



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

15.8.2025
luvn.fi

Oma- valvontasuunnitelma

MTP Päihdehoidon erityispalvelut

Laatijat:	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Satu Ek Sinikka Peromaa	MTPP JoRy/ Susanna Råman- Maljonen, vs. palvelulinjajohtaja	6.11.2024	1.0	Omavalvontasuunnitelma päivitetty vastaamaan hva:n yhteistä ov - suunnitelmapohjaa (2024)
Satu Ek Sinikka Peromaa Tia Blomqvist- Kurki	Satu Ek, palveluyksikönpäällikkö	6.6.2025	2.0	Päivitetty vastaamaan MTPP:n organisaatiomuutoksen jälkeistä tilannetta
Satu Ek Sinikka Peromaa	Satu Ek, palveluyksikönpäällikkö	15.8.2025	2.1	Päivitetty huomioiden terveysneuvontapiste Linkki Leppävaaran toimitilavaihdos 4.8.2025

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	2
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	2
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	3
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	5
2.4	Muistutusten käsittely	9
2.5	Henkilöstö	10
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	12
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
2.8	Toimitilat ja välineet	13
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	17
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	19
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	20
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
3	Omavalvonnin riskienhallinta	21
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	21
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	25
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	26
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	26
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	27
4.1	Toimeenpano	27
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28

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

Palveluyksikönpäällikkö Satu Ek (satu.ek@luvn.fi)

Palveluesihenkilö Tia Blomqvist-Kurki (tia.blomqvist-kurki@luvn.fi)

Palveluesihenkilö Sinikka Peromaa (sinikka.peromaa@luvn.fi)

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Päihdehoidon erityispalvelut vastaavat selviämishoidon, vieroitushoidon, opioidikorvaushoidon, päihdekuntoutuksen, päihteitä käyttävien sosiaali- ja terveysneuvonnan sekä päiväkeskustoiminnan järjestämisestä hyvinvointialueen asukkaiden tarpeiden mukaisesti. Oma palvelutuotantoa täydentämään tarvitaan ostopalveluita, joiden järjestämisen ja koordinoimisen vastuu kuuluu päihdehoidon erityispalveluille. Lisäksi päihdehoidon erityispalveluilla on koordinoituvastuu mielenterveys- ja päihdepalveluiden ensilinjan palveluyksikössä tuotettavasta opioidikorvaushoidosta ja terveysneuvonnasta.

Päihteitä käyttävien sosiaali- ja terveysneuvontapiste Linkki sijaitsee Leppävaarassa. Linkki palvelee asiakkaita arkisin ilman ajanvarausta. Muut päihdehoidon erityispalveluiden oman palvelutuotannon palvelupisteet sijaitsevat Espoon Matinkylässä. Selviämishoidon ja vieroitushoidon palvelupisteet toimivat 24/7. Vieroitushoidon keskitetty potilasohjaus keskittyy arkipäiviin ja on potilaalle etäpalvelua. Samoin päihdekuntoutuksen asiakasohjausta ja opioidikorvaushoidon ostopalveluiden koordinoitua tehdään arkisin ja pääsääntöisesti etäpalveluna, ja osin myös ilman välitöntä asiakaskontaktia.

Päihdehoidon erityispalveluiden toiminta-ajatuksena on vastata asiakkaiden päihdehoidon tarpeisiin oikealla palvelulla oikea-aikaisesti. Asiakas- ja potilasmäärät ovat vaihtelevia. Päihdehoidon erityispalvelut eivät vastaa akuuttiin henkeä ja terveyttä uhkaavaan tilanteeseen, joissa oikea-aikainen palvelu on aina akuuttipäivystys (terveysasema/sairaala).

Terveystenhuollon palveluiden tarve arvioidaan aina yksilöllisesti. Kiireelliseksi arvioitu laitospaikkatulo aloitetaan 1–7 vrk kuluessa. Selviämishoitoon pääsee viiveettä: potilaspäivät (6) riittävät takaamaan viiveettömän hoitoon pääsyn vuorokaudenajasta riippumatta.

Päihdehoidon erityispalveluista järjestetään ostopalveluina koti- ja laitospaikkatuloa, koti- ja laitospaikkatuloa, päiväkeskustuloa sekä opioidikorvaushoitoa. Suurimmilla ostopalveluiden tuottajilla on palvelupisteitä eri puolilla Suomea. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohella asiakkaita ohjataan palveluihin muun muassa Helsingin kaupungin sekä Keski-Uudenmaan, Pirkanmaan, Varsinais-Suomen, Päijät-Hämeen ja Pohjois-Karjalan hyvinvointialueiden alueilla oleviin palvelupisteisiin asiakkaan tarpeiden ja palvelun saatavuuden perusteella.

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.

Päihdehoidon erityispalveluissa asiakkaille järjestettävä/tuotettava palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin sekä terveydenhuolto- ja sosiaalihuoltolain mukaisiin vaatimuksiin. Palvelun- tai hoidontarvetta arvioidessa käytetään yhteistä kriteeristöä (esim. vieroitushoito, päihdekuntoutus), jonka yhteydessä arvioidaan myös palvelun

kiireellisuuden tarvetta. Jos palvelu järjestetään ostopalveluna, asiakkaan palveluun siirtyminen (esim. opioidikorvaushoito, päihdekuntoutus) varmistetaan asiakkaan hoitotahon kanssa.

Palvelun laadunhallinnan mittareina käytetään esimerkiksi hoitoon pääsyviiveen seuraamista (laitosvieroitushoito), asiakasmääriä seuraamalla (käyttöaste, asiakkaiden lukumäärä) sekä seuraamalla hoito- ja kuntoutussuunnitelmien toteutumista.

Päihdehoidon erityispalveluiden toimintaa ohjaavista laeista ja asetuksista olennaisimmat ovat:

- Terveydenhuoltolaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Asetus opioidiriippuvuuden vieroitus- ja korvaushoidosta opioidilääkkeillä (ns. korvaushoitoasetus)
- Valtioneuvoston asetus tartuntataudeista (ns. tartuntatautiasetus)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

