantamiseksi. Työntekijöiden neuvonta- ja opastustaitoa tuetaan perehdytyksellä ja riittävällä koulutuksella.

Taulukko 2. Neuvonta- ja palveluohjaukseen liittyvä kehittämissuunnitelma

Kehittämiskohde	Kehittämistoimenpide	Vastuutaho	Aikataulu
Yhdenvertaisuus			
Asiakaspalveluosaamisen tasealaatuisuus	Asiakaspalvelu terveydenhuollossa - koulutus/perehdytys	koulutuspäällikkö/osastonhoitajat	Jatkuva koulutus
Asiakkaan kohtaaminen puhelimesta	Asiakaspalvelu puhelimitse – koulutus/perehdytys	koulutuspäällikkö/osastonhoitajat	Jatkuva koulutus

4.4 Tulkki- ja omankielinen palvelu

ISLABissa myös muunkieliset asiakkaat saavat asiakaspalvelua näytteenottotilanteissa ja puhelinpalvelussa. Näytteenottotilanteissa voidaan käyttää apuna mobiilitulkkaukspalvelua.

Pääsääntöisesti laboratorioon tulevilla muunkielisillä ja kuulovammaisilla asiakkailla on mukanaan tulkki.

Taulukko 3. Tulkki- ja omankieliseen palveluun liittyvä kehittämissuunnitelma.

Kehittämiskohde	Kehittämistoimenpide	Vastuutaho	Aikataulu
Yhdenvertaisuus ja syrjinnän ehkäisy			
Tulkkaukspalvelun käyttö näytteenotossa, jos asiakkaalla ei ole tulkkiä mukana	Perehdytetään työntekijät tulkkipalvelujen käyttöön ISLABin työohjeen mukaisesti. Näytteenottoyksiköissä oltava älypuhelin, jossa on mobiilitulkkipalvelun käyttömahdollisuus.	Yksiköiden vastuuhenkilöt	2024–2026
Asiakkailla annettavien ohjausmateriaalin saatavuus	Tuotetaan tärkeimmät ohjausmateriaalit suomen kielen lisäksi englannin kielellä. Pidetään opasteet ja ohjeet selkokielisinä.	Yksiköiden vastuuhenkilöt	2024–2026

	Käytetään tarvittaessa selkokieli- syyden testaamista.		
--	---	--	--

4.5 Erityispalvelut

Yhdenvertaisuus ISLABin palveluissa edellyttää, että palvelut ja positiivinen erityiskohtelu on huomioitu näytteenottopalvelua suunniteltaessa, toteutettaessa ja arvioitaessa. Erityispalveluiden oikealla kohdentamisella varmistetaan asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu. Esimerkkinä on kuulo-, näkö- ja liikuntavammaisten asiointin turvaaminen näytteenotossa.

Taulukko 4. Erityispalveluihin liittyvä kehittämissuunnitelma

Kehittämiskohde	Kehittämistoimenpide	Vastuutaho	Aikataulu
Yhdenvertaisuus, syrjinnän ehkäisy, osallisuus, esteettömyys ja kohtuulliset mukautukset			
Kuulovammaisten, huonosti kuulevien asiakkaiden esteetön kuunteluympäristö mahdollisuuksien mukaan	Näytteenottoyksiköiden suunnittelussa ja palvelujen toteutuksessa kuulovammaiset huomioidaan tilojen kaikumisen ja taustamelun suhteen. Tulkkipalvelujen käyttömahdollisuus	Yksikön vastuuhenkilöt ja tarvittaessa yhteistyö kiinteistöyksikön kanssa	2024-2026
Näkövammaisten mahdollisuus sähköiseen asiointiin ja tuki näytteenotossa	Verkkosivujen, uudessa ajanvarausjärjestelmässä ja ilmoittautumis- ja vuoronumerojärjestelmien toiminnassa huomioidaan näkövammaiset, jotta palvelut ovat heidän saavutettavissa. Näkövammaiset noudetaan odotustilasta näytteenottoon, jos avustajaa ei ole mukana.	Asiakaspalvelunkoordinaattori Tietohallintojohtaja Yksikönvastuuhenkilöt	2024-2026

