



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

4.12.2024
luvn.fi

Oma valvontasuunnitelma Äitiys- ja lastenneuvola

[illegible]

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	3
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	3
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	4
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
2.4	Muistutusten käsittely	8
2.5	Henkilöstö	10
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	15
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	16
2.8	Toimitilat ja välineet	17
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	18
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	21
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	22
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
3	Omaavalvonnin riskienhallinta	24
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	24
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	27
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	29
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	30
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	31
4	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	31
4.1	Toimeenpano	31
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	32

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE
Y-tunnus 3221347-3

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Äitiys- ja lastenneuvolan palveluyksikkö
Tekniikantie 15 02150 Espoo
p. 029 151 2000 (vaihde)

Palveluyksikön vastuhenkilöt
Palveluyksikköpäällikkö Arja Erma p. 0503444583
Ylilääkäri, Äitiys- ja lastenneuvolapalveluiden lääkäripalvelut Annika
Pohto p. 043 8269010
Sähköposti: etunimi.sukunimi@luvn.fi

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuhenkilö	Yhteystiedot
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue		Tekniikantie 15 02150 Espoo p. 029 151 2000 (vaihde)
Äitiys- ja lastenneuvola - terveydenhoitaja- palvelut	Palveluyksikköpäällikkö Arja Erma	Tekniikantie 15, 02150 Espoo puh. 050 344 4583 Sähköposti: etunimi.sukunimi@l uvn.fi
Äitiys- ja lastenneuvola - lääkäripalvelut	Ylilääkäri Annika Pohto	Tekniikantie 15, 02150 Espoo puh. 0438269010 Sähköposti: etunimi.sukunimi@l uvn.fi
Kirkkonummi, Masala, Veikkola	Anna-Lotta Aaltonen	0503107064
Niittykumpu	Jenni Ahvenainen	0505986071

Aurora, Neuvolan keskitetty	Krista Erola	0406394340
Hanko, Inkoo, Siuntio, Raasepori	vs. Fagerholm Mikaela	0401842183
Kivenlahti, Nöykkiö, Saunalahti	vs. Pihla Huttunen	
Lohja, Karkkila, Vihti	Tuija Rajala	0443742355
Iso-Omena, Kauniainen	Riikka Saija	0438251673
Espoon Keskus, Kalajärvi	Pia Sinkkonen	0468771997
Leppävaara, Perkkää, Kilonpuisto	Katarina Weber	0406368891

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut (jatkossa neuvola) sisältäen terveydenhoitaja- ja lääkäripalvelut. Perhesuunnittelu- ja ehkäisyneuvola sisältyy neuvolan palveluihin muissa kunnissa lukuun ottamatta Espoo. Espoossa perhesuunnittelu- ja ehkäisyneuvolan palvelut tuottaa avosairaanhoido. Neuvoloita on 32 yksikköä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kymmenessä kunnassa sekä yksi keskitettyjen palveluiden yksikkö (Espoo). Neuvolapalvelu on osa Perhekeskuspalveluja.

Neuvolapalvelut koostuvat määräaikaista ja laajoista terveystarkastuksista, kotikäynneistä, ryhmätapaamisista sekä etäyhteydellä toteutetuista kohtaamisista raskaana olevien ja alle kouluikäisten lasten perheiden kanssa, esim. puhelin, chat ja etävastaanotto. Asiakkaila on myös mahdollisuus käyttää itsehoito- ja digipalveluita. Tarkemmat kuntakohtaiset tiedot löytyvät nettisivuilta: [Etusivu | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#).

Neuvolan perustehtävänä on raskaana olevan ja lasta odottavan perheen sekä alle kouluikäisen lapsen ja hänen perheensä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, hyvän vanhemmuuden vahvistaminen, lapsen

kasvun ja kehityksen turvaaminen, terveys- ja hyvinvointiriskeihin puuttuminen ja varhainen tuki sekä sairauksien ehkäisy.

Palveluiden yhdenmukaistamistyö on aloitettu keväällä 2024 ja sitä jatketaan edelleen. Yhdenmukaistamisen tavoitteena on tuottaa tasavertaista neuvolapalvelua hyvinvointialueen asukkaille, vaikkakin toteuttamistapa voi olla erilainen johtuen kuntien eroavaisuuksista. Määräaikaisten lakisääteisten terveystarkastusten lisäksi neuvolapalveluita suunnitellaan asiakkaan kanssa myös yksilöllisen ja erityisen tuen tarpeen tilanteissa. Teemme asiakkaan asioissa, asiakkaan kanssa yhteistyötä muiden lapsiperhepalveluiden ja kumppaneiden kanssa. Sairaanhoido ei kuulu neuvolapalveluihin.

Neurolan lääkäripalvelut tuotetaan Espoossa osittain perhekeskuksen lääkäripalveluiden toimesta, sekä ovat osittain avosairaanhoidon vastuulla. Muualla kuin Espoossa lääkäripalvelut ovat avosairaanhoidon vastuulla. Lääkäri toimii tiiviissä yhteistyössä terveydenhoitajan ja tarvittaessa muiden perhekeskustoimijoiden kanssa. Ajan lääkärin vastaanotolle saa terveydenhoitajan kautta.

Järjestämme koko Länsi-Uudenmaan alueen neuvolapalvelut noin 34000 lapselle ja 4500 odottajalle. Palveluita tuottavat pääasiallisesti julkisen sektorin toimijat. Tarvittaessa terveydenhoitaja- ja lääkäripalvelua ostetaan sovitusti hankintasopimukseen hyväksytyiltä tuottajilta. Huolehdimme, että palvelut vastaavat asiakkaidemme tarpeita, ja valvomme palvelujen laatua

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tulee olla asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

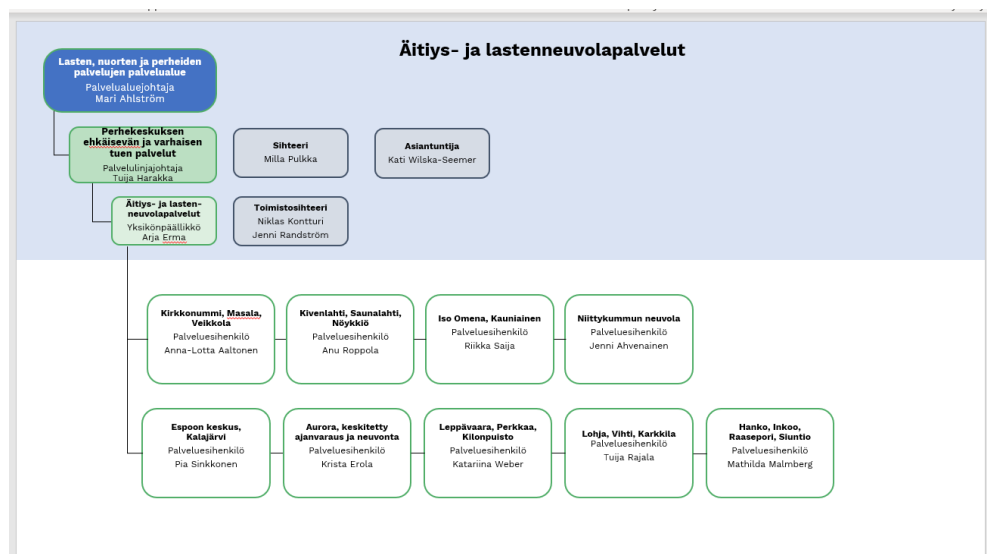
Hyvinvointialueet vastaavat oman toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta omavalvonnan keinoin. Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että palvelujen järjestäjä ja tuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. Omavalvonnan pitää olla ennakoivaa ja aktiivista toimintaa.