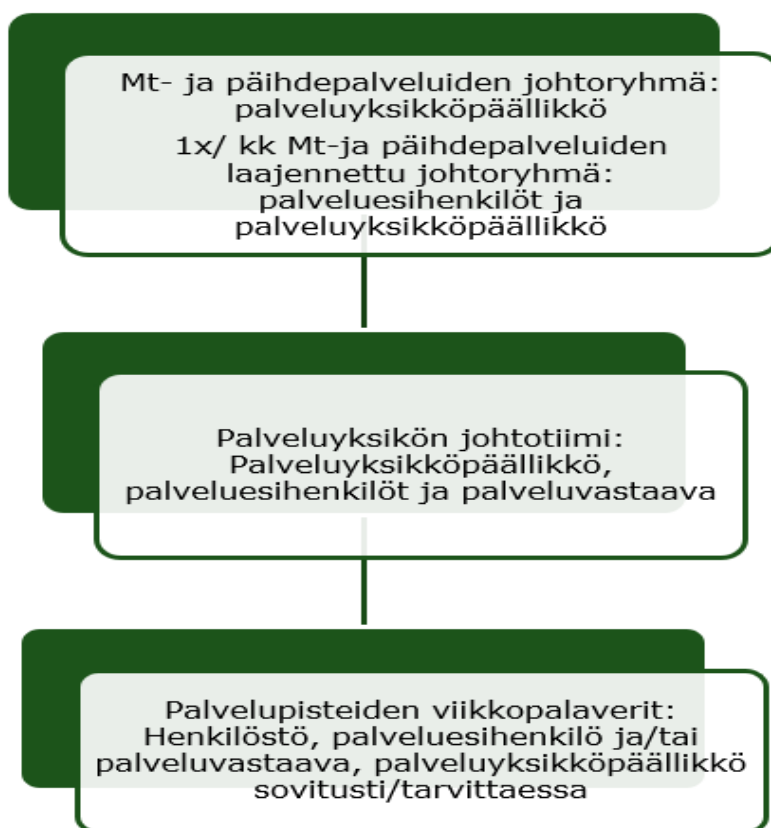
Hyvinvointialueen hallintosäännön 115 §:n mukaisesti viranhaltijat ja esihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat omalle esihenkilölleen. Tehtävistä määrätään tarkemmin hyvinvointialuejohtajan toimintaohjeissa. Palveluyksiköissä päälliköiden ja esihenkilöiden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

Palveluyksikön toiminnasta vastaa palveluyksikköpäällikkö, kaksi palveluesihenkilöä ja lähiesihenkilönä toimiva palveluvastaava. Terveysneuvontapiste Linkki Leppävaaran päivittäistyön koordinoinnista vastaa määräaikaisesti vuonna 2025 vastaava sairaanhoitaja. Mielensterveys- ja päihdepalvelulinjalla johtamisen kokous- ja raportointirakenne toteutuu viikoittain seuraavan johtamisjärjestelmän mukaisesti:

Hyvinvointialueen hallintosäännön 115 §:n mukaisesti 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.

Palveluyksikön toiminnasta vastaa palveluyksikköpäällikkö, kaksi palveluesihenkilöä ja lähiesihenkilönä toimiva palveluvastaava. Terveysneuvontapiste Linkki Leppävaaran päivittäistyön koordinoinnista vastaa määräaikaaisesti vuonna 2025 vastaava sairaanhoitaja.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden palvelulinjalla johtamisen kokous- ja raportointirakenne toteutuu viikoittain seuraavan johtamisjärjestelmän mukaisesti:



Palveluyksikön esihenkilöt ovat henkilöstön tavoitettavissa virka-aikaisesti. Suoraa asiakastyötä tekevien palvelupisteiden lähiesihenkilö on myös lähes päivittäin lähitoissa palvelupisteillä, josta hän pystyy johtamaan päivittäistä työtä. Kaikista johtamisen kokousrakenteista kirjataan muistiot.

Lievät vaaratapahtumat (erittäin vähäinen-, vähäinen- tai kohtalainen riski) käsitellään laadun ja riskienhallintajärjestelmässä (LaRi) palveluesihenkilön toimesta viikon sisällä tapahtumasta siinä palvelupisteessä, jossa tapahtuma on ollut. Jos tapahtuma koskee yhdyspintatyöskentelyä (potilassiirto tms.), se käsitellään viivytyksettä riittävässä laajuudessa tapahtumaan osallistuneiden osapuolten kanssa. Tapahtumien käsittelyn yhteydessä mietitään aina, huomataanko tarve muutoksille palvelupisteen toiminnassa vastaavien tapahtumien ehkäisyksi. Vakavat vaaratapahtumat (merkittävä- ja/tai vakava riski) käsitellään aina myös palvelulinjan johtoryhmässä, ja käsittelyt johtavat pääsääntöisesti aina palvelupisteen toiminnan ja toimintaohjeistuksen muuttamiseen ja selkiyttämiseen.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Päihdehoidon erityispalveluiden asiakkaiden hoitoon pääsyä seurataan erilaisilla indikaattoreilla esihenkilöiden ja palvelulinjan johdon toimesta kuukausittain ja kvartaaleittain. Näitä indikaattoreita ovat esimerkiksi laitospääsyn seuranta (hoidon tarpeen arviointi → hoidon alkaminen), koordinoinnin (korvaushoito/päihdekuntoutus) mukana olemisen, kun asiakas/potilas siirtyy palveluiden välillä sekä päihdekuntoutuksen hakemuksien vireillepano- ja päätöksentekoaikojen seuranta.

Päihdehoidon erityispalveluiden järjestämät palvelut ovat vapaaehtoisia, ja niiden järjestäminen perustuu asiakkaan kuulemiseen. Asiakkaan osallisuus varmistetaan palveluihin hakeutumisessa lähtökohtaisesti aina suullisesti puhelimitse tai tapaamisella, mutta myös kirjallisesti päihdekuntoutuksen hakemisen osalta.

Päihdehoidon erityispalveluissa asiakkaan tarvitsema palvelu järjestetään ja häntä kohdellaan sekä palvelun järjestämisen että palvelun tarjoamisen aikana siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata, ja hänen vakaumustaan sekä hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Palvelun päättäminen asiakkaan aloitteesta on mahdollista lähes milloin tahansa.

Asiakkaan äidinkieli, yksilölliset tarpeet ja kulttuuri otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon palveluiden järjestämisessä. Palveluyksiköllä ja sen järjestämällä palveluntuottajilla on mahdollisuus käyttää tulkkia (etä-/läsnätulkkaus) joustavasti asiakkaiden tarpeiden mukaan. Yksilölliset tarpeet ja kulttuuri otetaan huomioon aina silloin, kun se on palvelussa olevien muiden asiakkaiden, hygieniavaatimusten sekä henkilöstöresurssin huomioon ottaen mahdollista. Jos asiakkaan asiallisessa kohtelussa huomataan epäkohtia, epäkohdan huomannut työntekijä on velvollinen puuttumaan tilanteeseen välittömästi ja ilmoittamaan asiasta esihenkilölleen. Ostopalveluna järjestettävän palveluntuottajan tulee ilmoittaa havaitsemastaan vakavasta epäkohdasta palveluyksikköpäällikölle.

Palveluyksikön henkilökunta ohjaa asiakkaita tarvittaessa omaan hoitoonsa/palveluunsa liittyvän palautteen antamisessa ja antaa tarvittavat yhteystiedot ja -kanavat palautteen antamiselle. Jos asiakkaan epäasiallinen kohtelu aiheuttaa vaaratilanteen asiakasturvallisuudelle, tapahtuneesta tulee tehdä LaRi -ilmoitus, joka käsitellään organisaation toimintaohjeen mukaisesti palvelupisteen esihenkilön toimesta seitsemän päivän kuluessa ilmoituksen tekemisestä.

