



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

8.10.2024
luvn.fi

Oma- valvontasuunnitelma Avosairaanhoidon keskitetyt palvelut

[illegible]

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.2.1	Espoon diabeteskeskus	1
1.2.2	Jalkaterapia	1
1.2.3	Maahanmuuttajien terveydenhoito (Espoo ja Kauniainen)	2
1.2.4	Omahoitotarvikejakelu	2
1.2.5	Ravitsemusterapia.....	2
1.2.6	Suolistosyöpä seulontahoitajien yksikkö.....	2
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	6
2.4	Muistutusten käsittely	8
2.5	Henkilöstö	9
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.	12
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	12
2.8	Toimitilat ja välineet	12
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	13
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	14
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	15
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	15
3	Omaavunnon riskienhallinta	16
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	16
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	17
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	20
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	21
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	21
4	Omaavunntasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	21
4.1	Toimeenpano.....	21
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	22

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Keskitetyt palvelut toimivat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ja kuuluu avosairaanhoidon palvelulinjaan. Keskitetyssä palveluyksikössä toimii Espoon diabeteskeskus, jalkaterapia, maahanmuuttopalveluiden terveydenhoito (Espoo, Kauniainen), omahoitotarvikejakelu, ravitsemusterapia sekä suolistosyöpä seulontahoitajayksikkö.

Keskitettyjen palvelujen palveluyksikköpäällikkönä toimii Joanna Koski.

1.2.1 Espoon diabeteskeskus

Karvasmäentie 10, 02740 Espoo

Puhelin 09 4763 6415 ma-pe 8.00–14.00.

1.2.2 Jalkaterapia

Palvelupisteet sijaitsevat Espoossa, Kirkkonummella ja Lohjalla.

Ahertajantie 2, 02100 Espoo

Puhelin 09 4763 6405 ma-pe klo 8.00–14.00.

Jokiniityntie 2, 02400 Kirkkonummi

Puhelin 09 4763 6430 ma-pe klo 8.00–15.30.

Ojamonkatu 36, 08100 Lohja

Puhelin 09 4763 6440 ma, ti ja to klo 8.00–15.30 sekä ke ja pe klo 8.00–13.30.

1.2.3 Maahanmuuttajien terveydenhoito (Espoo ja Kauniainen)

Pyyntitie 3, 02230 Espoo

Puhelin 029 151 2000 (vaihte)

1.2.4 Omahoitotarvikejakelu

Puhelin 09 4763 6405, ma-pe klo 8.00–14.00.

1.2.5 Ravitsemusterapia

Palvelupisteet sijaitsevat Espoossa ja Kirkkonummella.

Ahertajantie 2, 02100 Espoo

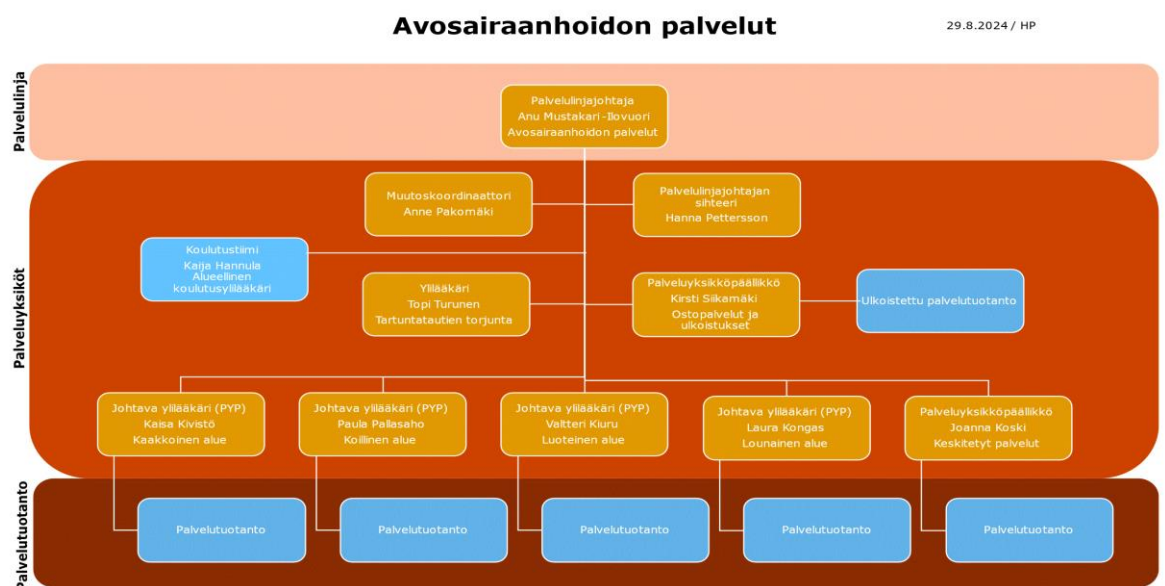
Puhelin 09 4763 6400, ma-pe klo 8.00–15.30 (Espoo, Kauniainen)