Neuvolatyön lainsäädäntö ja suositukset - THL

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Hyvinvointialueen hallintosäännön 115§ mukaan viranhaltijat ja esihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat omalle esihenkilölleen. Tehtävistä määrätään tarkemmin hyvinvointialuejohtajan toimintaohjeissa. Palveluyksiköissä päälliköiden ja esihenkilöiden tehtävänä on huomioida laadunhallinta sekä asiakas- ja potilasturvallisuus annettujen ohjeiden ja lakien mukaisesti. He valmistelevat omavalvontasuunnitelmat yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Palvelualueet ja palvelulinjat raportoivat merkittävistä riskeistään ja riskien hallinnan kehittämisestä osana toiminnan ja talouden seurantaa. Toimintayksiköt raportoivat linjajohtajille merkittävistä riskeistä palveluissaan ja korjaavista toimenpiteistä. Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikkö tuottaa kolmannesvuosittain (1–4, 5–8, 9–12) yhteenvetoraportin tapahtumista.



Neuvolan palveluyksikönpäällikkö sekä neuvolanpalveluiden ylilääkäri ovat ehkäisevän ja varhaisen tuen palvelulinjan johtoryhmän jäseniä. Johtoryhmä kokoontuu viikoittain. Palveluyksikönpäällikkö tapaa yksikkönsä lähiesihenkilöt viikoittain johtotiimissä. Lisäksi hänellä on henkilökohtaiset tapaamiset kunkin alueen lähiesihenkilön kanssa joka toinen viikko

Lähiesihenkilö tapaa henkilöstöä säännöllisesti. Palveluyksikönpäällikkö vierailee henkilöstön kokouksissa kerran vuodessa, kutsutusti useammin. Tapaamisten lisäksi yksiköllä on viikoittaiset koulutus- ja infotilaisuuksia. Palveluiden toteutumista seurataan palvelulinjaraportin avulla (esim. käynnit, kontaktit, erityisientuenkäyntien osuus kaikista käynneistä, lakisääteisten terveystarkastusten toteutuminen), jota käydään johtotiimissä läpi kuukausittain. Myös henkilöstön kanssa seurataan palvelulinja- sekä suoritustaikakohtaisiaraportteja ja arvioidaan yhdessä palvelun laatua ja saatavuutta.

Palveluyksikön laadunhallinnasta vastaavat palvelulinjajohtaja, palveluyksikönpäällikkö, neuvolan ylilääkäri sekä lähiesihenkilöt. Myös jokaisella työntekijällä on vastuu omasta työstään sekä yksikkönsä työstä. Työntekijä on velvollinen epäkohtia huomatessaan, puuttumaan

sekä viemään asiaa eteenpäin esihenkilölle, ja tekemään ilmoituksen käytössä oleviin raportointijärjestelmiin.

Palvelualueet ja palvelulinjat raportoivat merkittävistä riskeistään ja riskien hallinnan kehittämisestä osana toiminnan ja talouden seurantaa. Toimintayksiköt raportoivat linjajohtajille merkittävistä riskeistä palveluissaan ja korjaavista toimenpiteistä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat käsitellään, laajuuden mukaan, asianosaisten henkilöiden kanssa, yksikkökokouksissa, johtotiimissä tai vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmässä. Käsitteilyn yhteydessä tehdään suunnitelma toimintatapojen ja prosessien kehittämisestä. Henkilöstöä tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä lähiesihenkilöiden toimesta.

Vaaratapahtumailmoituksen tekemiseen käytetään HaiPro -järjestelmää vuoden 2024 loppuun, jonka jälkeen hyvinvointialue siirtyy käyttämään Laadun ja riskienhallinnan järjestelmää ("Lari").

Vaaratapahtumailmoitus tulisi ottaa käsittelyyn 7 vuorokauden kuluessa ilmoituksesta ja olla käsiteltynä 60 vuorokauden kuluessa. Palvelulinjalle on nimetty Potilasturvallisuus ilmoitusjärjestelmän vastaava.

Viranhaltijat ja esihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat omalle esihenkilölleen. Johto ja esihenkilöt seuraavat säännöllisesti toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa. Jokainen työntekijä vastaa päivittäisessä työssään siitä, että työ on laadukasta ja tehdyt päätökset perustuvat asiakas- ja potilasturvallisuuteen. Asioita voidaan käsitellä säännöllisissä neuvoloiden tiimi- ja aluekokouksissa sekä palveluesihenkilö- palveluyksikköpäällikön kuulumisissa ja lääkärikokouksissa.

Vaaratapahtumajärjestelmän, palautteiden, muistutusten ja kanteluiden pohjalta arvioidaan olemassa olevia toimintamalleja, prosesseja ja

ohjeita ja tehdään niihin tarvittavia muutoksia sekä järjestämme tarpeen mukaan koulutusta henkilöstölle.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja perheen itsemääräämisoikeutta sekä tukea asiakkaan osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan elämäntapaohjauksessa kuunnellaan asiakkaan tarpeet ja arvioidaan hänen voimavaransa sekä halu muutokseen. Asiakasta kannustetaan, tuetaan ja motivoidaan esim. terveelliseen ravitsemukseen, liikuntaan, hyvään arkirytmiiin, päihteettömyyteen, mutta viime kädessä asiakas ja perhe tekevät omat valintansa sen hetkisten voimavarojensa mukaan ja tätä valintaa kunnioitetaan. Ammattilaisella on kuitenkin myös velvollisuus ottaa puheeksi asioita, joilla voi olla vaikutusta koko perheen, syntymättömän lapsen tai asiakkaana olevan lapsen terveyteen, hyvinvointiin ja elämään. Kaikissa lasta koskevissa päätöksissä on aina otettava huomioon lapsen etu ja toimittava sen edellyttämällä tavalla.

Palvelutarpeen / hoidontarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa keskustellen. Tarvittaessa keskustelua käydään myös yhteistyössä muiden ammattilaisten kanssa, moniammatillisesti. Arvioinnin tukena on säännöllinen määräaikaistarkastusohjelma, seulaluontoiset sekä tarveharkintaiset kyselyt, tutkimukset, toimenpiteet ja puheeksi otot. Lisä- ja erityisen tuen tarpeen käyntejä tarjotaan asiakkaan tarpeen mukaan.

Asiakkaan hoidon ja palvelun tarve ja yhdessä asiakkaan kanssa tehty suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään noudattaen kirjaamisohjeita ja lainsäädäntöä. Asiakas näkee käyntikirjaukset Oma Kanta -palvelusta.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa hoidostaan niin, että hän riittävästi ymmärtää tiedon sisällön ja merkityksen. Kielelliset oikeudet - EU-terveydenhoito.fi Tarvittaessa vastaanotolle varataan tulkki, yleensä etäkontaktina.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan tai tulee tiedoksi esim. asiakkaan tekemän palautteen tai muistutuksen kautta, asia otetaan selvittelyyn yhdessä neuvolan esihenkilön ja asianosaisten kanssa. Tarvittaessa ja saadun tiedon pohjalta voidaan neuvolapalvelua edelleen kehittää tai huomioida osaamisen kehittämisen suunnittelussa.