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, Terhi Willberg, Katri Tuomi-Andersson ja Anne Hilander, p. 029 151 5838 ja sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Neuvontaa annetaan puhelimitse ma 10–12 sekä ti, ke, to klo 9–11 (ei arkipyhinä eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Päihdehoidon erityispalveluyksikössä noudatetaan 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 henkilö on antanut suostumuksen vapaasta tahdostaan, sekä on ollut tietoinen 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. Asiakkaan omia päätöksiä kunnioitetaan.

Päihdehoidon erityispalveluiden tavoitteena on edistää asiakkaiden päihitteettömyyttä, mielenterveyttä ja fyysistä hyvinvointia sekä näiden kokonaisterveyteen vaikuttavien asioiden samanaikaista hoitoa. Palvelua tarjotaan aina asiakkaiden omista tarpeista lähtien. Työskentely tapahtuu myös aina yhteisymmärryksessä asiakkaiden kanssa, ja hoito/palvelu sekä jatkohoito-/palvelusuunnitelma suunnitellaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa ja/tai yhdessä asiakkaan olemassa olevan verkoston kanssa.

Asiakkaan hoito ja huolenpito kaikissa päihdehoidon erityispalveluiden järjestämissä palvelupisteissä perustuu vapaaehtoisuuteen. Tämä tarkoittaa sitä, että yksikön järjestämissä palveluissa ei ole käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Jos asiakkaan hoidossa ilmenee ongelmia hoidon/palvelun aikana, hoidon/palvelun oikea-aikaisuudesta keskustellaan asiakkaan ja palvelua tuottavan tahon

kanssa. Ostopalveluissa ilmenevien ongelmien osalta palveluntuottaja ja palvelua koordinoiva taho keskustelevat tilanteesta. Tarvittaessa hoito/palvelu voidaan yhteisellä päätöksellä keskeyttää.

Mielenterveyslain (1116/1990) mukaiset rajoittamistoimenpiteet koskevat ainoastaan tahdostaan riippumattomaan hoitoon määrättyjä henkilöitä. Itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin voi päihdehoidon erityispalveluiden palvelupisteissä (erityisesti laitospieroitus, selviämishoito) psyykkisistä syistä (esim. delirium tremens, psykoosi) johtuen olla tarvetta, ja tällöin potilas ohjataan lääkärin läheteellä tai ensihoidon toimesta erikoissairaanhoidon.

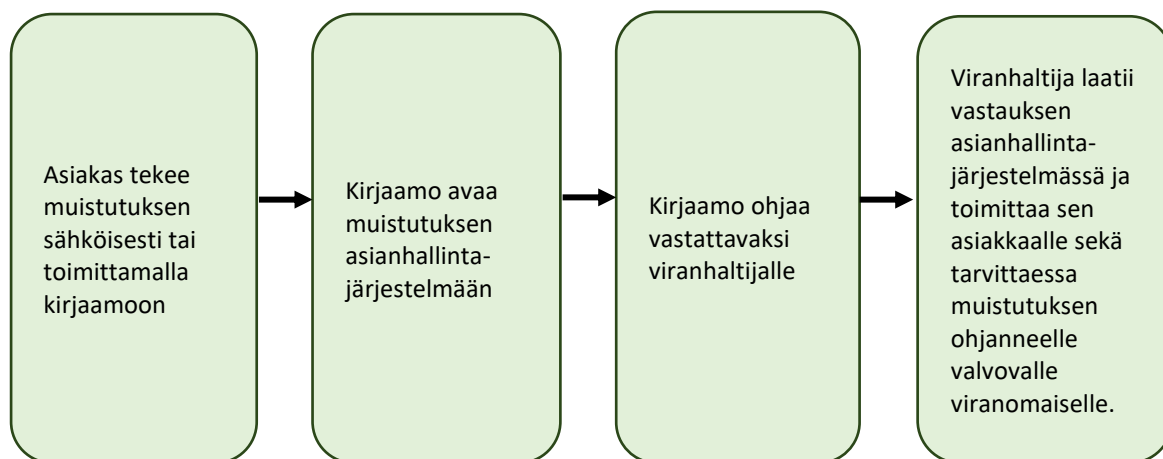
Jokaiselle asiakkaalle laaditaan päihdehoidon erityispalveluiden palvelupisteissä yksilöllinen hoito- tai kuntoutussuunnitelma heti, kun se asiakkaan voinnin perusteella on mahdollista. Asiakkaan päihdehoidon erityispalveluissa saama palvelu on pääsääntöisesti osa muissa mielenterveys- ja päihdepalveluissa (vastaanottopalvelut, asumispalvelut) tehtyä asiakkaan päihdehoidon suunnitelmaa. Jos päihdehoidon suunnitelmaa ei ole, sen laatiminen voidaan aloittaa päihdehoidon erityispalveluiden (esim. laitospieroitushoito, päihdekuntoutus) aikana.

Päihdehoidon erityispalveluiden lähiesihenkilöt sekä henkilökunta seuraavat asiakkaille laadittavien hoito- tai kuntoutussuunnitelmien toteutumista niin omana tuotantona järjestettävissä palvelupisteissä kuin ostopalveluiden osalta säännöllisesti. Vieroitushoidossa tarjottava hoito perustuu hoitojakson ajalle tehtyyn hoitosuunnitelmaan. Ostopalveluna toteutettavan opioidikorvaushoidon sekä päihdekuntoutuksen osalta palveluntuottajia on veloitettu toimittamaan uusi tai päivitetty hoito- tai kuntoutussuunnitelma sekä palvelun päättyessä tehty arviointi hoito- tai kuntoutusjaksosta päihdehoidon erityispalveluyksikköön. Asiakasta osallistetaan hänen hoito- tai kuntoutussuunnitelmaansa laaditaan tai päivittämiseen mahdollisuuksien mukaan. Terveysneuvontapiste Linkki Leppävaarassa tai selviämishoitoasemalla annettu hoito ei

pääsääntöisesti perustu hoitosuunnitelmaan. Poikkeuksia ovat esimerkiksi c-hepatiitin lääkehoito tai avopalveluissa aloitettu lääkkeellinen avovieroitus.

2.4 Muistutusten käsittely

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Hyvinvointialueen kirjaamo avaa saapuneen muistutuksen asianhallintajärjestelmä Dynastyssa. Muistutus ohjataan sen laajuuden mukaisesti palvelulinjajohtajalle tai palveluyksikköpäällikölle vastattavaksi. Palveluyksikköpäällikkö vastaa muistutuksessa esille tuotujen epäkohtien selvittämisestä ja muistutukseen vastaamisesta oman palveluyksikkönsä toiminnan osalta. Muistutusvastaus perustuu asiakas- tai potilasasiakirjoihin sekä sisäiseen selvitykseen, jossa palveluyksikköpäällikkö voi pyytää asiakkaan kanssa työskennelleiltä tai hänen asiaansa hoitaneilta henkilöiltä lisätietoja tapahtuneesta. Muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet käsitellään palveluyksikön johtoryhmässä, ja samalla sovitaan tarvittavista toimenpiteistä näiden korjaamiseksi. Toimenpiteiden suunnittelu voidaan siirtää myös palvelupisteeseen palveluesihenkilön tai palveluvastaavan johdolla toteutettavaksi.