Jokiniityntie 2, 02400 Kirkkonummi

Puhelin 09 4763 6430, ma-pe klo 8.00–15.30 (Kirkkonummi)

1.2.6 Seulontahoitajien yksikkö (suolistosyöpä)

Puhelin 09 4763 6405, ma-pe klo 8.00–14.00



Kuva 1. Avosairaanhoidon palvelulinjan organisaatiorakenne.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikössä tuotetaan perusterveydenhuollon palveluita Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille.

Diabeteskeskuksessa (Karvasmäentie 10) hoidetaan kaikki espoolaiset ja kauniaislaiset 16 vuotta täyttäneet insuliinipuutosdiabetesta sairastavat, sekä komplisoituneet tyypin 2 diabeetikot (tulevat lähetteellä terveysasemilta). Insuliinipuutosdiabetesta sairastavat voivat soittaa suoraan diabeteskeskukseen ja varata ajan hoitajalle/lääkärille (käytössä takaisinsoittojärjestelmä).

Jalkaterapian asiakkaat perusterveydenhuollossa koostuvat diabeetikoista, nivelreumaatikoista sekä vaikeaa alaraajojen neuropatiaa sairastavista asiakkaista. Tämän lisäksi jalkaterapian piiriin kuuluvat myös vaikeaa ASO-tautia sairastavat asiakkaat sekä ne, joilla on kehräsluun alapuolisia haavaumia tai varpaiden/jalkaterien asentovirheitä, mikäli ne aiheuttavat haavariskin. Tavoitteena on edistää ja ylläpitää jalkojen terveyttä. Jalkaterapiassa ydinosaamisalueita ovat alaraajojen toimintojen ja jalkaterapiatarpeen arviointi, alaraajojen toimintoja tukevat terapiat, terveyttä edistävä jalkaterapia, hoitava jalkaterapia ja jalkaterän apuvälineterapia. Jalkaterapian vastaanotolle tulevat diabetesta sairastavat asiakkaat, joiden jalkojen riskiluokat ovat 2 ja 3. Jalkaterapian palvelupisteet sijaitsevat Espoossa, Kirkkonummella ja Lohjalla.

Maahanmuuttajien terveydenhoidon palvelut on Espoossa ja Kauniaisissa asuville pakolaisille ja kiintiöpakolaisille, jotka ovat saaneet turvapaikan Suomesta. Lisäksi palveluun kuuluvat kuntaan muuttaneet alle 3 vuotta pakolaisina olleet asiakkaat, paperittomat asiakkaat, perheen-yhdistämisprosessin kautta tulleet asiakkaat. Maahanmuuttajien terveydenhoidon asiakkuus kestää 3 vuotta oleskeluluvan saantipäivästä lähtien. Palvelussa annetaan neuvontaa ja ohjausta, tehdään terveystarkastus, hoidetaan rokotukset sekä annetaan ehkäisyneuvontaa.

Maahanmuuttajien terveydenhoito sijaitsee Matinkylässä osoitteessa Pyyntitie 3.

Omahoitotarvikejakelun toiminta-ajatuksena on luovuttaa asiakkaille omahoitotarvikkeita hyvinvointialueen yhteisen jakeluohjeen mukaisesti. Palvelua varten asiakas tarvitsee lähetteen. Palvelu on keskitetty ja palvelemme koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakkaita. Omahoitotarvikkeita on mahdollista tilata sähköisesti verkon kautta ympäri vuorokauden sekä puhelimitse puhelinajalla.