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista toteutuu kirjallisilla esitteillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedoista palvelupisteissä (infonäytöt, taulut) ja verkkosivuilla (<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>). Lisäksi palveluyksikössä on ohjeet palautteen antoon.

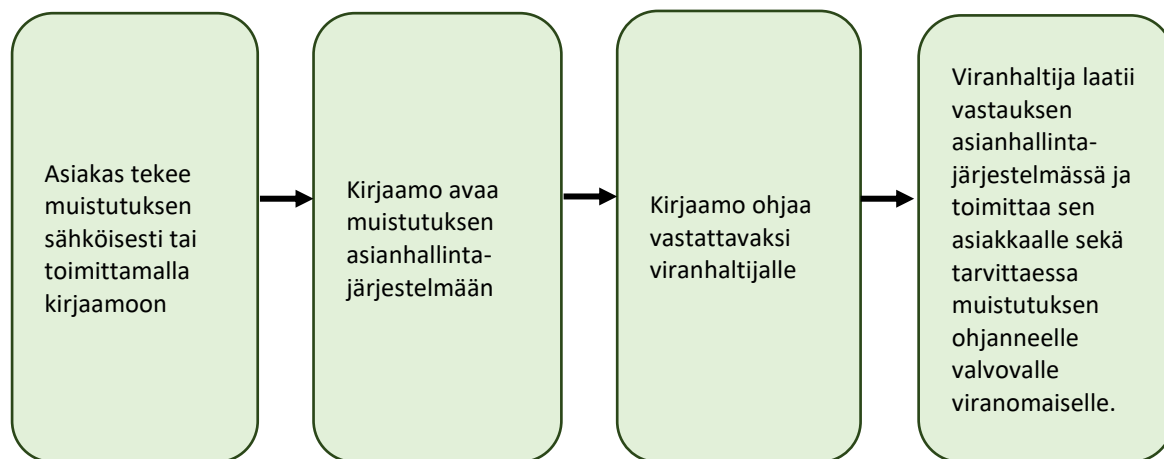
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikkien palveluyksiköiden sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

2.4 Muistutusten käsittely

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä muistutusprosessi, jonka mukaan muistutukset käsitellään (kuva 1).



Kuva 1. Muistutusprosessi

Asiakaspalautetta kerätään usealla tavalla: hoitotilanteessa, suora yhteydenotto suullisesti tai postitse/ sähköpostitse, paperilomakkeilla tai Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen internetsivujen kautta.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun: Asiakas tai hänen edustajansa voi ottaa suoraan yhteyttä hoitoa antaneeseen ammattilaiseen tai hänen esihenkilöönsä. Palautetta voi antaa LUVN internet-sivujen palautepalvelun kautta. Muistutus: Asiakas tekee muistutuksen ja toimittaa sen LUVN:n kirjaamoon. Asiakas saa vastauksen muistutukseen noin kuukauden kuluessa.

Sähköisesti: lomake LUVN:n internetissä (Muistutukset | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (luvn.fi)) suomi.fi -tunnistautumisen kautta. Paperilla: toimittaminen LUVN:n kirjaamoon (aika sovittava etukäteen kirjaamo@luvn.fi/ p. 029 151 5835, päivystys arkisin klo 9–15) TAI paperipostilla kirjaamon osoitteeseen PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Muistutus avataan asianhallintajärjestelmä Dynasty 10:een LUVN:n kirjaamossa (tunniste: Muistutus). Kirjaamo ohjaa muistutuksen vastattavaksi viranhaltijalle vastuutustaulukon mukaisesti (palvelualuekohtaiset ohjeet). Viranhaltija tekee muistutusvastauksen Dynasty 10:ssä ja toimittaa vastauksen asiakkaalle sähköpostin turvapostiominaisuudella / paperipostilla. Kantelu: Tehdään asianomaiselle viranomaiselle (Aluehallintovirasto, Valvira, eduskunnan

oikeusasiamies). Potilasvahinko: Potilasvahinkoepäilyksessä ohjataan asiakasta tekemään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen
Palvelulinjajohtaja yhdessä palveluysikköpäällikön kanssa vastaa koko yksikköä koskeviin muistutuksiin ja kanteluihin. Yksittäisen asiakkaan hoitoon liittyvään muistutukseen tai kanteluun vastaa palveluysikköpäällikkö yhdessä alueen lähiesihenkilön kanssa.
Yksittäisiin palautteisiin esim. sähköisessä palautejärjestelmässä vastaa pääsääntöisesti sen alueen lähiesihenkilö, jota asia koskee.

2.5 Henkilöstö

Palveluysiköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esimerkiksi tavoite ja kehityskeskusteluiden yhteydessä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset.

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus (erillisen suunnitelman mukaisesti)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen (erillinen koulutus tai sisältyen esimerkiksi tietojärjestelmäkoulutukseen)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Asiakasturvallisuuskoulutus (LAB PedaSafety)	Asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (sisältää laiteturvallisuus, infektioiden torjunta, lääkitysturvallisuuskoulutus) (Oppiportti)	Potilastyössä toimiva henkilökunta
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
Tietosuojakoulutus (Eduhouse)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

Taulukko 1. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle suositellut omavalvontaan liittyvät koulutukset (2024)

Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuusselvitykset ja huumausainetestaukset. Palveluyksikön esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen lasten ja nuorten sekä ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä ja vuoden 2025 alusta alkaen vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 § ja laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) 3 §).

Neuvolaan palkataan terveydenhoitajatutkinnon suorittaneita ja Valviran laillistamia terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Koska neuvolassa tehdään pääsääntöisesti yhdistettyä äitiys- ja lastenneuvolatyötä, ei pelkkä kättilön koulutus ole riittävä. Sijaisena voi toimia myös loppuvaiheen terveydenhoitajatutkinnon opiskelija.

Palveluyksikön henkilöstön rekrytointi perustuu hyvinvointialueen virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, talousarvion noudattamisohjeisiin, neuvolan budjettiraameihin sekä muihin ohjeisiin, jotka koskevat rekrytointilupia ja henkilöstön palkkaamista.

Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoa- ja tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on vaadittavan tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti.

Turvallisuusselvitys (huumetestit) tehdään työterveyshuollossa (Mehiläinen), satunnaisesti joka 10. tehtävään palkatulle työntekijälle. Lisäksi esimiehellä on aina oikeus ohjata työntekijä tarvittaessa huumetestiin. Tartuntatautilain edellyttämä rokotussuoja tarvitaan vain terveydenhuollon asiakastyötä toteuttaville.

Esihenkilöt vastaavat uusien työntekijöidensä perehdyttämisestä sekä palveluyksikön että hyvinvointialueen yleisiin käytänteisiin. Perehdytykseen osallistuvat lisäksi kollegat ja asiantuntijatehtävissä toimivat terveydenhoitajat. Käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään perehdyttää sovellustuki. Esihenkilö käy tavoitekeskustelun kaksi kertaa vuodessa jokaisen työntekijänsä kanssa joko yksilö- tai ryhmäkehityskeskusteluna. Yhdessä sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan käytössä olevilla mittareilla ja työntekijän ja esihenkilön kahdenkeskisissä tapaamisissa vuoden aikana. Terveydenhuollon ammattihenkilöillä on lakisääteinen velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan. Esihenkilön tehtävänä on yhdessä työntekijän kanssa määritellä tarvittava koulutus esimerkiksi tavoitekeskustelussa. Vaikka työnantajalla on lakiin perustuva vastuu työntekijöiden osaamisen ylläpitämisestä ja kehittämisestä on vastuu viime kädessä yhteinen.

