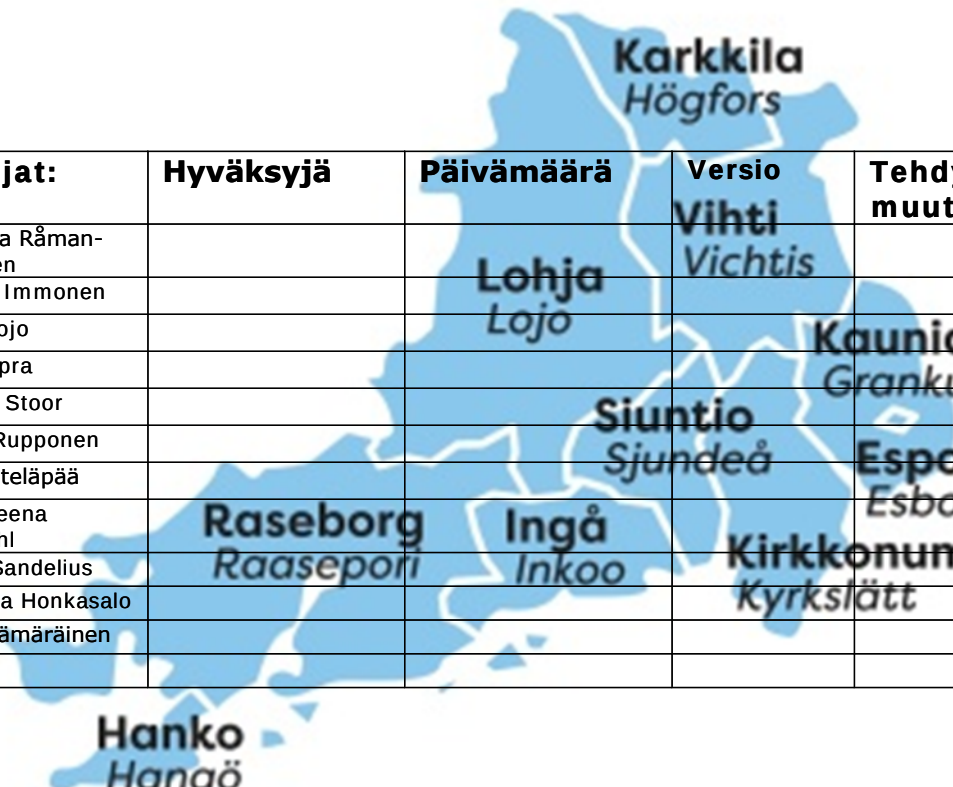




Laatijat:	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Susanna Råman-Maljonen			Vihti	
Joanna Immonen			Vichtis	
Niina Kojo				
Kari Kopra				
Pamela Stoor				
Riikka Rupponen				
Marjo Eteläpää				
Anna-Leena Bergdahl				
Saara Sandelius				
Karoliina Honkasalo				
Jenni Kämäräinen				

Omavalvontasuunnitelma

Vastaanottopalvelut

Omavalvontasuunnitelma

Vastaanottopalvelut

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	5
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
2.4	Muistutusten käsittely.....	11
2.5	Henkilöstö.....	11
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta..	14
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	14
2.8	Toimitilat ja välineet.....	14
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	15
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	18
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	18
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	19
3	Omaavunnon riskienhallinta.....	20
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	20
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	22
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	23
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	25
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	25
4	Omaavunntasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	26
4.1	Toimeenpano.....	26
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	26

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

Joanna Immonen, vs. palveluyksikköpäällikkö p. 050 4265984,

joanna.immonen@luvn.fi

Susanna Råman-Maljonen, palveluyksikköpäällikkö p. 040 636 8036,

susanna.raman-maljonen@luvn.fi

Hanna Ryynänen, ylilääkäri p. 040 636 6381, hanna.ryynanen@luvn.fi

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (osoite ja puhelinnumero)
Aikuisten Mielenterveys- ja päihdepalvelujen avopalvelut	Marjo Eteläpää	Kalaonnentie 8/ 2. krs. 02230 Espoo
Aikuisten Mielenterveys- ja päihdepalvelujen avopalvelut	Marjo Eteläpää	Trillakatu 5, 5.krs. 02610 Espoo
Aikuisten Mielenterveys- ja päihdepalvelujen avopalvelut	Marjo Eteläpää	Ahertajantie 2, 5. krs. 02100 Espoo
Ison Omenan Palvelutorin mielenterveys- ja päihdepalvelut	Anna-Leena Bergdahl	Suomenlahdentie 1, 02230 Espoo
Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen avopalvelut	Marjo Eteläpää	Kauniainen
Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut	Anna-Leena Bergdahl	Kalaonnentie 8/3. krs. 02230 Espoo Komentajankatu 5 A 3.krs. 02600 Espoo
Keskitetty ajanvaraus- ja neuvonta (Teletimi)	Saara Sandelius	Kalaonnentie 8/3. krs. 02230 Espoo

Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut	Riikka Rupponen	Kullervonkatu 7, 08100 Lohja
Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut avopalvelut	Riikka Rupponen	Sairaalatie 8, L-rakennus, 08200 Lohja
Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut avopalvelut	Riikka Rupponen	Ojamonkatu 36, 08100 Lohja
Aikuisten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut avopalvelut	Pamela Stoor	Sairaalakuja 3, 10650 Tammisaari
Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut avopalvelut	Pamela Stoor	Bulevardi 21, 10300 Karjaa
Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut avopalvelut	Pamela Stoor	Orkdalintie 4, 10420 Pohjankuru
Aikuisten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut avopalvelut	Pamela Stoor	Esplanadi 85, 10900 Hanko
Aikuisten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut avopalvelut	Kari Kopra	Jokiniityntie 2, 2 krs. 02400 Kirkkonummi
Aikuisten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut avopalvelut	Kari Kopra	Inkoon terveysasema, Rantatie 6, 10210 Inkoo
Aikuisten mielenterveys-palvelut avopalvelut	Kari Kopra	Siuntion terveysasema, Charlotta Lönnqvistien tie 5, 02580 Siuntio
Aikuisten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut avopalvelut	Niina Kojo	Nummenselkä 2, ovi L, 03100 Nummela
Aikuisten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut avopalvelut	Niina Kojo	Huhdintie 23, 03600 Karkkila

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen avopalvelujen vastaanottotoiminta tarjoaa hoidon tarpeen arvioita sekä yksilö- ja ryhmämuotoista hoitoa, ohjausta ja neuvontaa mielenterveyteen ja riippuvuuksiin liittyvissä ongelmissa. Palvelu on suunnattu hyvinvointialueen asukkaille, sekä hyvinvointialueellamme opiskeleville. Nuorten palvelujen ikäraja vaihtelee toimialueesta riippuen asettuen välille 13-29 vuotta. Palvelupisteitä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on 21, joista yksi Kauniaisissa, seitsemän Espoossa, yksi Kirkkonummella, yksi Siuntiossa, yksi Inkoossa, yksi Karkkilassa, yksi Vihdissä, kolme Lohjalla, yksi Tammisaarella, yksi Karjaalla, yksi Pohjassa ja yksi Hangossa. Asiakkaat voivat hakeutua vastaanotolle ajanvarauksella ja ilman ajanvarausta. Vastaanottoja ilman ajanvarausta (VIA) toteutetaan Espoossa (Iso Omenan kauppakeskuksen Palvelutorilla sijaitseva palvelupiste), Kirkkonummella (Kirkkonummen hyvinvointikeskus), Vihdissä (Nummelan avopalveluiden toimipiste), Karkkilassa (Karkkilan terveysasema) ja Lohjalla (Lohjan sairaala, L-rakennus). Vastaanottopalvelumme tuotetaan sekä läsnä- että etäpalveluna, asiakkaan toivetta kuullen. Avohoito voi olla yksilö- tai ryhmämuotoista.

Palvelemme asiakkaita yksilöllisesti ja laadimme asiakkaalle henkilökohtaisen hoitosuunnitelman. Asiakaskontaktin keskiössä on molemminpuolinen luottamus ja avoimuus. Tarjoamme palveluita suomen, ruotsin sekä englannin kielellä. Käytössämme on myös tulkkipalvelut. Mahdollistamme asiakkaalle oman äidinkielen käyttämisen palveluissamme. Noudatamme palveluyksikössämme terveydenhuollon etiikan keskeisiä päämääriä, jotka ovat terveyden edistäminen ja sairauksien ehkäisy. Eettisiin arvoihin kuuluu pyrkimys parantaa tai ainakin lieventää kärsimyksiä. Terveydenhuollon eettisten arvojen keskiössä on ihmisarvon kunnioitus ja ihmiselämän suojelu. Palveluyksikkömme esihenkilön tehtävänä on varmistaa henkilöstölle riittävä osaamisen taso ja lisäkoulutusmahdollisuus

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.

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnan tarkoituksena on parantaa palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta sekä asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa. Omavalvonta ja turvallisuus perustuvat yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan. On tärkeää, että kaikki työntekijät tuntevat yksikkönsä riskit ja niiden hallintakäytännöt arjessa. Tavoite kuuluu myös sijaisille, harjoittelijoille ja opiskelijoille. Yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on perehdytyksen ja kehittämisen väline.

Kansallisia laatua ohjaavia suosituksia sekä sosiaali- että terveyspalveluihin löytyy seuraavilta sivustoilta: Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 Käypä hoito -suositukset ja Sosiaali- ja terveyspalvelujen suosituksia ja ohjeita (STM)

Sosiaali- ja terveysministeriön suositusten mukaan riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhoitoalalla on 3-10 täydennyskoulutuspäivää henkilöä kohti vuodessa. Vastuu täydennyskoulutuksen mahdollistamisesta ja sen rahoittamisesta on pääosin työnantajalla. Esihenkilö huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutuksiin.