Ravitsemusterapeutti auttaa, kun ruokavalion monipuolisuutta ja riittävyyttä on tarkasteltava esimerkiksi sairauden tai erityisruokavalion vuoksi. Tyypillisesti ravitsemusterapeutit tukevat asiakasta muun muassa sairauteen liittyvän laihtumisen, lapsen kasvun viivästymisen tai ylipainon takia. Myös munuaisten vajaatoiminta, vegaaniruokavalio, ruoka-aineallergiat ja keliakia saattavat vaatia ohjausta. Hyvä ravitsemustila on terveyden ja hyvinvoinnin edellytys. Se pitää yllä toimintakykyä ja parantaa elämänlaatua sekä ehkäisee sairauksia tai lykkää niitä ja nopeuttaa sairauksista toipumista. Ravitsemusterapeutit antavat ohjausta kaikenikäisille, ja vastaanotolle pääsee hoitajan tai lääkärin läheteellä. Ravitsemusterapia palvelupisteet sijaitsevat Espoossa ja Kirkkonummella.

Avosairaanhoidon keskitettyjen seulontahoitajien yksikön tehtävänä on hoitaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen suolistosyöpäseulontaan liittyvät yhteydenotot. Yksikössä käsitellään suolistosyöpäseulontojen lisäksi myös Omaolo-oirearvioita.

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.

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.

Palvelulinjajohtaja vastaa avosairaanhoidon palvelulinjan laadusta. Palveluyksikköpäällikkö vastaa tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatus keskitettyjen palvelujen laadusta ja potilasturvallisuudesta. Palvelupisteiden vastuuhenkilöt vastaavat palvelupisteen toiminnan laadusta ja potilasturvallisuudesta. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan työssään sen laadusta, potilasturvallisuudesta, poikkeamien havainnoinnista ja niistä ilmoittamisesta. Palvelupisteen esihenkilöt käsittelevät potilas- ja työturvallisuusilmoitukset. Työntekijä ilmoittaa vaaratapahtumasta Haipro-järjestelmään tekemällä potilasturvallisuusilmoituksen ja ilmoittaa vakavasta vaaratapahtumasta lisäksi välittömästi omalle esihenkilölle, joka ilmoittaa asiasta heti palveluyksikköpäällikölle.

Palveluyksikköpäällikkö seuraa palveluyksikön potilas- ja työturvallisuusilmoitusten määrää, kehittämistoimenpiteiden tarvetta ja ilmoitusten käsittelyaikoja. Haipro-järjestelmään tehtyjä ilmoituksia käsitellään koostetusti palvelulinjan johtoryhmässä kolmasti vuodessa edeltävän neljän kuukauden jaksolta. Vakavien vaaratapahtumien selvitys tehdään yhteistyössä hyvinvointialueen laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelujen ja hyvinvointialueen vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmän kanssa.

Työturvallisuusriskit arvioidaan esihenkilöiden toimesta yhteistyössä henkilöstön kanssa, tarpeen mukaan otetaan yhteyttä työsuojeluun tai työterveyshuoltoon. Työpaikan riskien arviointi tehdään kerran vuodessa jokaisessa palvelupisteessä.

Tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöistä tai virheistä ilmoitetaan kaikissa tapauksissa käyttötukeen. Häiriöstä havainnon tehnyt työntekijä tekee myös potilasturvallisuusilmoituksen, jos asiaan liittyy potilasturvallisuuden vaarantanut tapahtuma tai riski sille. Lisäksi työntekijä tiedottaa häiriö- ja virhetilanteesta omaa esihenkilöä.