2.5 Henkilöstö

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)

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

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.

Palveluyksikön itse tuottamien palvelupisteiden uuden työntekijän rekrytointi-ilmoituksessa mainitaan tehtävän kelpoisuusvaatimukset, edellytykset ja eduksi luetut asiat, jotka huomioimme haastattelun valintakriteereissä ja myös haastattelukysymyksissä.

Rekrytointiprosessista vastaava esihenkilö varmistaa hakijoiden ammattioikeuden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattirekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Ilman ammattioikeutta olevia hakijoita ei rekrytointiprosessissa huomioida. Rekrytoinnissa vaaditaan kaikilta lääkehoitoon osallistuvilta ammattiryhmiltä joko suoritettua tai kolmen kuukauden aikana työsuhteen alkamisesta suoritettavaa lääkehoitolupaa. Lähiesihenkilö varmistaa, että työntekijän lääkehoitolupa on suoritettu ennen määräajan umpeutumista.

Lääkehoitolupa on voimassa enintään viisi vuotta, ja sekä työntekijä itse että lähiesihenkilö pitävät huolta asianmukaisesta lääkehoitoluvan ylläpitämisestä työsuhteen aikana. Lääkehoitoluvan suorittaneiden työntekijöiden lääkehoidon osaamista seurataan säännöllisesti, ja jos osaamisessa havaitaan puutteita, työntekijältä voidaan vaatia uuden lääkehoitoluvan sekä mahdollisen muun lääkehoitokoulutuksen suorittamista jo ennen luvan vanhenemista. Koulutus on osa strategista mielenterveys- ja päihdepalveluiden henkilöstöjohtamista. Henkilöstön koulutustarpeita arvioidaan suhteessa toimintaa ohjaaviin strategisiin tavoitteisiin muun muassa tavoite- ja kehityskeskusteluissa sekä palvelupisteissä muuten esiin tulevilla muilla kehitystarpeilla.

Organisaation tarjoamat verkkokoulutuslustoat tarjoavat ajasta ja paikasta riippumattoman mahdollisuuden oman osaamisen ja ammattitaidon kehittämiseen. Koulutukseen käytetystä työajasta sovitaan aina työntekijäkohtaisesti. Työnantajan edellyttämät koulutukset suoritetaan aina työajalla. Ostopalveluna järjestettävien palveluiden osalta henkilökunnan rekrytoinneista, kelpoisuuksista sekä lisäkoulutustarpeiden täyttymisestä vastaavat palveluntuottajat.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Henkilöstön riittävyden seurannan ja varmistamisen on katettava kaikki palveluyksikössä ja sen lukuun tuotettavat palvelut.

Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset.

Ympäri vuorokautisesti toimivissa palvelupisteissä (vieroitus hoito-osasto, selviämishoitoasema) henkilöstömitoituksella ja -resursoinnilla on suuri merkitys. Riittävä henkilöstöresursointi pyritään takaamaan huolellisella työvuorosuunnittelulla huomioiden samalla esimerkiksi lääkehoidon asettamat vaatimukset. Lisäksi suoraa asiakastyötä tuottavassa palvelupisteessä (terveysneuvontapiste) henkilöstöresurssi määrittelee aukioloajat sekä palvelupisteen palveluvalikon, mikä pystytään varmistamaan huolellisella työvuorosuunnittelulla.

Henkilöstön äkillisissä poissaolotilanteissa henkilöstön riittävyys varmistetaan sijaiskäytännöin suoraa asiakastyötä tekevissä palvelupisteissä, erityisesti ympärivuorokautisissa palvelupisteissä. Pääsääntöisesti palvelupisteillä on vakituiset sijaiset käytettävissään, mutta myös työvoiman vuokrausta (Seure) voidaan käyttää riittävän henkilöstöresurssin varmistamiseksi. Sijaisten järjestäminen on virka-aikana lähiesihenkilön vastuulla, virka-ajan ulkopuolisen sijaistarpeen järjestämiseen on ympärivuorokautisissa palvelupisteissä erillinen toimintaohjeistus.

Niissä palvelupisteissä, joissa suoraa asiakastyötä ei ole tai sitä on vain vähän (päihdekuntoutus, korvaushoidon koordinointi), äkillisissä poissaolotilanteissa varmistetaan töiden sujuvuus niin, että tarvittaessa työtehtäviä siirretään ajallisesti eteenpäin tai harkinnan mukaan toiselle työntekijälle. Näissä tilanteissa sovitaan työntekijän ja lähiesihenkilön kanssa tapauskohtainen toimintatapa. Tarvittaessa poissaolosta tiedotetaan esihenkilön toimesta myös yhteistyötahoja (sisäinen/ulkoinen).

Jos jostakin syystä syntyy akuutisti tilanne, jossa henkilöstöä ei suoraan asiakastyöhön ole riittävästi, esihenkilöt antavat toimintaohjeistuksen akuuttiin poikkeustilanteeseen. Tällainen toimintaohjeistus voi olla esimerkiksi palvelupisteen lyhytaikainen sulkeminen ja siitä riittävä tiedottaminen (selviämishoito, terveysneuvontapiste).

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden tietoja tallennetaan Kanta-palveluihin. Kanta-palvelut mahdollistavat asiakkaan luvalla hänen tietojensa liikkumisen eri ammattilaisten välillä. Päihdehoidon erityispalveluiden palveluyksikössä tehdään aktiivisesti yhteistyötä asiakkaan hoidon- ja palvelutarpeen mukaisesti tarvittavien sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden sekä tarvittaessa muiden tahojen kanssa (esim. läheisverkosto, kolmannen sektorin palvelut) asiakkaan antamalla suullisella tai kirjallisella suostumuksella.

2.8 Toimitilat ja välineet

Päihdehoidon erityispalveluilla on käytössä seuraavat toimitilat:

- Kalaonnentie 8, 02230 Espoo: vieroitushoito-osasto, selviämishoitoasema sekä päihdekuntoutuksen asiakasohjauksen, korvaushoidon koordinoinnin ja hallinnon työtilat
- Lökkisepänkuja 4 B, 02650 Espoo: terveysneuvontapiste

Vieroitushoito-osastolla on käytössään 1. kerros kiinteistöstä osoitteessa Kalaonnentie 8, Espoo. Kulku osastolle tapahtuu katutasosta. Osastolla on 16 asiakashuonetta, asiakkaiden yhteinen oleskelutila, henkilökunnan huoneita ja wc -tiloja sekä henkilökunnan keittiö. Asiakashuoneet ovat yhden hengen huoneita, ja niissä on wc/kylpyhuoneet. Kaksi asiakashuonetta on esteettömiä siten, että asiakkaan liikkuminen onnistuu pyörätuolilla. Muissa huoneissa liikkuminen onnistuu apuvälineitä (esim. rollaattori) käyttäen. Osaston asiakkaiden ruokailu tapahtuu 0-kerroksen ruokailutilassa, jonne siirtyminen ja itse ruokailu tapahtuvat aina henkilökunnan valvonnassa. Ruokailuun siirtyminen on mahdollista hissillä esteettömästi.