Laadun seurannassa käytetään hyvinvointialueen palvelustrategiaan ja kansalliseen kriteeristöön pohjautuvaa mittaristoa omavalvonnan toteutumisen seurannan välineenä. Mittareita laadun valvonnassa ovat: Haipro-ilmoitusten määrä, sisältö ja tehdyt toimenpiteet

(potilasturvallisuusilmoitus, työturvallisuusilmoitus). Asiakaspalautteiden määrä, sisältö ja tehdyt toimenpiteet. Pulssi-kysely (henkilöstön työtyytyväisyyden/työhyvinvoinnin seurata). Vastaanottotyössä noudatetaan Käypä hoito -suosituksia ja tuotettu hoito perustuu tutkittuun tietoon. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen johtoryhmän ja yksikön esihenkilöiden vastuulla on huolehtia siitä, että hoito toteutuu asiakas- ja potilasturvallisesti potilashaittoja vähentävästi.

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.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut kuuluvat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Mielenterveys- ja päihdeavopalveluissa lähiesihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omissa palvelupisteissään ja raportoivat omalle esihenkilölleen (Palveluyksikköpäällikkö). Mielenterveys- ja päihdepalvelujen 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.

Potilas- ja asiakasturvallisuuden vaaratapahtumat (haitta- ja läheltä piti tapahtumat) sekä sosiaalihuollon epäkohdat tulee ilmoittaa, ja ilmoitusten käsittelijöiden tulee arvioida, pystytäänkö poikkeama tai

epäkohta korjaamaan omavalvonnallisesti vai tuleeeko siitä ilmoittaa viranomaiselle.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi



Saapunut ilmoitus tulee ottaa käsittelyyn viimeistään seitsemän päivän kuluessa sen saapumisesta, ja käsittely tulee saattaa loppuun 60 päivän sisällä. Joskus kehittämistoimenpiteet voivat olla vielä kesken, mutta käsittelijällä on jo hyvä käsitys siitä, millaisiin kehittämistoimenpiteisiin on ryhdytty. Ilmoitusten laadukas käsittely ja erityisesti korjaavat toimenpiteet saadun tiedon perusteella takaavat sen, että toiminta muuttuu aidosti laadukkaammaksi ja turvallisemmaksi. Potilas- ja vaaratapahtumat käsitellään mielenterveys- ja päihdeavopalveluissa yksiköiden tiimipalavereissa esihenkilön toimesta henkilöstön kanssa.

Myös potilaan/asiakkaan tai hänen läheisensä on mahdollista tehdä ilmoitus hoidossa tai palvelussa tapahtuneesta vaaratapahtumasta tai havaitsemastaan turvallisuuspoikkeamasta. Nämä ilmoitukset ohjautuvat ensin Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikköön, josta ne ohjataan edelleen tapahtumayksikköön. Asiakas tekee ilmoituksen nimettömänä, ja ilmoitukseen ei vastata. Ilmoituksia käytetään toiminnan kehittämiseen. Mikäli asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen, hänellä on mahdollisuus olla yhteydessä häntä hoitaneeseen ammattilaiseen tai yksikköön suullisesti tai kirjallisesti. Lisäksi hän voi

tehdä muistutuksen tai kantelun. Ilmoituksen käsittelijä käsittelee ilmoituksen samoin kuin työntekijöiden tekemät ilmoitukset.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen omavalvonta on osa palvelulinjan johtoryhmätyöskentelyä ja säännöllisiä kokousrakenteita. Johtoryhmä sekä alueelliset johtotiimit kokoontuvat viikoittain ja kuljettavat omavalvontaan liittyviä teemoja osana säännöllistä raportointia ja viestintää. Ilmoitusten käsittely työyhteisöissä on osa epäkohtien käsittelyprosessia ja omavalvontaa.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen erityistehtävä on tukea ruotsinkielisten palvelujen kehittämistä koko maassa.

Asiakkaalle ja potilaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen vastaanottotoiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden mielenterveyttä ja päihteettömyyttä sekä näiden ongelmien samanaikaista hoitoa. Tarjoamme palveluja asiakkaiden tarpeista lähtien. Työskentely tapahtuu yhteisymmärryksessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaan hoito ja huolenpito MTP-avopalveluiden vastaanottotoiminnassa perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen.

Asiakas voi olla yhteydessä keskitettyyn puhelinpalveluumme päivittäin klo: 7–18 välillä, jolloin hän voi jättää takaisinsoittopyynnön. Arkisin klo:8–16 välisenä aikana asiakkaalla on mahdollisuus myös suorasoittoon Espoossa, Kauniaisissa, Kirkkonummella, Inkoossa ja Siuntiossa. Muissa kunnissa on käytössä takaisinsoittopalvelu. Tiedot puhelinpalvelujen aukioloajoista ja yhteystiedoista löytyvät www.luvn.fi -internetsivuilta.

Hoidontarpeen arviointi tehdään yhdessä palvelun käyttäjän ja/tai hänen läheisensä/verkoston kanssa. Asianosaisen osallistumista tuetaan hänen elämäntilanteensa, iän ja toimintakyvyn edellyttämällä tavalla.