Tietoturvaloukkauksia koskien työntekijä on yhteydessä esihenkilöönsä ja sopii esihenkilön kanssa siitä, kumpi täyttää hyvinvointialueen sisäisen ilmoituskaavakkeen Haipro-järjestelmässä. Esihenkilö tai tietoturvaloukkauksen havainnut työntekijä täyttää ilmoituskaavakkeen mahdollisimman pikaisesti. Hyvinvointialueen tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi lähettävät ilmoitukset tietosuojavaltuutetulle ja ohjeistavat vastuuhenkilöitä ja tarvittaessa suoraan palvelujen esihenkilöitä asian hoitamisessa. Ilmoituksen tulisi lähteä hyvinvointialueelta 72 tunnin kuluessa siitä, kun tietoturvaloukkaus tuli ilmi. Jos näin ei tapahdu, tulee ilmoitukseen kirjata selitys viivästymisestä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palvelupisteiden vastuuhenkilöt ja palveluyksikköpäällikkö seuraavat asiakkaan hoitoon pääsyn ja palveluiden toteutumista säännöllisesti. Yhteydenoton saamista seurataan yksiköiden esihenkilöiden toimesta virka-aikana jokaisena arkipäivänä. Palvelutuotannon poikkeamista raportoidaan omalle esihenkilölle ja tehdään tarvittaessa potilasturvallisuusilmoitus.

Potilasta yksiköissä hoitavat terveydenhuollon ammattihenkilöt antavat potilaalle hoitokontaktin yhteydessä neuvontaa ja selvityksen hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa potilaan käyttämää kieltä taikka potilas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi, pyritään löytämään potilaan kannalta sopivin kommunikaatiotapa esimerkiksi käyttämällä tulkkipalveluja.

Jos potilaan epäasiallista kohtelua havaitaan, tilanteen havainnut tekee potilasturvallisuusilmoituksen ja ilmoittaa esihenkilölleen asiasta. Palvelupisteen esihenkilö selvittää ilmoituksen. Tämän lisäksi esihenkilö arvioi jatkotoimenpiteet, mikäli työntekijän todetaan käyttäytyneen moitittavasti.

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

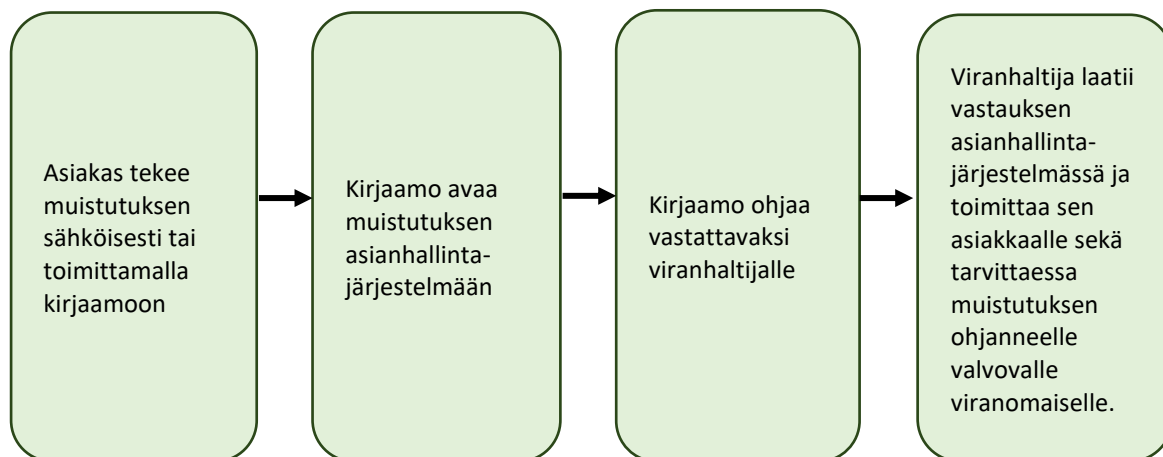
Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, häntä hoidetaan mahdollisuuksien mukaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti

hyväksyttävällä tavalla. Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveyden häiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta läheistä kuullaan ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa. Jos tästä ei saada selvitystä, potilasta hoidetaan tavalla, jota voidaan pitää hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisena.

Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen selvitetään silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa.

2.4 Muistutusten käsittely

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä muistutusprosessi, jonka mukaan muistutukset käsitellään (kuva 2).



Kuva 2.

Muistutusprosessi

Palveluysikön muistutusten käsittelystä vastaa palveluysikköpäällikkö. Yksikön esihenkilöt osallistuvat muistutuksen selvittämiseen ja vastauksen laatimiseen muistutuksen selvittämisen edellyttämällä tavalla.