Terveyden- ja sosiaalihuollon henkilöstön osalta valtioneuvosto on periaatepäätöksessään ottanut kantaa terveyden- ja sosiaalihuollon täydennyskoulutuksen määrään, joka arvioitiin keskimäärin 3–10 päivään vuodessa henkilöä kohden. Osa-aikaisilla työntekijöillä koulutusmäärät suhteutetaan työaikaan. Täydennyskoulutuksen riittävä määrä määritellään yksilöllisesti ottaen huomioon henkilön peruskoulutuksen pituus, työn vaativuus ja toimenkuva. Työntekijällä on mahdollisuus osallistua myös ulkopuolisiin ja maksullisiin koulutuksiin, jos ne tukevat perustehtävää. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua säännölliseen työnohjaukseen, joka tukee työssä jaksamista mutta toimii samalla myös osaamisen kehittämisen välineenä.

Opiskelija saa toimia tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä (sijaisena työsuhteessa) ainoastaan ohjauksen ja valvonnan alaisena. Perehdytyksen ja osaamisen varmistamisen merkitys korostuu opiskelijan toimiessa ammattihenkilön sijaisena. Opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja. Ohjaajan tulee ensisijaisesti toimia samassa toimintayksikössä tai ohjaajan on oltava tavoitettavissa puhelimitse (esimerkiksi sosiaalipalveluissa). Sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelija, joka suorittaa harjoittelujaksoaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteuttaa lääkehoitoa vain ohjaajan välittömässä valvonnassa.

Osaamisen kehittäminen

Perehdytys: Esihenkilöt vastaavat uusien työntekijöidensä perehdyttämisestä sekä palveluyksikön että hyvinvointialueen yleisiin käytänteisiin. Perehdytykseen osallistuvat lisäksi kollegat ja asiantuntijatehtävissä toimivat terveydenhoitajat. Käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään perehdyttää sovellustuki. Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu esihenkilön seuranta siitä, onko hän saanut riittävän perehdytyksen tai tarvitseeko lisätukea. Uusille terveydenhoitajille (tällä hetkellä Espoossa) tarjotaan mahdollisuutta perehdytyksen jälkeen osallistua ryhmämuotoiseen mentorointiin, jonka tavoite on tukea työntekijän ammatillista kasvua.

Tavoite- ja kehityskeskustelut: Esihenkilö käy tavoitekeskustelun vuosittain jokaisen työntekijänsä kanssa joko yksilö- tai ryhmäkehityskeskusteluina. Yhdessä sovittujen tavoitteiden toteutumista seurataan käytössä olevilla mittareilla ja työntekijän ja esihenkilön säännöllisissä kahdenkeskisissä tapaamisissa vuoden aikana.

Koulutukset: Terveystenhuollon ammattihenkilöillä on lakisääteinen velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan. Yksittäisten työntekijöiden koulutuksia suunnitellaan tavoitekeskustelun pohjalta. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua koulutuksiin osaamistarpeen

mukaisesti. Osa koulutuksista on kuitenkin työnantajan määrittelemiä ja pohjautuu lakiin, käypähoitosuositusten muutoksiin, erikoissairaanhoidon ohjeiden muutoksiin tai neuvolapalvelujen yhdenmukaistamiseen.

Koulutuspäiviä voi työntekijällä olla 3-10 päivää vuodessa.

Työnohjaus: Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua säännölliseen työnohjaukseen, joka tukee työssä jaksamista mutta toimii samalla myös osaamisen kehittämisen välineenä.

Henkilöstön asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutus:

Yksintyöskentelyn ja kotikäynnin turvallisuuteen liittyvät ohjeistukset on laadittu.

Potilasturvaportti ja Duodecim oppiportti: Verkkopalvelun kurseista Potilasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutus on pakollinen kaikille työntekijöille, myös esihenkilöille. Verkkokoulutus suoritetaan kerran vuodessa ja todistus siitä tulee saattaa oman esihenkilön tiedoksi, joka on vastuussa siitä, että kaikki työntekijät verkkokurssin suorittavat. Oppiporttia käytetään aktiivisesti täydennyskoulutuksessa.

Ensiapukoulutukset: Ensiapukoulutusta järjestetään säännöllisesti, vähintään kolmen vuoden välein.

Lääkehoidon koulutukset (LOVe koulutukset): Hyvinvointialueella on käytössä yhteinen lääkehoidon LOVE-koulutusalue.

Hyvinvointialueella on yhteistyössä Uudenmaan lääkehoitolupatyöryhmän kanssa määritelty laillistettujen ja nimikesuojattujen teoriaopintojen, ja käytännön näyttöjen suorituskriteerit lääkehoitolupaan liittyen.

Opiskelijoiden ohjauksen toteutus: Opiskelijoiden ohjaus on osa ennakoivaa rekrytointia. Terveystieteiden opetus on sitoutunut toimimaan pääkaupunkiseudun terveydenhoitajaopiskelijoiden käytännön työn harjoittelupaikkana. Opiskelijat varaavat harjoittelupaikan **Jobiili-**

ohjelman välityksellä. Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja/t jakson ajaksi. Opiskelijoiden toiveita työpisteestä otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan. Palveluyksikössä on nimetyt opiskelijavastaava(t), joka yhdessä lähiesihenkilön kanssa huolehtii opiskelijaprosessin sujuvuudesta. Yhteistyötä tehdään ammattikorkeakoulujen kanssa ja harjoittelijoita otetaan mahdollisuuksien mukaan myös muualta Suomesta.

Opiskelija saa toimia tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä (sijaisena työsuhteessa) ainoastaan ohjauksen ja valvonnan alaisena. Perehdytyksen ja osaamisen varmistamisen merkitys korostuu opiskelijan toimiessa ammattihenkilön sijaisena. Opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja. Ohjaajan tulee ensisijaisesti toimia samassa toimintayksikössä tai ohjaajan on oltava tavoitettavissa puhelimitse. Sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelija, joka suorittaa harjoittelujaksoaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteuttaa lääkehoitoa vain ohjaajan välittömässä valvonnassa.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Äitiysneuvolassa kansallisen henkilöstömitoitussuosituksen mukaan kokopäivätoimisella terveydenhoitajalla on enintään 76 raskaana olevaa naista tai perhettä, silloin kun terveydenhoitajalla on vuosilomasijainen. Lääkäreillä vastaava suositus on enintään 600 raskaana olevaa naista, kun lääkäriellä on vuosilomasijainen.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-972-5>

Lastenneuvolassa kansallisen henkilöstömitoitussuosituksen mukaan lastenneuvolassa toimivien terveydenhoitajien laskennallisen mitoituksen lähtökohtana on enintään 320 lasta / kokopäivätoiminen terveydenhoitaja, kun vuosiloman ajalle on sijainen. Lastenneuvolatyötä tekevien lääkäreiden mitoituksen lähtökohtana on 2 270 lasta / kokopäivätoiminen lääkäri, kun vuosiloman ajalle on sijainen. Lisäksi mitoitussuosituksen mukaan on

paikallisesti erikseen sovittava seuraavista asioita:
maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ja erityisesti tarve tulkin käytölle
tapaamisissa, alueiden sosioekonomiset erot, useat
työskentelytoimipisteet ja työaikana kuljettavat matkat työskentely
useammalla palvelusektorilla.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-082-8>