Liikuntavammaisen mahdollisuus liikua näytteenotossa	Tiloissa huomioidaan liikuntarajoitteisten turvallinen liikkuminen esim. apuvälineiden kanssa	Yksikön vastuuhenkilöt ja yhteistyö tarvittaessa kiinteistöyhtiön kanssa	Jatkuva toiminta
Näytteenottotilojen esteettömyyden asiantuntijuuden edistämisen tilojen suunnittelua ja käyttöä varten	Näytteenottotilojen suunnittelua ja käyttöönottoa varten esteettömyysosaamisen vahvistaminen ja tarvittaessa esteettömyys asiantuntijoiden käyttäminen	Yksikön vastuuhenkilöt	Jatkuva toiminta

4.6 Asiakaspalaute

ISLABissa on kerätty asiakaskokemusta ja -palautetta monikanavaisesti vuodesta 2022 alkaen. Käytössä ovat

- verkkosivupalautekanavat
- asiakaspalautetolpat
- mobiilipalaute QR-koodilla
- paperipalautteet
- organisaatioasiakkaille ja terveydenhuollon ammattilaisille on lähetetty sähköpostitse linkki asiakastytyväisyyskyselyyn vuosittain

Asiakaskokemuskysely ja -palaute ovat saatavilla myös englannin- ja ruotsinkielisenä. ISLABissa voi vastata asiakaskokemuskyselyyn tai antaa asiakaspalautetta myös puhelimitse mobiili QR-koodin kautta. Jokaisella yksiköllä on oma QR-koodinsa. QR-koodin käyttöohjeet ovat saatavilla näytteenottoyksiköissä. Lisäksi työntekijät tarjoavat asiakkaille opastusta ja paperipalautteen antomahdollisuutta. Kaikki palautteet ohjataan ja kirjataan samaan palautejärjestelmään.

Asiakaskokemusta ja -palautteita seurataan ISLAB -, aluelaboratorio- ja laboratoriotasoisesti kuukausittain. Asiakaskokemuksesta ja -palautteista saatua tietoa hyödynnetään asiakaspalvelua parantavien toimenpiteiden ja kehittämiskohteiden tunnistamisessa.

Asiakaskokemuskyselyssä mitataan, miten asiakas on kokenut saamansa laboratoriopalvelun ja haluaako hän suositella palvelua tutuilleen ja läheisilleen. Asiakaskokemuskysely sisältää 1–5 kysymystä, joiden sisältö on toteutettu THL:n kansallisen asiakaspalvelun (ASPA) mittaristolla.

Asiakaskokemuskysely sisältää myös NPS (Net Promoter Score) -mittarin, joka on valittu ISLABin strategiseksi asiakaspalvelun seurantamittariksi. Tavoitteena vuosina 2024-2025 on, että jokaisen aluelaboratorion asiakasNPS on >75. Vuoden 2023 lopussa koko ISLABin asiakasNPS oli 76. Asiakaskokemustieto käsitellään laajennetussa johtoryhmässä, aluelaboratorioiden johtotiimeissä ja yksiköiden viikkopalaverissa.

Asiakaspalautteet käsitellään ISLABin työohjeen mukaisesti. Näytteenottoyksiköiden esihenkilöt saavat asiakaspalautteet ja yhteenvetoraportit, jotka ovat kohdistuneet heidän vastuuyksiköihinsä. Tulokset käsitellään yksiköiden viikkopalaverissa ja aluelaboratorion johtotiimissä. Asiakaspalautteista saatavaa tietoa hyödynnetään asiakaspalvelun parantamisessa.

Asiakaskokemuskyselyiden ja palautteiden yhteenvedot käsitellään puolivuositain laajennetussa johtoryhmässä ja tulokset tiedotetaan henkilöstölle.

4.7 Yhteistyö eri väestöryhmien kanssa

Asiakkaiden osallistaminen palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin parantaa palveluiden asiakaslähtöisyyttä. ISLAB on hyödyntänyt asiakasraatitoimintaa uuden toiminnan kehittämiseksi. Yhtenä esimerkkinä verkkosivu-uudistus. Jatkossa yhdenvertaisuuden edistämiseksi, syrjinnän ehkäisemiseksi ja osallisuuden parantamiseksi ISLABin on hyödynnettävä asiakasraatitoimintaa asiakkaille suunnattujen palvelujen, verkkopalvelujen, potilasohjeiden ja tilojen suunnittelun ja käyttöönoton testauksessa.