Palveluysikköpäällikkö seuraa muistutusten käsittelyaikoja ja vastaa kehittämistoimien käynnistämisestä, mikäli kehittämistoimenpiteisiin todetaan aihetta. Jos muistutuskäsittelyssä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkokorvaus tai vahingonkorvaus, potilasta neuvotaan, miten hän saa asian vireille.

2.5 Henkilöstö

Palveluysikössä työskentelee kuusi diabeteshoitajaa, viisi jalkaterapeuttia ja yksi jalkojenhoitaja. Yhdeksän sairaanhoitajaa, yksi terveydenhoitaja, viisi ravitsemusterapeuttia ja kahdeksan lähihoitajaa.

Palveluysiköiden 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)

Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta suorittaa Lääkehoidon osaamisen varmistamisen koulutuksen (LOVe) ja uusii sen ennen edeltävän lääkeluvan umpeutumista. Eduhouse-alustalla on julkaistu kaikille hyvinvointialueen työntekijöille tarkoitettu hyvinvointialueen oma tietosuojakoulutus, jonka työntekijä suorittaa kerran perehdytyksen yhteydessä ennen kuin hän käsittelee työssään henkilötietoja. Koulutus on pakollinen tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatun palveluyksikön kaikille työntekijöille. Esihenkilö vastaa koulutusten suorittamisesta.

Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuusselvitykset ja huumausainetestaukset.

Kaikki avoimiin tehtäviin valitut henkilöt on haastateltu rekrytoivan esihenkilön toimesta. Haastattelun yhteydessä työnhakijan henkilöllisyys varmistetaan virallisesta henkilöllisyystodistuksesta. Rekrytoinnin yhteydessä selvitetään ja arvioidaan työnhakijan koulutus, aiempi työkokemus ja kielitaito kirjallisten hakemusten, koulutus- ja palvelussuhdetodistusten ja työhaastattelun perusteella.

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 §).

Jokainen uusi työntekijä saa perehdytyksen. Esihenkilö vastaa perehdytyksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Hän voi delegoida työtehtäviin perehdyttämistä sellaiselle työntekijälle tai esihenkilölle,

jolla on koulutus ja taidot kyseiseen työtehtävään. Vastuu perehdytyksestä säilyy kuitenkin aina esihenkilöllä.

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. Opiskelijoiden perehdytyksen suunnittelee yksilöllisen tarpeen huomioiden palvelupisteen esihenkilö, joka vastaa opiskelijoiden perehdytyksestä, ohjauksesta, johdosta ja valvonnasta. Esihenkilö voi delegoida opiskelijoiden perehdyttämisen vastaavalla tavalla kuin uusien työntekijöiden perehdyttämistä.

Mikäli työntekijä itse havaitsee ammattitaidossaan puutteita ja lisäkoulutuksen tarvetta, hän ottaa asian esille esihenkilönsä kanssa. Jos esihenkilö tunnistaa työntekijällään lisä- tai täydennyskoulutuksen tarpeen, hän järjestää aktiivisesti työntekijälle mahdollisuuden osallistua koulutukseen. Koulutuksen tarve otetaan esille säännöllisesti tavoitekeskusteluissa.