Kansalliset henkilöstön mitoitussuositukset eivät täysimääräisenä
toteudu. Erityisesti Espoossa, jossa monikielisten määrä on suuri, on
haasteita asiakasaikojen saatavuudessa. Asiakasmäärän seuranta
toteutetaan kerran vuodessa tehtävän asiakaslaskennan sekä
väestötietojen pohjalta. Mitoitussuosituksissa mainittuja paikallisesti
sovittavia mitoitukseen vaikuttavia painotuksia ei ole voitu toteuttaa,
esim. täysimääräisesti ei ole voitu palkata vuosilomasijaisia tai alueilla,
joissa monikielisten asiakkaiden määrä on suuri, ei ole voitu palkata
suositusten mukaista määrää. Espoon alueella erityisesti lääkäri-
aikojen saatavuudessa on ollut haasteita puutteellisen resursoinnin
sekä yllä mainittujen paikallisten erityisvaatimusten vuoksi. Muualla
lääkäripalveluiden saatavuus on pääosin ollut riittävää. Ajoittain
lääkäriaikojen saatavuus on ollut heikentynyt myös muilla alueilla.

Hyvinvointialueiden neuvoloissa mitoitussuositukset toteutuvat eri
tavoin, joten kuormitusta on pyritty ja pyritään tasaamaan eri keinoin
mm. neuvolapalvelujen yhdenmukaistamisella ja kehittämisellä (esim.
digikehittäminen ja asiakkaan ohjaaminen omahoidon piiriin,
Omaperhe.fi) sekä asiakastyön tekemisellä myös yli kuntarajojen.
Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti ja mm. vapautuvien
tehtävien sijoittuminen harkitaan aina erikseen peilaten asiakasmääriä
ja alueiden kuormittuneisuutta. Myös sijaisuuksia voidaan tarvittaessa
sijoittaa toiselle alueelle kuten myös osa-aikatyöstä syntyneitä
vapautuvia tunteja.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluyksikössä osallistutaan moniammatilliseen yhteistyöhön palvelualueen yhteisen strategian mukaisesti. Lasta odottavan perheen, alle kouluikäisen lapsen ja hänen perheensä kanssa tehdään yhteistyötä lapsiperhepalveluiden ja muiden hyvinvointialueen sote-palveluiden kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään säännöllisesti varhaiskasvatuksen ja erikoissairaanhoidon kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään kolmannen sektorin toimijoiden, kuten järjestöjen, seurakuntien ja poliisin kanssa. Yhteistyökumppaneilla on laaja tietämys alueen hyvinvointiin liittyvistä asioista, ja tapaamiset tarjoavat mahdollisuuden tutustua ja verkostoitua alueen muiden toimijoiden kanssa. Asiakkaan ja yhteistyötahon kanssa sovituista asioista tehdään kirjaamiset asiakastietojärjestelmään.

Lapsiperheiden palveluissa on käytössä yhdessä sovittu systeemisen työotteen toimintamalli, joka kokoaa ammattilaiset tiimeiksi lasten, nuorten ja perheiden ympärille. Systeemisessä työskentelyssä lasten ja perheiden elämä nähdään kokonaisuutena, jonka kaikki osat vaikuttavat toisiinsa. Työskentelyssä keskitytään lapseen osana hänen perhettään ja läheistensä verkostoa. Verkostotyöskentelyn tavoitteena on tarjota asiakasperheelle tukea kokonaisvaltaisesti ja pitkäjänteisesti. Verkostotyön ydintä ovat yhteistyö, asiakkaan osallisuus ja tuen sovittaminen oikea-aikaisesti perheen arkeen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen perhekeskustoimijoiden keskinäisen yhteistyön helpottamiseksi perhekeskus-intranettiin on lisätty konsultaatioyhteystiedot eri viranomaisille sekä ohjeita yhteistyöhön. Perhekeskustoimijoiden keskinäisessä yhteistyössä liittyen asiakkaan asioihin on sovittu noudatettavan systeemistä työotetta.

2.8 Toimitilat ja välineet

Tavoitteena on, että tilat ovat toimivat, tarkoitukseen sopivat, terveelliset ja lainsäädännön vaatimukset täyttävät. Uudisrakennuksissa ja remonteissa kuullaan käyttäjää ja käyttäjän tarpeita. Hyvinvointialueella on sekä uusia että elinkaarensa loppupäässä olevia

tiloja, on omia sekä vuokratiloja, joissa neuvolat toimivat. Alueilla, joissa jo on Perhekeskus, neuvola on sijoitettu niihin. Erityisesti elinkaarensa päässä olevien tilojen kanssa on haasteita. Näissä tilanteissa toimitaan LUVN:n ohjeistuksen mukaisesti.

Neuvolayksiköissä on erilaisia kulunvalvontajärjestelmiä sekä turva- ja kutsulaitteita. Uusiin perhekeskuksiin otetaan käyttöön itseilmoittautumisjärjestelmä, joka ohjaa asiakasta hänen saapuessaan palveluihin. Palveluyksikössä on tehty valmius suunnitelma mahdollisten sähkökatkosten varalle. Tilanteissa, joissa ennakoon tiedetään työntekijän turvallisuuden vaarantuvan, voidaan paikalle kutsua hyvinvointialueen turvallisuuspalvelu.

Kiinteistönhuolto ja tilojen puhtaanapito kuuluu hyvinvointialueen tekemään työtilojen vuokrasopimukseen. Neuvolan tilojen puhtaanapitosopimus on määritelty kattamaan neuvolassa vaadittavan hygieniatason. Välinehuolto: toiminnassa käytetään sekä kertakäyttöisiä välineitä, että joitakin instrumentteja, jotka huolletaan sovitusti neuvolassa tai välinehuollossa.

Työntekijällä on mahdollisuus käyttää sopimustoimittajan työvaatteita. Minimivaatimus on käyttää suojaesiliinaa suorassa asiakaskontaktissa.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääkinnällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Palveluyksiköllä on nimetty lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö palveluesihenkilö ja lisäksi neuvoloissa on nimetty laitevastaavat. Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävänä on palvelupisteissä varmistaa henkilöstön osaaminen käytössä olevien laitteiden osalta, käytössä olevat laitteet ovat rekisteröity, CE-

merkitty ja EU-säätelyn käyttömukaisia, ne ovat kunnossa ja niille toteutuu määräaikaistarkastukset sovituin välein.

Palveluyksiköissä lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN [intranetistä](#). Läkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääkinnällisten laitteiden ammatillisin käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinnällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot toimintayksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen annetusta laitteista.