4.8 Syrjinnän ehkäiseminen ja siihen puuttuminen palveluiden osalta

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista määrittää, että jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hoito on järjestettävä ja potilasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. Potilaan mahdollinen mielenterveys- tai päihdeongelma, somaattinen sairaus, uskonto, kulttuuri, etninen tausta tai muu tekijä ei saa vaikuttaa syrjivästi, vaan potilaslain on kaikilta osin toteuduttava yhdenvertaisesti. Laboratoriopalvelut ovat osa potilaan hoitoprosessia, joten laki potilaan asemasta ja oikeuksista koskee myös ISLABin asiakkaita.

Työntekijän havaitessa syrjintää tai asiakkaan tuodessa esille syrjinnän kokemuksia, tulee asiaan puuttua heti ja käsitellä ensisijaisesti kyseisessä yksikössä. Asiakkaalle tulee kertoa myös ISLABin potilasasiayhdyshenkilön palveluista. Potilasasiayhdyshenkilö toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseen ja toteuttamiseen ohjaamalla ja neuvomalla laboratoriopalveluun ja kohteluun liittyvissä asioissa. Potilasasiayhdyshenkilö on puolueeton neuvoa antaessaan.

Potilasasiayhdyshenkilö ohjaa tarvittaessa asiakasta tai läheistä hyvinvointialueen potilasasiayhdyshenkilön palvelujen piiriin, joka neuvoo ja auttaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Asiakkaalla on myös mahdollisuus tehdä kantelu syrjintään liittyvistä asioista organisaation ulkopuolisille valvontaviranomaisille (AVI, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies). Tarvittaessa potilasasiayhdyshenkilö tekee sisäisen asiakaspalautteen tai palaute-poikkeamailmoituksen asiakkaan yhteydenoton perusteella.

ISLABin asiakaskyselyssä 4,7 % on havainnut tai itse kohdannut syrjintää. Syrjintää kokeneet arvioivat syyksi mm. terveydentilaa, kansalaisuutta, mielipidettä tai seksuaalista suuntautumista. Henkilöstökyselyssä 8 %:n mielestä ISLABin palveluissa syrjintää esiintyy ja se ilmenee iän, terveydentilan tai vammaisuuden vuoksi. Vaikka yli 90 % asiakkaista ja henkilöstöstä on arvioinut, ettei syrjintää esiinny ISLABin asiakaspalvelussa, niin tavoitteena on, ettei kukaan koe tulleen syrjityksi ISLABin laboratoriopalveluissa.

4.9 Tiedottaminen

ISLABin viestinnässä ja tiedottamisessa pyritään hyödyntämään monikanavaisuutta, jotka ovat mahdollisimman yhdenvertaisesti eri käyttäjäryhmien saavutettavissa. Digitaalisissa kanavissa noudatamme mahdollisimman laajasti julkishallinnolle asetettua saavutettavuuden vaatimusta, joka jo osaltaan varmistaa yhdenvertaisen pääsyn julkaisemaamme tietoon. ISLABin verkkosivut ovat päätiedotuskanava asiakkaille. Verkkosivujen saavutettavuus on testattu.

Viestintä on kohdennettu eri kanaviin, tarkoituksena tavoittaa eri viesteillä eri kohderyhmiä esimerkiksi verkkosivuilla on eri asiakasryhmille suunnattu omat verkkosivustot (potilasasiakkaat ja terveydenhuollon ammattilaiset). Olennainen laboratoriopalveluun liittyvä tai viranomaistieto on kuitenkin aina verkkosivuilla kaikkien saatavilla. Myös kaikkiin sosiaalisen median kanaviin on kaikilla halukkailla vapaa pääsy. Yksittäisten sosiaalisen median kanavien varaan palveluun liittyvää tai viranomaistietoon liittyvää viestintää ei jätetä, vaan tieto on aina laajemmin saatavilla.

Tiedottamisessa ja viestinnässä pyrimme palvelemaan laajasti eri kohderyhmiä, emmekä keskity esimerkiksi tietyille ryhmille suunnattuun tai tiettyjä aiheita koskevaan viestintään. Pääosa viestinnästämme on kuitenkin rajattu suomea puhuviin kohderyhmiin. Osa palveluista toiminnasta on kuvattu verkkosivuillamme myös englannin kielellä, mutta ajankohtainen tiedottaminen tapahtuu yksinomaan suomen kielellä.