Palveluihin hakeutuminen on pyritty tekemään asiakkaalle mahdollisimman helpoksi ja vaivattomaksi. Ajan voi varata puhelimella. Lisäksi palvelua saa sairaanhoitajan ajanvarauksettomalla vastaanotolla Espoossa Ison Omenan palvelutorilla, Kirkkonummella (Kirkkonummen hyvinvointikeskus), Vihdissä (Nummelan avopalveluiden toimipiste), Karkkilassa (Karkkilan terveysasema) ja Lohjalla (Lohjan sairaala, L-rakennus).

Hoidontarpeen arviointi tehdään asiakkaan tarvitsemassa laajuudessa, tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Hoidontarpeen arvioinnista säädetään terveydenhuoltolaissa ja päivystysasetuksessa. Hoidontarpeen arvioinnin ja siihen liittyvän ohjauksen voi tehdä laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen vastaanottotoiminnassa hoidontarpeen arviointi tehdään aina yhdessä palvelun käyttäjän ja/tai hänen läheisensä kanssa. Hoidontarpeen arvioinnin jälkeen laaditaan kirjallinen tavoitteellinen hoitosuunnitelma. Hoidossa huomioidaan potilaan kielelliset oikeudet. Potilaalla on oikeus saada sosiaali- ja terveyspalveluja suomen tai ruotsin kielellä. Vastaanottotoiminnassa käytämme tarvittaessa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen keskitetysti kilpailuttamia tulkkipalveluja. Palvelupisteen esihenkilön vastuulla on valvoa, että hoitoprosesseja noudatetaan ja kirjaukset ovat asianmukaisia.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa on käytössä Terapianavigaattori hoidon tarpeen arvion työvälineenä aikuisten palveluissa. Nuorten palveluissa käytössä on Interventionavigaattori. Terapianavigaattori/ Interventionavigaattori on digitaalinen työväline, jonka avulla hoitoon pääsy nopeutuu, ja hoidon tarpeen arvio on tasalaatuista.

Hoitosuunnitelma tehdään Terapianavigaattorin/Interventionavigaattorin ensijäsennyksen yhteydessä asiakkaan kanssa, ja kirjataan potilastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa

hoitojakson aikana, ja hoitojakson päätteeksi tehdään loppuarvio. Asiakkaat näkevät käyntikirjaukset Omakannan kautta.

Vuoden 2023 aikana hyvinvointialueelle otettiin käyttöön asiakkaan, potilaan ja läheisen mahdollisuus tehdä vaaratapahtumailmoitus (HaiPro). Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään tapahtumayksikössä.

Mikäli asiakkaan tai läheisensä saama kohtelu on ollut epäammatillista tai epäasiallista, asia käsitellään palveluesihenkilön/palveluvastaavan toimesta asianomaisen työntekijän kanssa. Tavoitteena on tuoda palaute mahdollisimman nopeasti työntekijän tietoon, jotta tämä voi korjata toimintatapaansa. Työntekijälle annetaan mahdollisuus toimia toisin ja mikäli hän tarvitsee perehdytystä tai täydennyskoulutusta, sitä annetaan.

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.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

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.

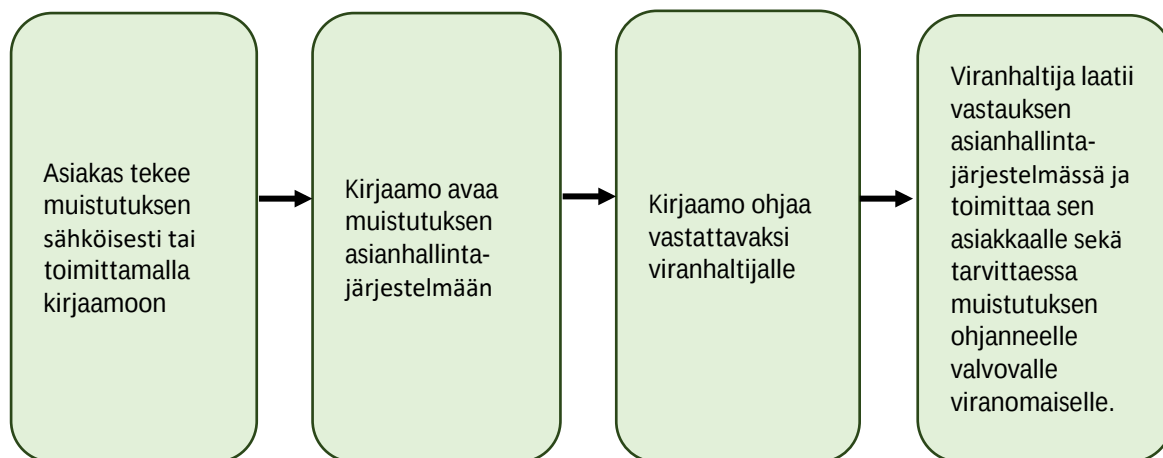
Noudatamme yksikössämme itsemääräämisoikeuden periaatteita, jotka korostavat asiakkaaksi hakeutumisen ja erilaisiin hoito- ja toimenpiteisiin suostumisen vapaaehtoisuutta. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Terveysteen kohdistuva toimenpide toteutetaan vain, jos ihminen on antanut suostumuksen vapaasta tahdostaan sekä on ollut tietoinen kaikista asiaan vaikuttavista tekijöistä. Asiakkaalla on oikeus tehdä myös itseään, omaa terveyttään tai henkeään vahingoittavia päätöksiä.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta. Potilaan omia päätöksiä on kunnioitettava. Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) mukaisesti, myös niiden asiakkaiden tahtoa on kunnioitettava, jotka eivät kykene päättämään hoidostaan, ja että heidän arvioidun etunsa pohjalta toimitaan vain, jos selvitystä heidän omasta tahdostaan ei voi saada. Asiakas on tällöin kykenemätön käyttämään itsemääräämisoikeuttaan joko pysyvästi tai pidemmän aikaa (esim. pitkäaikainen tajuttomuus). Lähiomaista tai muuta läheistä tai laillista edustajaa on kuultava suostumuksen antamiseksi ennen tärkeän hoitopäätöksen tekoa, jotta voidaan selvittää, millainen hoito parhaiten vastaisi asiakkaan tahtoa, ja tällaiseen hoitoon on saatava myös kuultavan suostumus.