Ruokahuoltoa (säilytys, tarjoilu) valvoo Espoon kaupungin elintarvikevalvonta. Osastolla ja ruokailutilassa on kameravalvonta ja käytettävissä on ympärivuorokautinen vartiointi (Avarn). Henkilöstön käytettävissä on henkilöhälyttimet ja asiakkailla on tarvittaessa mahdollisuus hoitajakutsun käyttöön. Pelastussuunnitelma on päivitetty elokuussa 2024. Turvallisuus huomioidaan säännöllisillä (vähintään 1 krt/vuosi) turvallisuuskävelyillä, jotka dokumentoidaan. Turvallisuuskävely kuuluu aina osana uuden työntekijän perehdytykseen. Turvallisuuteen liittyvä riskienarviointi tehdään vähintään vuosittain tai aina tarpeen vaatiessa.

Selviämishoitoasema sijaitsee 0-kerroksessa osoitteessa Kalaonnentie 8, Espoo. Kulku selviämishoitoon tapahtuu katutasosta, josta asiakas saatetaan pääosin apuvälineitä (pyörätuoli tms.) käyttäen potilastilaan. Potilassängyt sijaitsevat yhteisessä salissa, jossa sängyt on erotettu toisistaan väliverhoilla. Asiakkaiden wc- ja kylpyhuonetilat sijaitsevat sisääntulokäytävällä, jonne asiakas saatetaan aina henkilökunnan toimesta. Henkilöstöllä on käytettävissään työtiloja, wc sekä taukhuone, jossa on ruokailumahdollisuus. Selviämishoitoasemalla on kameravalvonta ja käytettävissä on ympärivuorokautinen vartiointi (Avarn).

Kalaonnentien kolmannessa kerroksessa on epäsuoraa asiakastyötä tekeville työntekijöille (päihdekuntoutus, korvaushoidon koordinointi) ja esihenkilöille varattavissa työtiloja lähi-, ryhmä- ja verkostotyöhön. Lisäksi Kalaonnentien 0 -kerroksessa on käytettävissä ensisijaisesti vieroitushoito-osaston ja selviämishoitoaseman henkilöstölle tarkoitettut yhteiset pukutilat, joissa sijaitsevat työnantajan tarjoamat ja edellyttämät työvaatteet. Jokaisella työntekijällä on käytössään lukittava pukukaappi sekä yhteiset wc- ja kylpyhuonetilat.

Terveysneuvontapiste Linkki Leppävaara sijaitsee osoitteessa Lökkisepänkuja 4 B, Espoo, kolmannessa kerroksessa. Linkki sijaitsee päiväkeskus Illusian kanssa samassa kerroksessa, joten asiointi päiväkeskuksen aukioloaikana (ma-pe 9–14) tapahtuu päiväkeskuksen kautta. Kulku ei ole esteetön, mutta esteetön asiointi on mahdollista suoraan Linkkiin hissillä, mikä vaatii yhteydenottoa henkilöstöön. Ma-to klo 14.30 alkavana Linkin aukioloaikana asiakkaiden asiointi tapahtuu aina hissillä.

Asiointi Linkin sisätiloissa on mahdollista suhteellisen esteettömästi. Asiakkaiden käytössä on yhteisötila, wc, välineiden vaihtotila sekä työhuoneita henkilökohtaiseen keskusteluun ja hoitotoimenpiteisiin. Henkilökunnan käytössä on wc/kylpyhuone, pukutila, keittiö, ruokailutila sekä hiljaisempia työtiloja esim. lääkehoitoa varten. Linkissä työskentelee vartija (Avarn) aina palvelupisteiden aukioloaikoina. Palvelupisteessä on erillinen kutsujärjestelmä Illusiasta pyydettävän lisäavun kutsumista varten.

Henkilöstöllä pääasiallisina työvälineinä ovat tietokoneet sekä puhelimet, joiden käytön opastus kuuluu osaksi jokaisen työntekijän perehdytystä. Suorassa asiakastyössä olevissa palvelupisteissä (selviämishoito, vieroitushoito, terveysneuvontapiste) työskennellään yhteiskäyttötyövälineillä. Muissa työtehtävissä, joissa on myös etätyömahdollisuus, käytetään henkilökohtaisia työvälineitä. Tietokoneelle kirjautuessa käytetään henkilökohtaista käyttäjätunnusta

lukuun ottamatta ympärivuorokautisia palvelupisteitä, joissa on käytössä yhteiskäyttötunnukset, joilla mahdollistetaan myös sijaisten sisäänkirjautuminen työkoneelle. Näissä palvelupisteissä työkoneet säilytetään aina lukituissa työtiloissa silloin, kun henkilökuntaa ei ole työtilassa paikalla. Organisaation intranettiin sekä asiakas- tai potilastietojärjestelmään kirjautuessa kaikki työntekijät käyttävät aina omia henkilökohtaisia tunnuksia tai varmennekorttia. Tietokoneelta tulee aina kirjautua ulos ja varmennekorttia käytettäessä kortti poistaa tietokoneesta aina, kun poistutaan muualle tietokoneen läheisyydestä (esim. vaihdetaan tilaa). Esihenkilön vastuulla on tarvittavien käyttöoikeuksien tarpeen arviointi työtehtäväkohtaisesti, oikeuksien ja tunnusten tilaaminen, sekä käyttöoikeuksien poisto työtehtävän muuttuessa ja työsuhteen päättyessä.

Henkilökohtainen työpuhelin suojataan aina kaksinkertaisella henkilökohtaisella tunnistautumisella (pin-koodi ja puhelimen pääsykoodi). Yhteiskäyttöpuhelinten pin -koodia säilytetään tietoturvaisessa paikassa. Mahdollinen puk -koodi on ainoastaan esihenkilöiden käytettävissä/saatavissa. Jos työvälineissä havaitaan toiminnallisia ongelmia, ongelman huomaava henkilö tiedottaa asiasta esihenkilöä. Jos ongelma ei ole itse ratkaistavissa, esihenkilö/esihenkilön ohjaama henkilö on yhteydessä organisaation IT-tukeen (Tiera) ongelman selvittämiseksi.

Päihdehoidon erityispalveluiden palvelupisteiden (Kalaonnentie 8, Läckisepänkuja 4) puhtaus- ja ateriapalvelut sekä turvallisuuspalvelut järjestää LUVN Palvelukeskus. Mielenterveys- ja päihdepalvelut osallistuvat tukipalveluiden valvontaan ja ohjaukseen osana päivittäistä työtä. LUVN Toimitilojen ylläpitopalvelut vastaavat tilojen vuokraamisesta ja ylläpidon järjestämisestä. Kiinteistönhuolto tulee kiinteistön omistajan osoittamalta taholta (ISS Kiinteistöhuolto/Kalaonnentie, Tapiolan lämpö/ Läckisepänkuja).

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääikinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääikinnällisten laitteiden käytön koordinoitiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Palveluysiköllä on palvelupisteisiin nimetty laitevastaavia (n=3). 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.