Avosairaanhoidon koulutusyksikkö järjestää kaikkien palvelulinjan palveluyksiköiden hoitajille ja lääkäreille säännöllistä koulutusta sekä vastaa vuosittain laadittavan avosairaanhoidon koulutussuunnitelman laatimisesta. Työntekijöiden on mahdollisuus hakeutua organisaation sisäisen koulutuksen lisäksi hyvinvointialueen ulkopuolisiin koulutuksiin esihenkilön kanssa sovitulla tavalla. Koulutusyksikkö ja palvelupisteiden esihenkilöt seuraavat koulutuksiin osallistuneiden määrää.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palvelulinjajohtaja määrittelee palveluyksikölle henkilöstön tavoitemäärän vuosittain. Palvelupisteiden vastuuhenkilöt ja palveluyksikköpäällikkö seuraavat säännöllisesti henkilöstön tavoitemäärän toteutumista. Päivittäisestä työnjohdosta ja työntekijöiden sijoittamisesta työtehtäviin vastaavat palvelupisteen vastuuhenkilöt. He seuraavat palvelujen kysyntää, takaisinsoittojärjestelmää ja sähköisiin yhteydenottokanaviin tuleviin yhteydenottoihin vastaamisen nopeutta ja sujuvuutta. Henkilöstötilanteesta ja palvelutuotannosta raportoidaan viikoittain tai tarvittaessa useammin palveluyksikköpäällikölle.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa tehdään kunkin potilaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Yhteistyöstä pyritään aina sopimaan ja pääsemään yhteisymmärrykseen potilaan kanssa. Lisäksi noudatetaan lainsäädäntöön kirjattuja ilmoitusvelvollisuuksia lastensuojeluilmoituksen tekemisestä, sosiaalihuollon tuen tarpeen ja iäkkään henkilön tuen tarpeen ilmoittamisesta. Tiedon siirto muihin sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköihin tapahtuu potilastietojärjestelmän kautta, turvasähköpostilla tai puhelimitse.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toimipisteissä käsitellään säännöllisesti toimitilojen toimivuutta. Toimitilojen kunnossapidon ja korjaustarpeiden suhteen tehdään tiivistä yhteistyötä tilapalveluiden kanssa. Vuokratiloissa toimivien yksiköiden vuosikorjausprosessi toteutuu vuokranantajan prosessien mukaisesti. Vastuuhenkilöinä esihenkilöt.

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuutta varmistetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimipaikoissa rakenteellisilla turvallisuusjärjestelyillä, teknisellä valvonnalla sekä vahtimestari- ja vartiointipalveluilla.

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. Lääikinnällisten laitteiden vastuuhenkilöt on nimetty toimintayksikössä. 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.

Palveluyksiköissä lääikinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN [intranetistä](#). Lääikinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääikinnällisten laitteiden ammatillisin käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääikinnällisten 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.

Lääikinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä on HUS Lääikintätekniikan ja HUS Diagnostiikkakeskuksen (vieritestauslaitteet).

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.

Palveluyksikössä noudatetaan hyvinvointialueen tietoturvaohjeita tietoturvaohjeita työvälineiden ja järjestelmien käytössä. Tietojärjestelmiin liittyvistä poikkeamista tehdään vikailmoitus sekä lisäksi tarvittaessa potilasturvallisuusilmoitus ja ilmoitus tietoturvaloukkauksesta. Teknologian vikatilanteissa noudatetaan palvelupisteen toimintaohjeita ja siirrytään tarvittaessa käyttämään vikatilanteen ajaksi korvaavaa toimintamallia.

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 ja rokottamiseen osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Palveluyksikön palvelupisteiden vastuuhenkilöt laativat palvelupistekohtaisen lääkehoitosuunnitelman.

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 Rantala.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen avosairaanhoidon palvelulinjan ja tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatun palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on palvelulinjajohtaja Anu Mustakari-Ilovuori.

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-laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa.

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.

Palvelupisteiden palautteita seuraavat kuukausittain palvelupisteiden esihenkilöt ja palveluyksikönpäällikkö.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa palveluyksikönpäällikkö ja palvelupisteiden riskienhallinnasta sen vastuuhenkilöt.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro (PT)	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	HaiPro (WBRpro)	
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	
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	<u>Fimea</u>
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro (PT)	<u>Fimea</u>
Säteilyvaarailmoitukset		<u>STUK</u>
Tietyt yleisvaaralliset ja v alvottavat tartuntataudit	tartuntatauti@luvn.fi	<u>THL</u>
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	tartuntatauti@luvn.fi	<u>Ruokavirasto</u>