Mielenterveyslain (1116/1990) mukaiset rajoittamistoimenpiteet koskevat ainoastaan tahdostaan riippumattomaan hoitoon määrättyjä asiakkaita. Terveysten- tai sosiaalihuollon palveluissa asioiviin asiakkaisiin kohdistettavista rajoittamistoimenpiteistä ei ole säännöksiä, eikä niiden käytöstä ole yhdenmukaisia ohjeita. Myös kaikilla muistisairailta ihmisillä on itsemääräämisoikeus, eikä muistisairaus automaattisesti tarkoita sitä, ettei asiakas voisi toteuttaa itsemääräämisoikeuttaan.

2.4 Muistutusten käsittely

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Palveluysikköpäällikkö vastaa muistutusten käsittelystä. Muistutuksiin vastataan noin kuukauden sisällä sen saapumisesta.

Palveluysikköpäällikkö perehtyy potilastietojärjestelmään tehtyisin muistioihin ja käsittelee muistutuksen yksikön esihenkilön (palveluesihenkilö tai -vastaava) sekä sen työntekijän kanssa, jota muistutus koskettaa, ja pyytää tältä kirjallisen vastineen muistutukseen. Tämän pohjalta palveluysikköpäällikkö laatii vastineen. Mikäli muistutus on luonteeltaan sellainen, että sen käsittely aiheena on tarpeellinen työryhmässä toiminnan kehittämisen kannalta, palveluesihenkilö vie asian työryhmäkokoukseen. Tällaisissa tilanteissa muistutuksen laatijan anonymiteetti säilytetään.

2.5 Henkilöstö

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen vastaanottopalveluissa työskentelee omavalvontasuunnitelman laatimishetkellä 96 sairaanhoitajaa, 15 psykologia, 7 sosiaaliohjaajaa, 3 sosiaalityöntekijää, 1 kuntoutusohjaaja, 3 päihdeohjaajaa, 3 lähihoitajaa, 2 ohjaajaa, 1 päihdeterapeutti ja sosiaaliterapeutti. Täyttämättömiä paikkoja on tällä hetkellä kolmen osalta. Vastaanottopalveluissa sijaisia otetaan ainoastaan pidempiin

sijaisuuksiin (mm. perhe- ja opintovapaat). Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan hoitoon pääsyn seurannan avulla, ja toimenpiteitä pyritään tekemään sen mukaisesti. Poikkeustilanteissa mielenterveys- ja päihdepalveluissa pyritään varmistamaan kriittisten toimintojen henkilöstömäärä. Lohjalla, Tammisaarella ja Kirkkonummella korvaushoidon lääkkeenjako pyritään ensisijaisesti turvaamaan poikkeustilanteissa. Vastaanottotoiminta ei ole kriittistä palvelua.

Palveluyksiköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esimerkiksi 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 §).

Palvelupisteissä on perehdytysuunnitelmat. Kehityskeskusteluissa lähiesihenkilön tehtävänä on arvioida työntekijöidensä koulutustarpeet. Esihenkilö valvoo työntekijän työskentelyn asianmukaisuutta. Havaittuihin puutteisiin puututaan henkilökohtaisin keskusteluin, ohjaamalla, neuvomalla ja perehdyttämällä.

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.

Teemme tiivistä yhteistyötä yliopistojen, ammattikorkeakoulujen ja toisen asteen oppilaitosten kanssa. Opiskelijan ohjaaja sovitaan esihenkilön ja työntekijöiden kesken.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyttä arvioidaan asiakkaiden hoitoon pääsyä mittaamalla sekä työntekijöiden suorituksia seuraamalla. Työnantaja edellyttää täyttä työaika tekeviltä vastaanottotyöhön painottuneilta työntekijöiltä 20 asiakkaan tapaamista viikossa.