Palveluysiköissä 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.

Päihdehoidon erityispalveluiden suoran asiakastyön palvelupisteissä (selviämishoito, vieroitushoito, terveysneuvontapiste) on käytössään lääikinnällisten laitteiden Medusa -laiterekisteri. Palvelupisteiden nimetyt laitevastaavat (n=3) huolehtivat siitä, että kaikki oman palvelupisteiden lääikinnälliset laitteet ovat rekisterissä ja että laitteiden huolto toteutuu säännöllisesti. Lisäksi laitevastaava vastaa siitä, että laitteiden palvelupisteellä tapahtuva huolto (esim. alkometrien puhdistus) tapahtuu henkilöstön toimesta asianmukaisesti ja siihen on palvelupisteellä riittävä kirjallinen ohjeistus. Lääikinnällisten laitteiden käytön vaatima koulutus on henkilöstöllä käytettävissä organisaation verkkoalustalla ja

lääkinnällisten laitteiden osaaminen kuuluu osaksi uuden työntekijän perehdytystä sekä koko palvelupisteen henkilöstölle lääkinällisen laitteen vaihtuessa. Osaamisen varmistaminen dokumentoidaan LaRi-järjestelmään, josta se on sekä esihenkilön että työntekijän nähtävissä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ei harjoiteta omaa laitevalmistusta tällä hetkellä. Jos palveluyksiköissä harjoitetaan omaa laitevalmistusta, sille nimetään valmistuksesta vastaava vastuuhenkilö. Vastuuhenkilö noudattaa lain lääkinällisistä laitteista (719/2021) velvoitteita luku 4, 35 §. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa on tarkemmin kuvattu lääkinällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen liittyvät käytänteet. Palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Päihdehoidon erityispalveluilla on käytössään sosiaalihuollon asiakastietojärjestelminä Sosiaali Effic ja Pro Consona/OMNI360 sekä terveydenhuollon potilastietojärjestelminä Lifecare sekä Pegasos (ainoastaan korvaushoidon koordinointi). Näiden järjestelmien käyttöön jokainen uusi työntekijä saa koulutusta järjestelmän sovellustuelta, esihenkilöltä ja kollegoilta, ja järjestelmien käyttöön on mahdollista saada tarvittaessa lisäkoulutusta. Tietojärjestelmistä on olemassa myös palvelupistekohtaiset kirjalliset ohjeet asiakastietojen kirjaamiseen. Ohjeet toimivat koulutuksen lisäksi perehdytyksen ja päivittäistyön tukena, ja ne päivitetään aina asiakas-/potilastietojärjestelmän muutosten (järjestelmä-/sisällöllinen muutos) yhteydessä yhdessä järjestelmien sovellustukien kanssa. Hoitotyötä tekevien palvelupisteiden henkilöstö sekä lähiesihenkilö seuraavat potilaskirjauksia säännöllisesti.

Kirjaamisen sisällön apuvälineitä (esim. fraasitukset) lisätään tietojärjestelmiin palvelupisteen tarpeiden mukaisesti tukemaan potilaskirjausten yhdenmukaisuutta ja palvelupisteen yhtenäistä

kirjaamistapaa. Asiakastietojärjestelmässä tehtäviin päätöksiin on olemassa hyvinvointialuetasoiset päätöspohjat, jotka tukevat henkilöstöä päätösten yhdenmukaisuudessa. Päätösten sisällöllisissä haasteissa henkilöstö saa tukea esihenkilöiltä ja kollegoilta. Asiakastietolain 784/2021 27 §:n mukaisen tietoturvasuunnitelman laadinnasta vastaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen digipalvelut. Tietoturvasuunnitelma on laadittu lokakuussa 2024. Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan toteutumisesta palvelupisteissä. Ostopalveluina järjestettävien palveluiden osalta tietoturvallisuudesta vastaavat palveluntuottajat. Rekisterinpitäjänä sekä oman palvelutuotannon että ostopalveluiden osalta toimii Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

Palveluyksikön henkilöstö käsittelee työssään henkilötietoja, jonka mukaisesti henkilöstöltä edellytetään organisaation määrittelemän tietosuojakoulutuksen suorittamista. Esihenkilön vastuulla on tarkistaa vuosittain, että työntekijä on suorittanut vaaditut koulutukset. Henkilöstöllä on käytettävissään organisaation intranetissä ohjeet tietoturvaloukkauksista ilmoittamiseen. Poikkeustilanteita varten suoraan asiakastyötä tekevillä palvelupisteillä on käytössään varautumisohjeet tietoliikenneongelmien ja/tai potilastietojärjestelmien kaatumisen varalta sekä muita ennakoimattomia poikkeamia (sähkö- tai vesikatko) varten.

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.

Palveluyksikölle on laadittu kolme lääkehoitosuunnitelmaa eli kaikkiin niihin palvelupisteisiin, jotka toteuttavat suoraa asiakastyötä: vieroitushoito-osasto, selviämishoitoasema ja terveystieteiden palvelupiste Linkki. Lääkehoitosuunnitelmat on laadittu lokakuussa 2024. Vuoden 2025 osalta lääkehoitosuunnitelmat ovat hyväksymisprosessissa. Lääkehoitosuunnitelmien laadinnasta, päivityksestä, asianmukaisuudesta ja seurannasta vastaavat palvelupisteiden esihenkilöt sekä palvelupisteiden nimetyt lääkehoitovastaavat. Palvelulinjan ylilääkäri vastaa palvelupisteiden lääkevarastojen sekä ensiapulääkkeiden sisällöstä sekä hyväksyy palvelupisteiden lääkehoitosuunnitelmat. Lisäksi HUS Apteekki vastaa lääkitystä toteuttavien palvelupisteiden lääkityskäytäntöjen asianmukaisuudesta ja seurannasta vuosittain (osastokäynnit). Ostopalveluiden palveluntuottajat vastaavat lääkehoitosuunnitelmista ja lääkehoidon asianmukaisesta toteutumisesta tuottamissaan palveluissa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen johdolla on vastuu toiminnan lainmukaisuudesta tietosuojat-asioissa. Tietosuojavastaava ohjeistaa hyvinvointialueen johtoa ja työntekijöitä tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista ja valvoo niiden toteuttamista. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii Helena Korja. Asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta mielenterveys- ja päihdepalveluiden palvelulinjalla vastaa palvelulinjajohtaja Juha-Pekka Strömberg.

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 tietosuojaa ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Omaevalvontasuunnitelmassa 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.

Palvelulinja kerää vähintään kerran vuodessa asiakaspalautetta omasta palvelutuotannostaan. Ostopalvelusopimukseen on määritetty, että yksityisen palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta vähintään kerran vuodessa ja raportoida siitä palvelunjärjestäjälle.

Asiakaspalautteet käydään läpi palveluyksikkö- ja palvelupistekohtaisesti, ja saadun palautteen perusteella suunnitellaan tarvittaessa muutoksia palveluyksikön- tai palvelupisteen toimintaan.