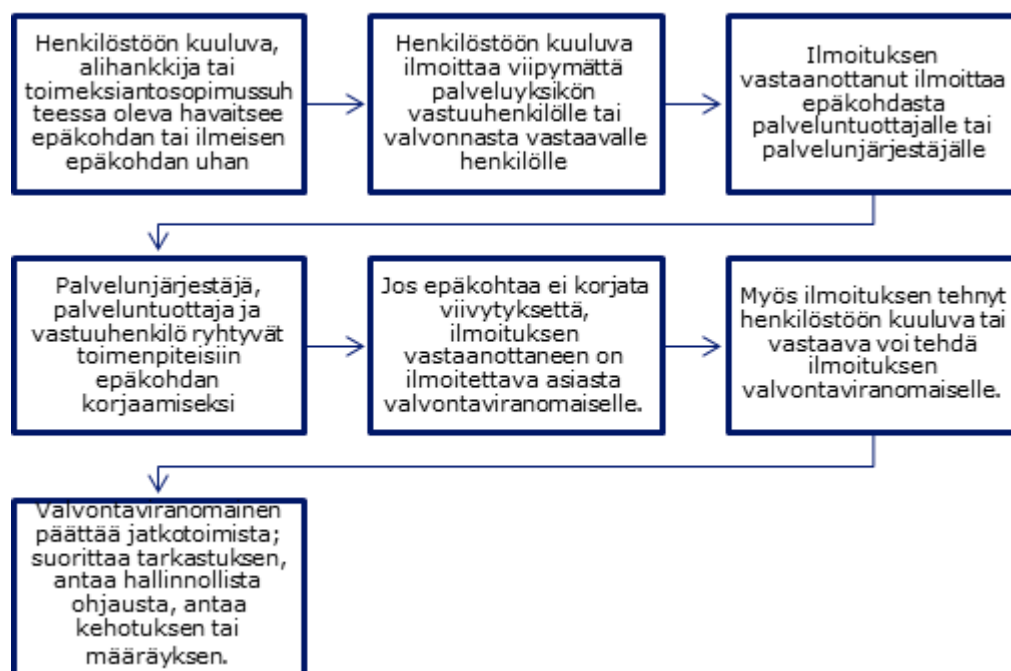
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	<u>Pelastuslaitos</u>
---	-----------------------	-----------------------

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat.

Riskejä tunnistetaan taulukon 2. ilmoitusmenettelyjen seurannan lisäksi kerran vuodessa, ja tämän lisäksi aina tarvittaessa tehtävällä riskien arvioinnilla.

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 3. Sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 (29§) velvoittaa ilmoittamaan valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta

vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet, joita ei pystytä korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Lisäksi laki velvoittaa henkilöstöön kuuluvaa viipymättä ilmoittamaan palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Potilas- ja asiakasturvallisuuden vaaratapahtumat (haitta- ja läheltä piti - tapahtumat) tulee ilmoittaa palveluyksikössä, ja ilmoitusten käsittelijöinä toimivien palvelupisteiden vastuuhenkilöiden sekä palveluyksikköpäällikön on arvioitava, pystytäänkö poikkeama tai epäkohta korjaamaan omavalvonnallisesti vai tuleeko siitä ilmoittaa viranomaiselle.

Palveluyksikössä noudatetaan vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittamisessa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeistusta (Kuva 2). Vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittaminen käydään läpi henkilöstökokouksissa tämän omavalvontasuunnitelman läpikäymisen yhteydessä ja sisällytetään tämän jälkeen uusien työntekijöiden perehdytykseen.

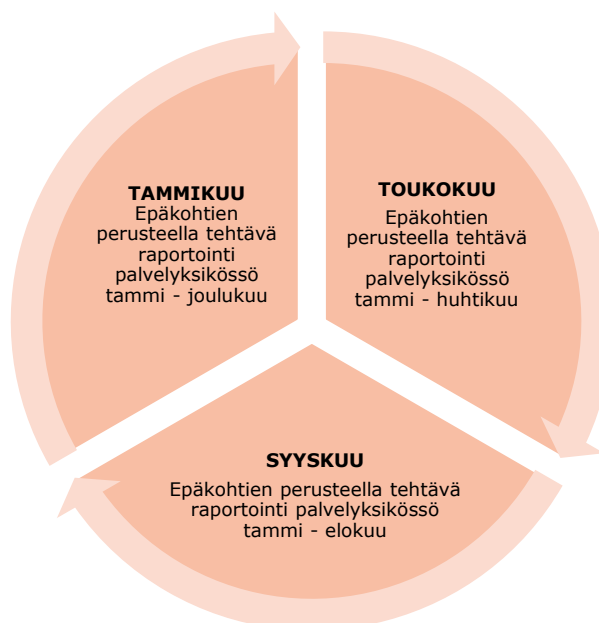
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 4). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto 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 43. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvontasuunnitelmien raportointi, eli toiminnan kehittäminen epäkohtailmoituksien (mm. vaara- ja haittatapahtumat) perusteella ja raportoidaan hyvinvointialue/palvelulinja ja palveluyksikötasoisesti neljän kuukauden välein. Raportointi käsitellään sisäisesti ja viedään osana omavalvontasuunnitelmia hyvinvointialueen verkkosivuille neljän kuukauden välein (kuva 4).