Medialle jaeltavat tiedotteet jaetaan laajasti alueemme medioiden edustajille. Jakelussa on mukana niin tilattavia sanomalehtiä, ilmaisjakelulehtiä kuin Yle uutisetkin. Mediat tekevät itsenäisesti ratkaisut tietojen julkaisemisesta. Medialle lähetettävät tiedotteet ovat aina myös verkkosivuilla luettavissa.

Yhdenvertaisuuteen ja saavutettavuuteen on kiinnitettävä huomio myös potilasohjeissa ja näytteenottopisteiden asiakastiedottamisessa. Ne pitäisi olla mahdollisimman ison osan asiakasryhmien saavutettavissa. Useat kielivähemmistön asiakasryhmät haastavat, jos englannin kielen osaamistakaan ei ole. Tärkeimpiä ja kysytyimpiä potilasohjeita on käännetty kysynnän mukaan myös muille kielille esimerkiksi venäjä ja arabia. ISLABin sisäisessä arvioinnissa potilasohjeiden ja tiedotteiden yhdenvertaisuus ja saavutettavuus voisi olla yksi arvioinnin kohde.

4.10 Esteettömyystoiminta

ISLABin näytteenottopisteet sijaitsevat pääosin hyvinvointialueiden tai kuntien omistamissa kiinteistöissä. Rakentamista ja tilojen suunnittelua ohjaa maankäyttö- ja rakennuslaki. Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä (241/2017) sovelletaan hyvinvointialueiden rakennushankkeissa. Esteettömyys huomioidaan toimitiloissa seuraavissa asioissa:

- Liikkuminen, kulkuväylät ja –reitit (mm. oviautomatiikka, ovien leveydet, lattian kaltevuudet ja kynnyksettömyys, käytävien leveydet, käsijohteet käytävillä, hisseissä, portaissa jne.)
- Opasteet, huomioiden heikkonäköiset ja näkövammaiset (mm. opasteiden selkeys, värit, pistekirjoitus)
- Valaistus
- Akustiikka (tilojen äänimaailma)
- Kalusteet ja niiden sijoittelut

Esteettömyydestä pyritään huolehtimaan kiinteistöjen ylläpidossa jatkuvasti.

Henkilöstökyselyssä 20.8 %:n mielestä esteettömyys ei toteudu kaikissa ISLABin toimitiloissa. Tämä näkyy hankaluutena liikkua pyörätuolilla, rollaattorilla tai lastenvaunujen kanssa. Ovet ovat painavia heikkokuntoisille ja vuoronumerot ovat liian korkealla esimerkiksi pyörätuolissa oleville ja lyhytkasvuisille.

Esteettömyyteen liittyvät asiakaspalautteet on käsiteltävä yksiköissä ja mahdollisiin puutteisiin on reagoitava. ISLABin sisäisissä arvioinneissa näytteenottotilojen esteettömyyden arviointi voi olla yksi arviointi kohta. Uusien näytteenottotilojen suunnitteluvaiheessa otetaan asiakasraatilaisten mahdollisuuksien mukaan suunnittelu- ja tilojen testausvaiheeseen mukaan. Myös ISLABin omaa esteettömyys asiantuntijuutta on syytä edistää, jotta meillä itsellämme on tiedossa asiakastilojen esteettömyysvaatimukset ja tarvittaessa on käytettävä esteettömyysasiantuntijan palveluja.

4.11 Tietojen käsittely ja tietoturvallisuus

ISLAB noudattaa henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU 2016/679) sekä kansallista lainsäädäntöä, mm. tietosuojalakia (1050/2018). Lainsäädäntö velvoittaa turvaamaan riittävän tietosuojan ja tietoturvan tason viranomaisen toiminnassa. Oikeus yksityiselämän suojaan on perusoikeus, joka on turvattu myös perustuslaissa ja EU:n perusoikeuskirjassa.

Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka liitteineen linjaa tietojen käsittelyyn liittyvät tietoturva- ja tietosuojakäytännöt ja sitouttaa kaikki tietojen käsittelijät tietoturvallisuuden ja tietosuojan vaatimustenmukaiseen toteuttamiseen.

Erityisesti potilastietojen käsittely on eheys-, käytettävyys-, ja luottamuksellisuusvelvoitteiden vuoksi vahvasti säänneltyä ja ohjeistettua toimintaa. Potilastietojen käsittelystä informointia ja suostumusten ja luovutuskieltojen käsittelyä ohjaavat kansalliset toimintamallit.