Organisaation palautekanavan kautta saatu palaute ohjautuu palveluyksikköpäällikölle, joka tarvittaessa osallistaa palautetta koskevan palvelupisteen esihenkilön palautteen käsittelyyn ja siihen vastaamiseen. Tarvittaessa annettu palaute johtaa palvelupisteen toiminnan muutoksiin.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien arviointia ja riskienhallintaa tehdään aktiivisesti erityisesti suoraa asiakastyötä tekevissä palvelupisteissä. Riskien arviointia tehdään sekä työturvallisuus- että asiakasnäkökulmasta vähintään kerran vuodessa palveluesihenkilön johdolla yhdessä työntekijöiden kanssa, ja arvioinnin perusteella suunniteltuja toimenpiteitä seurataan säännöllisesti/

kuukausittain tarpeiden mukaan toimenpiteiden osalta sovittujen vastuuhenkilöiden toimesta. Riskien arviointi kirjataan palvelupisteittäin Laadun ja riskien hallintajärjestelmään (LaRi), josta se on kaikkien palvelupisteen työntekijöiden sekä työsuojelun luettavissa.

Suoraa asiakastyötä tekevien palvelupisteiden osalta tehdään yhteistyötä työterveyshuollon sekä työsuojelun kanssa säännöllisillä työpaikkaselvityskäynneillä. Työpaikkaselvityskäynneille osallistuu esihenkilöiden lisäksi myös mahdollisimman moni työntekijä.

Keskeisiä tunnistettuja päihdehoidon erityispalveluyksikön työturvallisuusriskejä ovat esimerkiksi päihtyneiden asiakkaiden kanssa tehtävä yhteistyö ja siihen liittyvät riskitekijät sekä tartuntatauteihin liittyvät riskitekijät. Lisäksi haastavan asiakaskunnan kanssa työskentely lisää henkilöstön psyykkistä kuormitusta. Asiakasturvallisuudessa keskeisiä tunnistettuja riskejä ovat esimerkiksi lääkehoitoon liittyvät tapahtumat (erityisesti vieroitushoito-osasto) sekä päihtymyksestä johtuvat tapaturmat (esimerkiksi sängystä putoaminen). Näihin riskeihin varautuminen sekä riskien ehkäisy ja hallinta ovat mahdollisia riittävällä henkilöstön ohjeistuksella ja perehdytyksellä, jota päivitetään palvelupistekohtaisesti esihenkilön toimesta säännöllisesti.

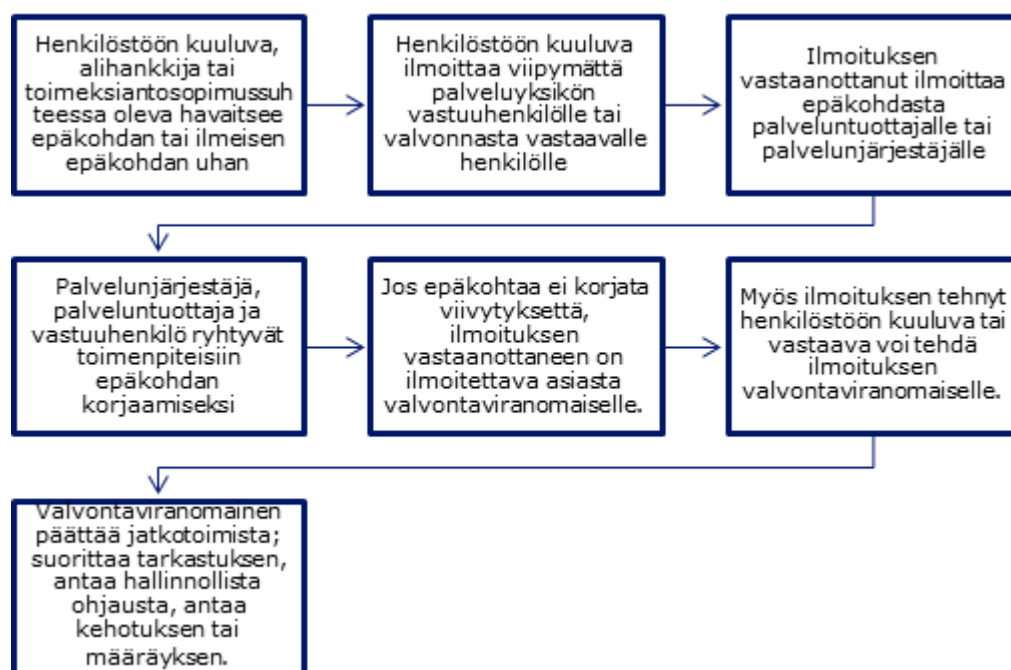
Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	LaRi (PT)	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	LaRi (WBRpro)	
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	Ilmoitus palvelun vastuuhenkilölle tai LaRiin	Vakava epäkohta AVI
Sairaalinfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	LaRi	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta AVI

Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus	
Terveystenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	<u>Fimea</u>
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	LaRi (PT)	<u>Fimea</u>
Säteilyvaarailmoitukset		<u>STUK</u>
Valvottavat tartuntataudit	infektioidentorjunta@luvn.fi	<u>THL</u>
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	infektioidentorjunta@luvn.fi	<u>Ruokavirasto</u>
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	<u>Pelastuslaitos</u>

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

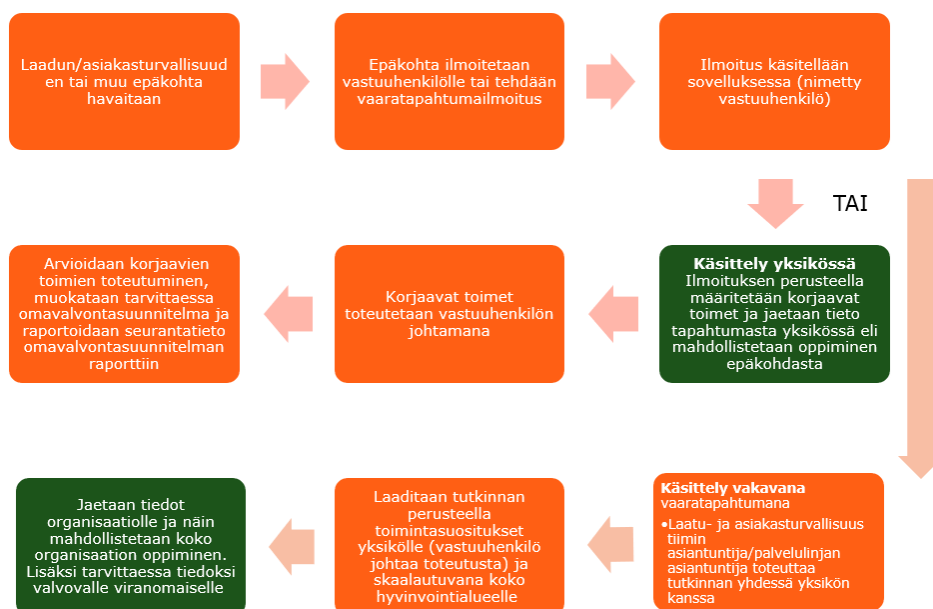
Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu seuraavassa kuvassa (Kuva 2.).