Vastaanottopalvelujen toimintaa tullaan vuoden 2025 aikana kehittämään niin, että vahvistamme niin sanotun ensilinjan resurssointia. Ensivaiheen interventiot riittävät noin 40lle % asiakkaista, mikäli heille saadaan tarjottua nopeasti hoitoa. Ensilinjaan panostamalla saadaan henkilöstöresurssit riittämään nykyistä paremmin.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden tietoja tallennetaan Kanta-palveluihin. Kanta-palvelut mahdollistavat asiakkaan tietojen liikkumisen hoitavien ammattilaisten välillä asiakkaan luvalla. Hyvinvointialueella asiakas- sekä potilastietojen käyttöönoton myötä on kantapalveluihin tullut muutoksia. Tästä johtuen asiakkaan tulee lukea kantainformointi ja hyväksyä tietojen siirto tarvittaessa. Yksikössä teemme yhteistyötä tarvittavien tahojen kanssa asiakkaan luvalla. Omat yhteistyöprosessit on sovittu Rikosseuraamuslaitoksen, kotouttamista tukevien palveluiden ja lastensuojelun kanssa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Lähes kaikissa työtiloissa on hätäpoistumistie mahdollisten uhkatilanteiden varalle. Toimitilat ovat pääosin esteettömiä. Työntekijöillä on käytössä henkilöturvahälytyslaitteet. Kussakin yksikössä on sovittu omat käytänteet turvajärjestelmien käytöstä ja toimivuuden tarkastamisesta. Osassa hyvinvointialueen toimipisteitä on työntekijöillä sähkölukkoavaimet yksikköön, jota voidaan tarvittaessa seurata logi-tiedoista. Joulukuussa 2022

tehtiin yksikkökohtaiset varautumissuunnitelmat sähkökatkojen varalle.
Kaikki kiinteistöihin liittyvät tarpeet toteutetaan ostopalveluna.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääikinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääikinnällisten 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 lääikinnällisten laitteiden vastuuhenkilö: Espoon aikuisten vastaanottopalveluissa lääikinnällisten laitteiden vastuuhenkilö on palvelupisteen hallinnollinen palveluesihenkilö, erillistä laitevastaavaa ei ole, koska lääikinnällisiä laitteita ei palvelupisteessä ole kuin kaksi kappaletta, alkometri ja veranpainemittari. Palvelutorin palvelupisteessä on nimetty laitevastaava, joka vastaa palvelupisteen alkometrin ja veranpainemittarin säännöllisestä huoltamisesta. Espoon nuorten mtp-palveluissa on veranpainemittari ja alkometri, palvelupisteen palveluvastaava on nimetty laitevastaavaksi. Raaseporin, Hanko ja Kirkkonummen mielenterveys- ja päihde avopalveluissa on nimetty laitevastaava, joka vastaa palvelupisteen alkometrin ja veranpainemittarin säännöllisestä huoltamisesta. Vihti-Karkkilassa lääikinnällisten laitteiden vastuuhenkilö on palvelupisteen hallinnollinen palveluesihenkilö, erillistä laitevastaavaa ei ole. Lohjan mielenterveys- ja päihde avopalveluissa on nimettynä laitevastaavaksi sosiaaliohjaaja, joka vastaa alkometrien ja veranpainemittareiden säännöllisestä huolehtimisesta.

Lääikinnällisten 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. Käytössä on palvelupistekohtainen excel-pohjainen laiterekisteri.

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.

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 tietoturvallisuuden 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.

Espoossa ja Kauniaisissa työntekijöiden käytössä on potilastietojärjestelmä LifeCare, Pegasos ja Apotti.

Kirkkonummi, Inkoo, Siuntio, Lohja, Vihti, Karkkila, Raasepori – alueella työntekijöiden käytössä on potilastietojärjestelmä PegasosOMNI360.

Hangossa työntekijöiden käytössä on potilastietojärjestelmä Mediatri. Potilastietojärjestelmän käyttöön jokainen uusi työntekijä saa puolen päivän mittaisen koulutuksen ja lisäkoulutusta tarvittaessa. Koulutuksiin on mahdollisuus ilmoittautua itsenäisesti kuukausittain.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on nimetty tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi. Hyvien käytänteiden mukaisesta tietoturva- ja tietosuojaturvallisuuden huomioimisesta ohjeistetaan henkilöstöä LUVN intranetissä (Tietosuoja ja tietoturva). Tietosuojavastaavan yhteystiedot löytyvät intranetistä.

Hyvinvointialueen työntekijöiden sekä kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien tahojen tulee ilmoittaa vastuuhenkilölle havaitsemistaan tietoturvallisuuden tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Tietoturvaloukkauksista

ilmoitetaan LUVN intranetistä löytyvän linkin kautta.

Tietosuojapoikkeamista ilmoitetaan Tieraan.

Hyvinvointialueen henkilöstö suorittaa vuosittain tietosuoja- ja tietoturvatentin. Esihenkilöt vastaavat tenttien suorittamisesta.

Hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma laaditaan loppuvuodesta 2024, suunnitelman laatimisesta vastaa digipalvelut.

Sähkökatkojen varalta on tehty toimintasuunnitelma palveluyksiköittäin.

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. Lääkehoitosuunnitelmat on päivitetty syksyllä 2024.

Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa palvelupistekohtaisesti lähiesihenkilö.

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.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on palvelulinjajohtaja Juha-Pekka Strömberg.

Rekisterinpitäjä on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue antaa rekisteröidyille tarvittavan informaation hyvinvointialueen nettisivuilla. Sivulla annetaan yleisinformaatiota henkilötietojen käsittelystä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä kerrotaan rekisteröidyn oikeuksista ja niiden toteuttamisesta. Lisäksi sivulla on rekisteriselosteet, joissa kerrotaan henkilötietojen käsittelystä rekisterikohtaisesti. Sivulla 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 tietosuojan 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.

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.

Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta THL:n kansallisen mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakaspalautekyselyn avulla. Tämän lisäksi

Mielenterveys- ja päihdepalvelut tekevät vuosittain asiakkaille NPS-kyselyn. Asiakkaat voivat myös jättää palautetta LUVN:n palautepalvelun kautta. Palautepalvelun kautta saadut palautteet käsitellään siinä palvelupisteessä, jonne palaute on osoitettu, tai jos palaute koskettaa yksittäistä työntekijää, annetaan palaute suoraan tälle ja tämän esihenkilölle. Mikäli palaute on luonteeltaan sellainen, että siihen on annettava vastine, laatii palveluyksikköpäällikkö asiakkaalle vastauksen konsultoiden ensiksi työntekijää/ palvelupistettä, jota palaute koski.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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). Samassa järjestelmässä tehdään myös työturvallisuus- ja tietoturva- ja tietosuojapoikkeamailmoitukset. Sosiaalihuollon epäkohtailmoitus tehdään SPro -ohjelmalla. WBRpro ohjelmalla voidaan ilmoittaa väärinkäytösepäilyistä, näitä ovat esimerkiksi julkisiin hankintoihin liittyvät epäkohdat, lahjusrikokset petokset, yksityisyyden

ja henkilötietojen suoja sekä verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuuteen liittyvät epäkohdat.

Riskienhallinnan suunnitelmat

Palo- ja pelastussuunnitelma päivitetty: v. 2024

Poistumissuunnitelma päivitetty: v. 2024

Valmius- ja varautumissuunnitelma päivitetty: v. 2022

Yksikön riskienhallinnan vastuuhenkilöt ovat palveluyksikköpäällikkö ja palveluesihenkilöt/ palveluvastaavat. Riskien kartoitukseen osallistuvat edellisten lisäksi vähintään yksi henkilökunnan edustaja. Riskien kartoitus tehdään vähintään kerran vuodessa HaiPro-järjestelmään dokumentoituna. Tunnistettut riskit käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi tiimikokouksissa.

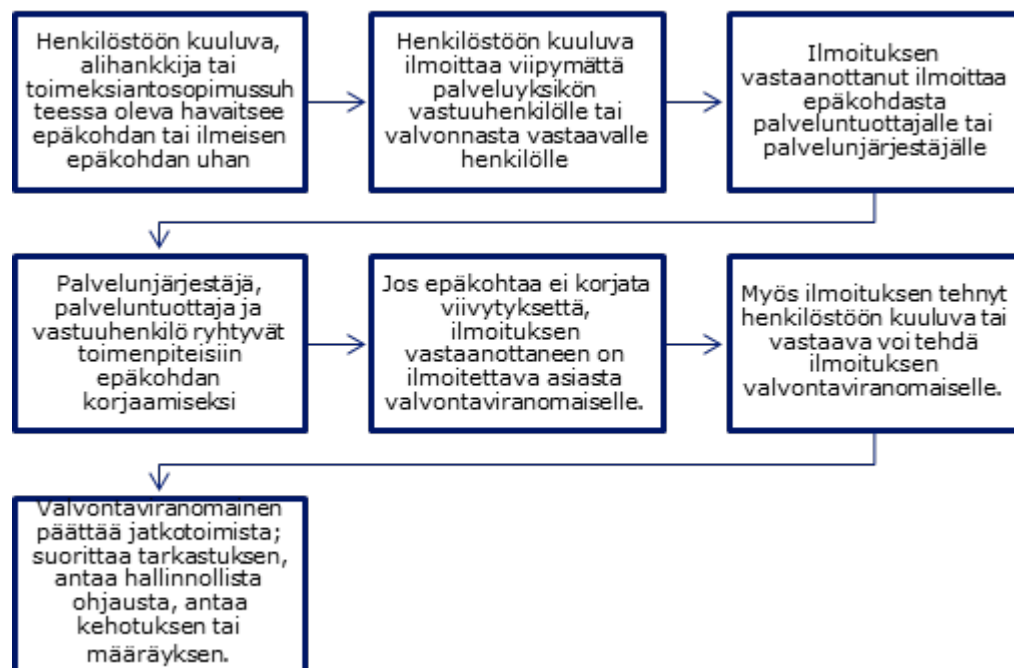
Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro (PT)	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	HaiPro (WBRpro)	Vakava epäkohta AVI
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 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