Tietosuojavastaava toimii yhteyshenkilönä rekisteröidyille henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja antaa neuvoja tietosuojoikeuksien käyttämisestä. Tietosuojavastaava antaa tietoja ja ohjeita tietosuojasääntelyn mukaisista velvollisuuksista henkilötietoja käsitteleville työntekijöille ja johdolle sekä raportoi tietojen käsittelyn ja rekisteröityjen oikeuksien toteutumisen tilasta suoraan johdolle.

Näytteenottotilanteissa asiakkaan henkilötunnus on kysyttävä ja asiakas joutuu sen ääneen kertomaan. Asiakkailta on tullut palautteita, ettei näytteenottotilanteissa henkilötietojen osalta

tietossuoja toteudu, koska näytteenottotiloissa ei ole riittäviä äänieristysksiä esimerkiksi muun su-
kupuoliset ovat kokeneet tilanteet ongelmallisena.

Taulukko 5. Tietojen käsittelyyn liittyvä kehittämissuunnitelma

Kehittämiskohde	Kehittämistoimenpide	Vastuutaho	Aikataulu
Yhdenvertaisuus			
Potilastietojen käsittely siten, että sivulliset eivät niitä kuule tai näe, ei ole mahdollistettu kaikissa tiloissa.	Toiminnan ja tilojen kehittämisessä huomioidaan myös tietojen käsittelyn vaatimukset ja ratkaistaan tunnistettuja tietosuojaongelmia.	Yksikön vastuhenkilöt	2024–2026

5 Asiakkaiden toiminnallisen yhdenvertaisuussuunnitelman arviointi ja seuranta

Asiakkaiden toiminnallisen yhdenvertaisuussuunnitelman vaikutuksia yhdenvertaisuuden toteutumiseksi, syrjinnän ehkäisemiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi arvioidaan toteuttamalla henkilöstö-, asiakas- ja väestöryhmäkyselyt säännöllisesti. Kysely toteutetaan seuraavan kerran vuonna 2026. Saadun palautteen avulla voidaan arvioida yhdenvertaisuussuunnitelman toteutumista ja päivittää kehittämiskohteita ja -toimenpiteitä. Arviointia toteutetaan jatkuvasti myös huomioimalla Laatuportin asiakaspoikkeamailmoitukset ja asiakaspalautteet. Yhdenvertaisuussuunnitelman toteutumisen seuranta otetaan myös osaksi ISLABin sisäistä omavalvontaa ja sisäistä ja ulkoista auditointia.

6 Toimenpiteet yhdenvertaisuuden edistämiseksi

ISLABin tulee sitoutua yhdenvertaisten palvelujen turvaamiseen ja syrjinnän vastustamiseen organisaation kaikilla tasoilla. Yhdenvertaisuusnäkökulma tulee sisällyttää koko laboratoriotyön toimintaan.

Tavoitteena on, että ISLABin henkilöstö huomioi asiakkaiden toiminnallisen yhdenvertaisuussuunnitelman päivittäisessä toiminnassaan. Edellä mainitun suunnitelman toteutuminen edellyttää, että henkilöstö on tietoinen yhdenvertaisuussuunnitelman sisällöistä. Yhdenvertaisuussuunnitelma on esiteltävä johdolle, esihenkilöille ja koko henkilöstölle. Henkilöstölle järjestetään

asiakaspalvelun toiminnallisesta yhdenvertaisuudesta sisäistä koulutusta ja uuden työntekijän perehdyttämisen tulee sisältää ISLABin asiakkaiden toiminnallisen yhdenvertaisuussuunnitelman.

LÄHTEET

Hallintolaki (434/2003)

Keskinen, S., Artemjeff, P. & Järvinen, T. (2010). Yhdenvertaisuussuunnittelun opas. Sisäasiainministeriön julkaisut 10/2010. <https://yhdenvertaisuus.fi/documents/5232670/5376058/Yhdenvertaisuussuunnittelun+opas+suomi/a74c17cd-2170-4e8b-8b2b-ff4c0407978c/Yhdenvertaisuussuunnittelun+opas+suomi.pdf?t=1512914867000>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Suomen perustuslaki (731/1999)

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)