Kuva 2. Sosiaalihuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Henkilöstön lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan vuosittain päihdehoidon erityispalveluiden palvelupisteiden henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytystä. Mahdolliset viranomaisten selvityspyynnot sekä selvityksistä johtaneet päätökset ja toimenpiteet käsitellään yhdessä tapahtuman palvelupisteen henkilöstön kanssa.

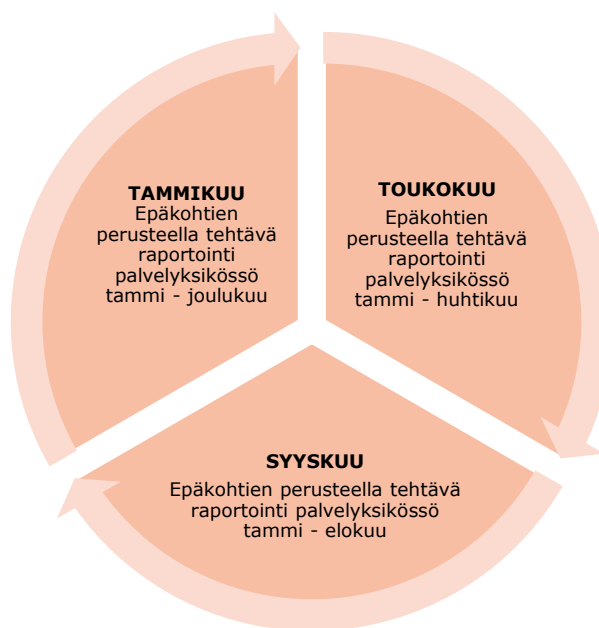
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 1). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto 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.).



Kuva 3. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvontasuunnitelmien raportointi, eli toiminnan kehittäminen epäkohtailmoituksien (mm. vaara- ja haattatapahtumat) 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 4. Vaara- ja haattatapahtumien raportointiaikataulu.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallinnasta järjestetään hyvinvointialueella säännöllistä koulusta esihenkilöille ja se on osa henkilöstön omavalvonnan perehdytystä.

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointia palveluyksikössä on kuvattu kohdassa 3.1. Riskien tunnistaminen ja arviointien perusteella tehtävät toimenpiteet ovat osa palveluyksikön riskienhallintaa.

Suoraa asiakastyötä tekevissä palvelupisteissä on määritelty henkilöstöstä vastuuhenkilöt, jotka yhdessä esihenkilön kanssa vastaavat siitä, että palvelupisteessä on asianmukainen ohjeistus sekä riittävä osaaminen hygienian ja infektioiden torjunnan näkökulmista.

Ohjeistus kattaa palvelupisteiden normaalin perustoiminnan sekä erityistilanteet, joissa henkilöstöltä odotetaan erityistä huomiota vaativia toimenpiteitä hygienian ja infektioiden torjunnan näkökulmasta. Lisäksi hygieniaan sekä infektioiden torjuntaan liittyvistä asioista käydään säännöllisesti keskustelua suoraan asiakastyötä tekevien palvelupisteiden siivouksesta vastaavien tahojen kanssa, ja ne on otettu huomioon palvelupisteiden siivouksen palvelukuvauksissa. Tarvittaessa lisäohjeistusta, tukea ja koulutusta palvelupisteisiin on saatavilla organisaation infektioiden torjuntayksiköltä.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikkö noudattaa ostopalveluiden omavalvonnan seurannan ja raportoinnin toteuttamisessa hyvinvointialueen valvontasuunnitelman ohjeistuksia. Palveluyksikkö toteuttaa ohjaus- ja valvontavastuutaan muun muassa yhteistyötapaamisin ja asiakirjaperusteisesti.

Ostopalveluiden hankinnassa palveluntuottajalle asetettavissa vaatimuksissa edellytetään olennaisten omavalvonnan vaatimusten täyttymistä (esimerkiksi toimitilojen soveltuvuus, henkilöstön osaaminen ja mitoitus) jo hankintavaiheessa. Hankittua palvelua seurataan sopimusvalvonnan ohella myös asiakaskohtaista palvelua arvioimalla.

Palveluntuottajilta edellytetään aktiivista raportointia niin palvelutuotannossaan esille tulleista poikkeamista kuin asiakkaan saaman palvelun toteutumisesta.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on olemassa hyvinvointialueetasoinen 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).

Hyvinvointialueen ohjaus- ja johtamisrakenne valmius- ja jatkuvuuden osalta on omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa avoinna ja operatiivista toimintaa tukeva ratkaisu puuttuu. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään palveluyksikön näkökulmasta, kun hyvinvointialueen valmius- ja jatkuvuussuunnitelma valmistuu.

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 määriteltävä omavalvontaan liittyvät suositellut koulutukset omavalvontaohjelmassa. Omavalvonnasta järjestetään kaikille hyvinvointialueen henkilökunnalle vuosittain koulutusta, ja koulutukset ovat jatkuvasti saatavilla tallenteina.

Omavalvontasuunnitelma kuuluu osaksi uuden työntekijän perehdytystä. Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja tulevien olennaisten sisällöllisten muutosten yhteydessä henkilöstön velvollisuutena on osallistua mahdollisuuksien mukaan suunnitelman päivitykseen sekä lukea laadittu tai päivitetty omavalvontasuunnitelma

läpi. Suunnitelman lukeminen vahvistetaan kuittauksella. Omavalvontasuunnitelmaa koskevien vähäisempien päivitysten (esimerkiksi nimikemuutokset, palveluntuottajien vaihdos) osalta suunnitelma käydään läpi soveltuvin osin yhteisesti henkilöstön kanssa palvelupisteiden viikkopalavereissa. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman toteutuminen palvelupisteiden toiminnassa varmistetaan riittävällä palvelupistekohtaisella suunnittelulla ja ohjeistuksella. Ohjeistukset päivitetään vähintään vuosittain tai aina tarpeen vaatiessa palveluesihenkilöiden toimesta.

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 itsearviointin 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.

Palveluyksikön palveluesihenkilöt varmistavat, että julkaistu päihdehoidon erityispalveluiden omavalvontasuunnitelma on viimeisin päivitetty versio suunnitelmasta. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan viiveettä päivityksen jälkeen.

Päihdehoidon erityispalveluyksikön omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan palvelupistekohtaisesti säännöllisillä vuosittaisilla valvontakäynneillä, jotka toteutetaan organisaation sisäisenä toimintana ensisijaisesti suoraan asiakastyötä tekevissä palvelupisteissä. Valvontakäynneillä havaitut puutteet korjataan sekä

omavalvontasuunnitelmaan että palvelupistekohtaisesti esimerkiksi toimintaa tai toiminnan ohjausta tehostamalla.

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Saatavilla verkosta [Palveluiden omavalvontasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue \(luvn.fi\)](https://www.luvn.fi/)

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukkoon

[illegible]