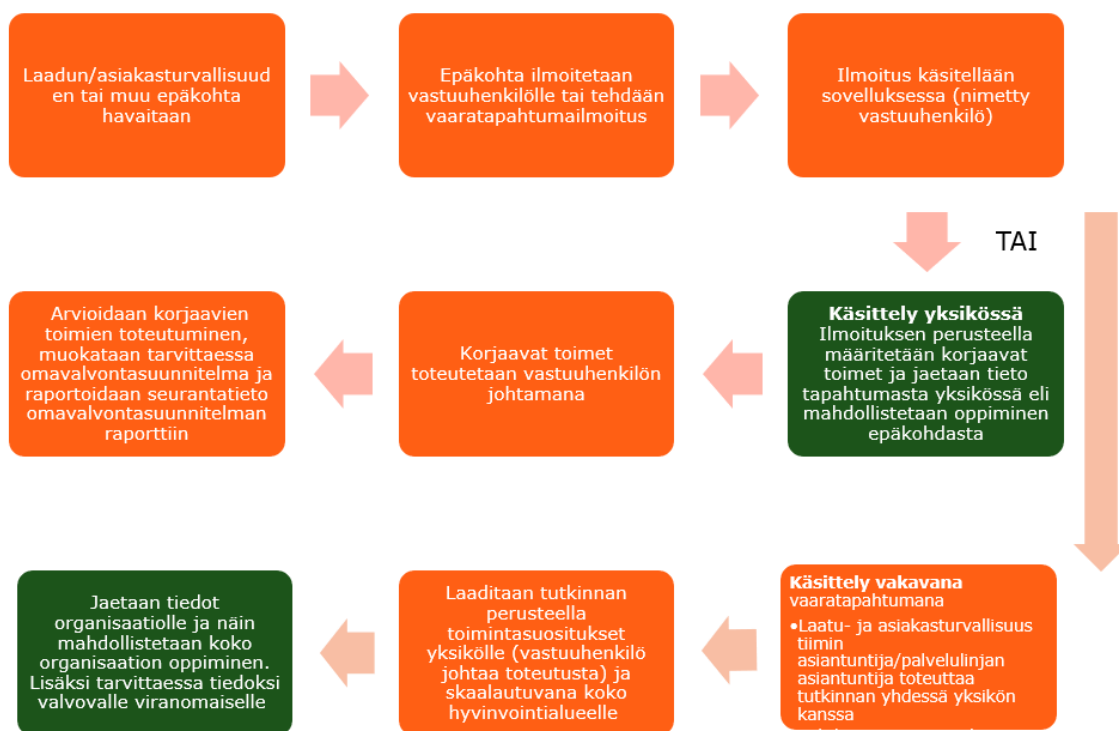
Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla. Henkilöstölle ilmoitusvelvollisuudesta kerrotaan osana perehdytystä.



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

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.

Kuva 4. Vaara- ja haattatapahtumien raportointiaikataulu

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. Yksikössä riskit, poikkeamat ja epäkohdat käsitellään yllä kuvatulla tavalla. Tilanteet käydään viikkotiimeissä läpi henkilöstön kanssa sekä tarvittaessa yksittäisen työntekijän kanssa. Vakavan vaaratapahtuman jälkeen esihenkilö käy työntekijän kanssa keskustelun, jossa tapahtuma ja siihen johtaneet asiat käydään läpi. Tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyspalveluihin

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

1. Tuberkuloosiselvitys: kaikki sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksiköissä työskentelevät.
2. Salmonellaselvitys: työntekijöiltä, jotka käsittelevät pakkaamattomia kuumentamattomina tarjoiltavia elintarvikkeita.

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.

Tartuntatautiyksikkö vastaa infektioiden torjunnasta hyvinvointialueella. Yksikköä voi konsultoida epäiltäessä rokotuksen ehkäistävästä tai muuten poikkeavaa tartuntatauti, epidemiaepäilyissä sekä rokotuksiin ja hygieniaohjeisiin liittyvissä kysymyksissä. Yksittäisen potilaan diagnostiikkaa tai hoitoa koskevat konsultaatiot ohjataan kuitenkin ensisijaisesti oman yksikön lääkärille tai HUS:n infektiolääkärille. Yksiköissä seurataan yleistä siisteyttä ja toimistiloissa on säännöllinen siivous. Asiakkaita ohjataan käsihygienian ylläpitoon ja tarvittaessa kasvosuojaimen käyttöön yksikössä asioidessa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikössä tuotetaan ostopalveluna osa yksikön lääkäripalveluista, osa ruotsinkielisten nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluista sekä ihmiskaupan uhreille auttamistoimia.

Palveluntuottajia valvotaan sopimusvalvonnan keinoin.

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.

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.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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