Kuva 54. Vaara- ja haittatapahtumien raportointiaikataulu.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallinnasta järjestetään hyvinvointialueella säännöllistä koulusta esihenkilöille ja se on osa henkilöstön valmisteilla olevaa (2024) omavalvonnan perehdytystä.

Avosairaanhoidon palveluyksiköjen omavalvontasuunnitelman raportoinnin toteutumisesta vastaa avosairaanhoidon palvelulinjalla palvelulinjajohtaja.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Omahoitotarvikejakelussa on alihankintana hankittu asiakkaille suoraan yrityksiltä omahoitotarvikkeita asiakkaille kotiin mm. inkontinenssisuojia. Palvelulinjalla tämä on keskitetty Ostopalvelut ja ulkoistukset - palveluyksikköön.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on olemassa hyvinvointialue-tasoinen valmiussuunnitelma, joka on hyväksytty aluehallituksessa joulukuussa 2023. Suunnitelman päivittämisestä vastaa hallinnon riskienhallintapalvelut, yleinen osa löytyy intranetistä (ei saatavilla ulkoisessa verkossa valmiussuunnitelma yleinen osa). Hankittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja palveluntuottajan kanssa on sovittava; 1) valmiuden tilannekuvan ylläpitämisestä 2) tilannekuvan välittämisestä hyvinvointialueen lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukselle; sekä 3) ilmoitusmenettelystä häiriötilanteissa (Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin 308/2023).

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa avosairaanhoidon palvelulinjan palvelulinjajohtaja Anu Mustakari-Ilovuori.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys

omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on oltava palveluyksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa. Omavalvontasuunnitelman muutokset on tiedotettava henkilöstölle. Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnalle on määriteltä omavalvontaan liittyvät suositellut koulutukset omavalvontaohjelmassa. Omavalvonnasta järjestetään kaikille hyvinvointialueen henkilökunnalle vuosittain koulutusta, ja koulutukset ovat jatkuvasti saatavilla tallenteina.

Omavalvontasuunnitelman päivitykset käydään läpi palveluyksikön johtoryhmässä ja palvelupisteiden henkilöstökokouksissa aina, kun muutoksia tehdään. Omavalvontasuunnitelma sisältyy uuden työntekijän perehdytykseen.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja niiden seurantaraportit julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja se on julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Lisäksi Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen kaikki palveluyksiköt toteuttavat omavalvonnan toteutumisen itsearvioinnin säännöllisin välein, ja nämä tulokset ovat osa omavalvonnan seuranta. Palveluyksiköiden omavalvonnan seurantaraporttien osalta tehdään yhteistyötä hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden kanssa. Hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut ohjeistavat palveluyksiköitä raporttipohjien ja seurantajärjestelmien käytön osalta.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun sen sisältöön on tarve tehdä muutoksia. Lisäksi palveluysikköpäällikkö ja palvelupisteiden vastuuhenkilöt tarkistavat omavalvontasuunnitelman koko sisällön ajantasaisuuden vähintään kerran vuodessa. Omavalvontaan ja omavalvontasuunnitelmiin liittyvä osaaminen varmistetaan esihenkilöiden koulutuksella ja sisällyttämällä omavalvontasuunnitelmat työntekijöiden perehdytykseen. Hyvinvointialueen laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut tarjoavat koulutusta omavalvontasuunnitelmien laatimiseen ja päivityksen julkaisemiseen. Palveluysikön palveluysikköpäällikkö vastaa omavalvontasuunnitelmaan tehtyjen muutosten viestinnästä palvelupisteiden esihenkilöille ja palvelupisteiden vastuuhenkilöt henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelman seurannan raportointi tehdään kolmasti vuodessa. Tästä raportoinnista vastaa palvelulinjajohtaja.

LIITE 1. Omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Saatavilla verkosta Palveluiden omavalvontasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (luvn.fi)

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukkoon

[illegible]