Palveluyksikössä käytössä oleva lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen seurantajärjestelmä rakentuu useista järjestelmistä lääkinnällisen laitteen käyttöpaikan tai käyttötarkoituksen mukaan. Järjestelmien avulla pystytään varmistamaan lääkinnällisen laitteen jäljitettävyys. Järjestelmistä löytyy ajantasainen tieto lääkintälaitteen sijainnista, määräaikaishuolloista, käyttäjän merkinnöistä ja vaaratilanneilmoituksista. Hyvinvointialueella neuvolatoiminnassa hoitotarvikkeiden tilausjärjestelmää, jonka kautta tilaajat ovat jäljitettävissä, joten se toimii myös yhtenä seurantarekisterinä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ei harjoiteta omaa laitevalmistusta tällä hetkellä. Jos palveluyksiköissä harjoitetaan omaa laitevalmistusta, sille nimetään valmistuksesta vastaava vastuuhenkilö. Vastuuhenkilö noudattaa lain lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoitteita luku 4, 35 §. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen [laiteturvallisuussuunnitelmassa](#) on tarkemmin kuvattu lääkinnällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen liittyvät käytänteet. Palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan

palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä

Tietoturva viittaa toimenpiteisiin, joilla suojataan tietoja, palveluita, järjestelmiä ja tietoliikennettä riskeiltä sekä tavallisissa että poikkeusoloissa. Tietoturvan keskeiset periaatteet, kuten tiedon luottamuksellisuus, eheys, saatavuus, todentaminen, tunnistaminen ja kiistämättömyys, ovat tärkeitä. Ne takaavat, että kaikki Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelut käyttävät tietoja turvallisesti ja suojattuna vahingoilta. Tietoturvallisuuden varmistaminen edellyttää asianmukaisten hallintakeinojen käyttöönottoa, mukaan lukien politiikka- ja ohjeasiakirjat, prosessit, organisaatorakenteet sekä järjestelmä- ja laitteistotoiminnot.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue toteuttaa periaatteellisia ja käytännön toimia tietoturvariskien hallintaan ja tietoturvatason ylläpitoon. Tietoturvan toteutusta tuetaan, valvotaan ja arvioidaan proaktiivisesti, ja tietoturvatoiminta perustuu jatkuvaan parantamiseen ja arviointiin. Hyvinvointialueen työntekijöiden ja kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien on ilmoitettava vastuuhenkilölle kaikista tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Näihin tilanteisiin reagoidaan välittömästi, ja kaikki häiriöt ja tietoturvapoikkeamat käsitellään, tutkitaan ja kirjataan asianmukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvapoikkeamien hallinta on suurelta osin ulkoistettu Tieralle.

Dokumentointi

Henkilötietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti sekä asiakkaan ja potilaan kannalta läpinäkyvästi. Potilastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluonteisia, minkä vuoksi on noudatettava erityistä huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa niiden laatimisessa, käytössä, säilyttämisessä, luovuttamisessa ja hävittämisessä. Turvallisen palvelun ja hoidon sekä henkilökunnan ja asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi asiakirjat on laadittava

ymmärrettävästi, virheettömästi ja riittävän täsmällisesti huomioiden tiedon tarpeellisuus suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten tietoa käsitellään.

Yksikön rekisteriseloste ja tietoturvaseloste ovat nähtävillä hyvinvointialueen verkkosivulla.

Palveluyksikössä käytössä olevat asiakastietojärjestelmät:

Espoo: LifeCare

Kauniainen: Apotti

Hanko: Mediatri,

Kirkkonummi, Siuntio, Inkoo, Raasepori: Pegasos Omni

Lohja, Vihti, Karkkila: Pegasos Omni

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin. Jokainen uusi työntekijä saa sovellustuen järjestämän koulutuksen asiakastietojärjestelmän käyttöön ennen työn aloitusta. Lisäkoulutusta järjestetään aina tarvittaessa ja kun ohjelmiin tehdään päivityksiä.

Etä- ja digipalvelut Käytössämme on etäyhteys Teamsin kautta.

Teamsin käytössä etävastaanotoissa noudatamme hyvinvointialueelle laadittuja yhteisiä ohjeita. Käytössämme on myös Raskausdiabeteksen digihoitopolku Terveyskylän Omapolku-palvelukanavalla osana raskausdiabeteksen hoitoa. Espoon neuvolassa on käytössä digihyvinvointi chat-palvelu. Chatin käyttöön on saatavilla ohjeet sekä työntekijälle että asiakkaalle. [Digihyvinvointi | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa palveluyksiköissä ja sen pisteissä tulee olla lääkehoitosuunnitelma, joka ohjaa käytännön lääkehoidon toteuttamista. Lääkehoitosuunnitelman avulla voidaan varmistaa lääkehoidon laatu ja turvallisuus. Se on osa organisaation omavalvontaohjelmaa ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmia. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu 29.4.2024. Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaa palvelulinjalla perhekeskuslääkäripalveluiden johtava ylilääkäri ja toimintayksikkötasoisesta lääkehoitosuunnitelmasta vastaava ylilääkäri sekä palveluesihenkilö. Neuvolassa on nimetyt terveydenhoitajat, jotka vastaavat lääkehoidosta. Tehtäviin kuuluu:

- lääkejääkaapin järjestyksestä, tarkoituksenmukaisuudesta, lääkkeiden/rokotteiden kestoaikaseurannasta ja oikeasta säilytyslämpötilasta huolehtiminen
- uusien työntekijöiden perehdyttäminen lääkehoitoon
- apteekin yhteyshenkilönä toimiminen sekä lääketilauksista huolehtiminen ja vanhentuneiden lääkkeiden poistaminen

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen johdolla on vastuu toiminnan lainmukaisuudesta tietosuoja-asioissa. Tietosuojavastaava ohjeistaa hyvinvointialueen johtoa ja työntekijöitä tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista ja valvoo niiden toteuttamista. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii Rasmus Rantanen.

Rekisterinpitäjä on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue antaa rekisteröidyille tarvittavan informaation hyvinvointialueen nettisivuilla. Sivuilla annetaan

yleisinformaatiota henkilötietojen käsittelystä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä kerrotaan rekisteröidyn oikeuksista ja niiden toteuttamisesta. Lisäksi sivuilla on rekisteriselosteet, joissa kerrotaan henkilötietojen käsittelystä rekisterikohtaisesti. Sivuilla kerrotaan myös hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on erilliset tietosuojalinjaukset, joissa kuvataan tietosuojan toteuttaminen hyvinvointialueella (Saatavilla vain sisäisesti: [Sisäiset palvelut - Tietosuojalinjaukset LUVN.pdf - Kaikki asiakirjat \(sharepoint.com\)](#)). Hyvinvointialueen sisäinen vastuunjako määrittää miten palveluyksikössä noudatetaan tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi ovat tehneet Tietosuojan videokoulutuksen hyvinvointialueen työntekijöille. Se löytyy Eduhousen koulutuksista ja kaikkien työssään henkilötietoja käsittelevien tulee katsoa se ja suorittaa siihen liittyvä tentti. Esihenkilöt valvovat, että heidän alaisensa suorittavat tentin. Lisäksi kukin työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietoturva-, tietosuoja- ja salassapitositoumuksen.

Hyvinvointialueen työntekijöiden sekä kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien tahojen tulee ilmoittaa vastuuhenkilölle havaitsemistaan tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan LUVN intranetistä löytyvän linkin kautta. Tietosuojapoikkeamista ilmoitetaan Tieraan.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Hyvinvointialueella kerätään palautetta asiakkailta ja asukkailta useita kanavia käyttäen. Saatua palautetta käytetään omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti.

Koonti palautteista sovituin osin julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Neurolapalveluissa palautetta voi antaa eri tavoin. Hoitotilanteessa olevalle ammattilaiselle, suora yhteydenotto kyseisen yksikön palveluesihenkilöön sähköpostitse tai puhelimitse, paperilomakkeilla tai Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla olevan palautekanavan kautta. Osassa neuvoloita voi heti neuvolakäynnin jälkeen antaa palautetta odotustiloissa olevan palautejärjestelmän kautta. Syksyn 2024 aikana pilotoidaan SMS-viestillä toteutettavan käyntikohtaisen palautekanavan käyttöä äitiysneuvolassa. Tarvittaessa järjestetään myös kohdennettuja kyselyitä, esim. otettaessa uusi palvelu tai menetelmä käyttöön.

Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asiakaspalautteet käsitellään palveluyksikkökohtaisesti johtotiimissä. HVA-tasoinen asiakaspalautekoosteen käsittelyprosessi on vielä suunnitteluvaiheessa. Pienempiä kehittämis ehdotuksia voidaan viedä käytäntöön välittömästi, isompia kehittämis ehdotuksia hyödynnetään palveluyksikön jatkuvassa kehittämisessä

Neurolapalvelujen kehittämisessä hyödynnetään myös Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kansallisen asiakastyytyväisyyskyselyn ja FinLapset kyselytutkimuksen tuloksia, jotka on toteutettu syksyllä 2024 ja tulokset löytyvät THL:n nettisivuilta:

- Neuroloiden asiakaspalautekyselyn tulokset: Vastausten keskiarvot kunnittain ja neuvoloittain - Neuroloiden asiakaspalaute - THL kuutio- ja tiivistekäyttöliittymä
- FinLapset tulokset: FinLapset - Tulokset - THL

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palvelualueet ja palvelulinjat raportoivat merkittävistä riskeistään ja riskien hallinnan kehittämisestä osana toiminnan ja talouden seurantaan.

Toimintayksiköt raportoivat linjajohtajille merkittävistä riskeistä palveluissaan ja korjaavista toimenpiteistä. Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat käsitellään yksiköissä, joissa vaaratapahtuma on syntynyt. Vaaratapahtumailmoitus tulisi ottaa käsittelyyn 7 vuorokauden kuluessa ilmoituksesta ja olla käsiteltynä 60 vuorokauden kuluessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat käsitellään yksiköissä, joissa vaaratapahtuma on syntynyt. Vaaratapahtumailmoitus tulisi ottaa käsittelyyn 7 vuorokauden kuluessa ilmoituksesta ja olla käsiteltynä 60 vuorokauden kuluessa.

Yksikkötasolla laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta kriittisiä työvaiheita, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, mitä riskitekijälle tehdään sen minimoimiseksi. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella riskien, poikkeamien ja epäkohtien ilmoittamiseen on käytössä Awanic Oy:n toimittamat tietojärjestelmät (HaiPro). Henkilöstön kokouksissa käsitellään HaiPro-järjestelmään tulleita ilmoituksia nimettömänä ja rakentavasti keskustellen. Keskustelun tarkoituksena on tarkistaa ja kehittää prosesseja. Tarvittaessa tapahtumia käsitellään myös palvelulinjan johtoryhmässä. Mikäli kyseessä on vakava vaaratapahtuma, käytetään kaksitasoista selvitystä, jolloin käsittely siirtyy LUVNin vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmälle. Tammikuun 2025 alussa otetaan käyttöön uusi sähköinen laadun- ja riskienhallintajärjestelmä. Järjestelmä sisältää laadun- ja riskienhallinnan lisäksi välineet henkilöstön pätevyyksien ja omavalvonnan tiedon hallintaan.

Samassa järjestelmässä tehdään myös työturvallisuus- ja tietoturva- ja tietosuojapoikkeamailmoitukset. WBRpro ohjelmalla voidaan ilmoittaa väärinkäyttöepäilyistä, näitä ovat esimerkiksi julkisiin hankintoihin liittyvät epäkohdat, lahjusrikokset petokset, yksityisyyden ja henkilötietojen suoja sekä verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuuteen liittyvät epäkohdat.

Alueen esihenkilö huolehtii, että riskien arviointi toteutetaan jokaisessa neuvolayksikössä vuosittain LUVN:lla olemassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Henkilöstö osallistuu aina riskien arviointiin yhdessä esihenkilönsä kanssa.

Palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumissuunnitelmat tehdään ja päivitetään kiinteistökohtaisesti. Valmius- ja varautumissuunnitelma päivitetään LUVN:n ohjeiden mukaisesti. (Tarvitaanko?)

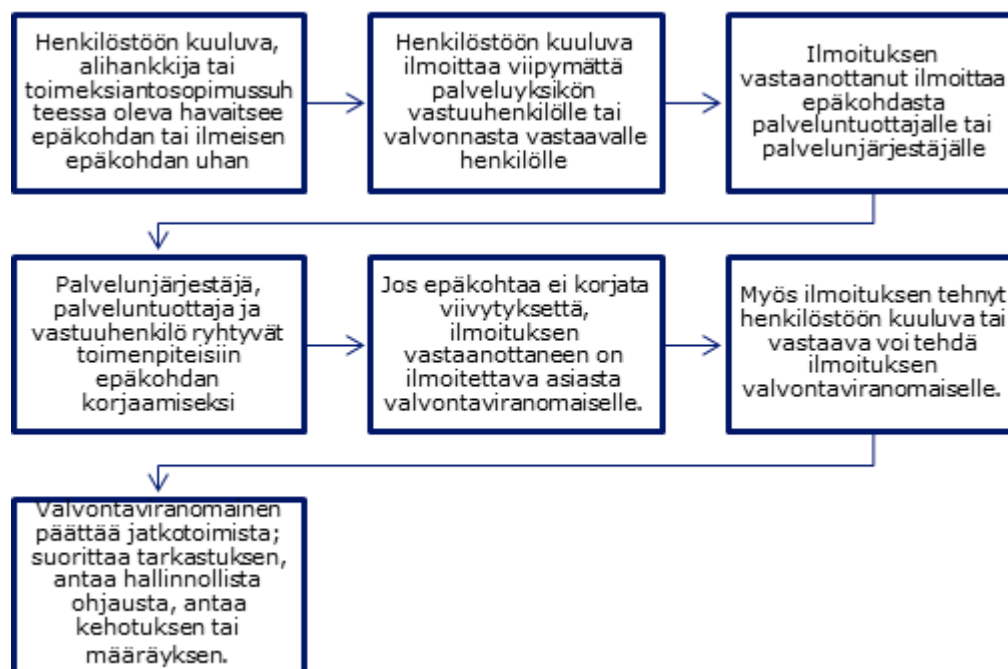
Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro (PT)	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilyistä ilmoittaminen	HaiPro (WBRpro)	Vakava epäkohta AVI
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	Ilmoitus palvelun vastuuhenkilölle tai SPro/HaiPro	Vakava epäkohta AVI
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	HaiPro	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta AVI
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus intra	
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro (PT)	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset		STUK

Valvottavat tartuntataudit	tartuntatauti@luvn.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	tartuntatauti@luvn.fi	Ruokavirasto
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	Pelastuslaitos

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla.



Kuva 2. Sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 3). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto tapahtumasta ja korjaavat toimet käsitellään yksikössä, jotta oppiminen vaaratapahtumista mahdollistuu. Jos tapahtuma tutkitaan vakavana vaaratapahtumana,

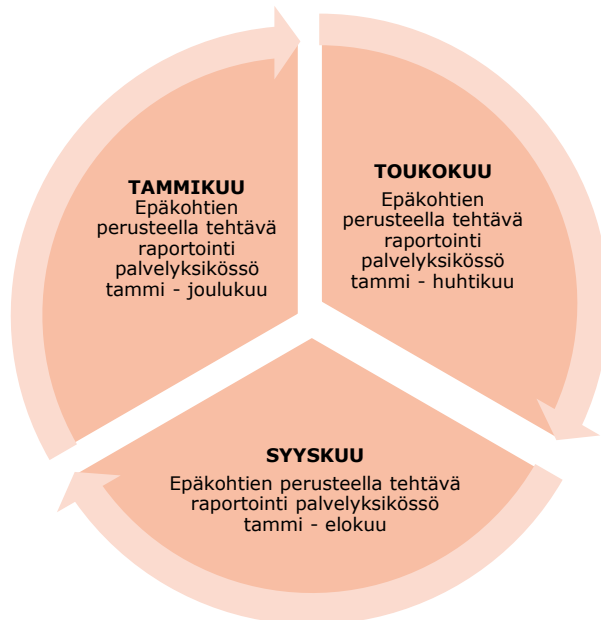
jaetaan tutkinnasta tieto yksikölle ja koko organisaatiolle, jolloin mahdollistetaan laajempi oppiminen tapahtumasta.



Kuva 3. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kuva 4. Vaara- ja haittatapahtumien raportointiaikataulu



Hyvinvointialueella raportoidaan epäkohtailmoitukset, kuten vaara- ja haittatapahtumat, neljän kuukauden välein. Tämä raportointi sisältyy omavalvontasuunnitelmiin ja julkaistaan alueen verkkosivuilla. Vaara- ja haittatapahtumien raportoinnin aikataulu on dokumentoitu ja saatavilla alla kuvassa 4. ja omavalvontaohjelmassa. Lisäksi hyvinvointialueella järjestämme säännöllistä koulutusta asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallinnasta, joka on osa henkilöstön omavalvonnan perehdytystä vuodelle 2024

Hygieniäkäytännöt ja infektioiden ennaltaehkäisy

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tartuntatautien leviämisestä ja valvonnasta vastaa tartuntatautiyksikkö. Tartuntatautiyksikkö myös ohjeistaa hyvinvointialueen palvelualueita ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin. Yhteystiedot löytyvät LUVN intranetistä.

Esihenkilön tulee varmistaa seuraavat asiat työntekijöiltä, vuokratyöntekijöiltä, opiskelijoilta sekä harjoittelijoilta:

- Tartuntatautilain 55§:n edellyttämä terveydentilan selvitys; Tuberkuloosiselvitys: kaikki sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksiköissä työskentelevät
- Neuvolan asiakastyötä tekevällä henkilöstöllä tulee olla tartuntalain 48 §:n edellyttämä rokotussuoja

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen työntekijät saavat todistukset omasta työterveyshuollostaan. Muiden työnantajien työntekijät (esim. Seure) saavat ohjeet omalta työnantajalta. Opiskelijat, kotoutumisharjoittelijat ja työkokeilijat täyttävät tartuntatautikyselyn ja toimittavat sen nähtäväksi esihenkilölle.

Palveluyksikössä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita (THL / Infektiotaudit ja torjunta). Infektioiden ennaltaehkäisy muodostuu monesta eri osatekijästä, joita ovat muun muassa hyvä käsihygienia ja hoitokäytännöt sekä henkilökunnan koulutus. Sairaana oleva asiakas tai työntekijä ei voi tulla neuvolaan.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa työn tekemisestä ja lopputuloksen laadusta kuin omasta työstään. Lisäksi palveluntuottaja vastaa siitä, että sen alihankkijalla on palvelun tuottamiseen mahdollisesti tarvittavat luvat. Palveluntuottaja on ilmoittanut käyttämänsä alihankkijat tilaajalle tarjouksessaan. Palveluntuottajan tulee aina ilmoittaa tilaajalle kirjallisesti alihankkijoihin kohdistuvista muutoksista ja lisäyksistä. Tilaajan tulee hyväksyä alihankkijoita koskevat muutokset ja lisäykset ennen kuin uudet alihankkijat ryhtyvät tuottamaan palveluita. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä kieltäytyä hyväksymästä esitettyä alihankkijaa.

Silmälääkäripalvelusta tehdään palveluntuottajan kanssa sopimus kilpailutuksen perusteella. Ostopalvelun kilpailutuksessa määritellään,

että palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva omavalvontasuunnitelma.

Ostopalvelua on alkuvuonna 2024 jouduttu käyttämään erityisesti neuvolan lääkäripalvelun turvaamiseksi. Lisäksi kausirokotusaikana on palkattu rokottajia Seuren kautta.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelma, joka hyväksyttiin aluehallituksessa joulukuussa 2023, on saatavilla intranetissä ([valmiussuunnitelma yleinen osa](#)). Hallinnon riskienhallintapalvelut vastaavat suunnitelman päivityksestä. Mikäli palveluyksiköllä on alihankintaa, sovitaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen hankinnassa palveluntuottajan kanssa valmiuden tilannekuvan ylläpidosta, sen välittämisestä valmiuskeskukselle sekä häiriötilanteiden ilmoitusmenettelystä, kuten Valtioneuvoston asetuksessa 308/2023 määritellään.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja suunnitelmasta vastaavat palveluyksikköpäällikkö, ylilääkäri ja palvelulinjajohtaja yhdessä.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan toteutuminen asiakas- ja potilastyössä edellyttää henkilöstön vahvaa sitoutumista, ymmärrystä ja käsitystä omavalvonnan tärkeydestä. Ajankohtainen omavalvontasuunnitelma on jatkuvasti henkilöstön saatavilla ja että suunnitelman muutokset kommunikoidaan selkeästi. Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle tarjotaan omavalvontaan liittyviä koulutuksia, jotka on määritelty omavalvontaohjelmassa. Lisäksi

järjestämme säännöllistä koulutusta omavalvonnasta, ja nämä koulutukset ovat saatavilla tallenteina.

Henkilöstöltä edellytetään omavalvontasuunnitelmaan tutustumista. Omavalvontasuunnitelma on myös yksi perehdytyksessä käytetty dokumentti, jonka lukemiseen varataan aikaa. Kaikilla yksikön toimijoilla on vastuu ilmoittaa suunnitelmassa havaittavissa olevista päivitettävistä asioista omalle esihenkilölle välittömästi, kun niitä huomaa. Palveluysikköpäällikkö vastaa näiden yksittäisten asioiden päivittämisestä suunnitelmaan. Johtotiimi yhdessä sopii tarvittaessa päivityksen viestinnästä henkilöstölle, kun toimintatapaan on tullut muutos

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Hyvinvointialueen verkkosivustolla julkaistaan palveluysiköiden omavalvontasuunnitelmat sekä niiden seurantaraportit, jotka ovat myös nähtävillä suoraan palveluysiköissä. Omavalvontasuunnitelmia päivitetään ja julkaistaan säännöllisesti, ottaen huomioon palveluiden laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden muutokset. Palveluysiköt ja hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut työskentelevät yhdessä seurantaraporttien laatimisessa ja julkaisussa. Lisäksi laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut tarjoavat ohjeistusta raporttipohjien ja seurantajärjestelmien käyttöön liittyen.

Palveluysikköpäällikkö ja ylilääkäri päivittää omavalvontasuunnitelmaa yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa vuosittain tai tarpeen mukaan tilanteen muuttuessa. Henkilöstöllä on mahdollisuus kommentoida omavalvontasuunnitelmaa, ennen päivityksen julkaisemista ja kommentit tarvittaessa kirjataan suunnitelmaan.

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Saatavilla verkosta [Palveluiden omavalvontasuunnitelmat](#) | [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue \(luvn.fi\)](#)

[illegible]