



# **Oma- valvontasuunnitelma**

**Kuraattoripalvelut**

**Ehkäisevän ja varhaisen tuen palvelut**



## Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	2
<b>2</b>	<b>Asiakas- ja potilasturvallisuus .....</b>	<b>3</b>
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset .....	3
2.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	5
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	6
2.4	Muistutusten käsittely .....	7
2.5	Henkilöstö .....	8
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.	11
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	11
2.8	Toimitilat ja välineet .....	12
2.9	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	13
2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat .....	14
2.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	15
<b>3</b>	<b>Omaavonnan riskienhallinta .....</b>	<b>15</b>
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	15
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	16
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	18
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	19
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	19
<b>4</b>	<b>Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....</b>	<b>20</b>
4.1	Toimeenpano .....	20
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	20

## 1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

Perhekeskuksen ehkäisevän ja varhaisen tuen palvelut

Kuraattoripalvelut

Palveluyksikön vastuuhenkilöt:

Palveluyksikköpäällikkö Mikaela Heinonen-Lindholm p.040 748 87 31

Sähköposti: [etunimi.sukunimi@luvn.fi](mailto:etunimi.sukunimi@luvn.fi)

Lähiesihenkilöt vastaavat alueidensa ja tiimien toiminnasta seuraavanlaisesti;

Johtava kuraattori Anna Perälä, p 040 636 5220

Espoon kaupunki Leppävaaran alue ja Kauniainen

Sähköposti: [etunimi.sukunimi@luvn.fi](mailto:etunimi.sukunimi@luvn.fi)

Johtava kuraattori Jaana Kähkönen, p 050 360 3976

Espoon kaupunki Matinkylä, Olari, Tapiola, Espoonlahti alueet

Sähköposti: [etunimi.sukunimi@luvn.fi](mailto:etunimi.sukunimi@luvn.fi)

Johtava kuraattori Johanna Lindholm, p 040 718 3931

Espoon kaupunki Keski- ja Pohjois-Espoo ja Kirkkonummi

Sähköposti: [etunimi.sukunimi@luvn.fi](mailto:etunimi.sukunimi@luvn.fi)

Johtava kuraattori Johanna Öhman- Helle, p 043 826 7144

Espoon, Kauniaisen ja Kirkkonummen ruotsinkieliset kuraattoripalvelut

Sähköposti: [etunimi.sukunimi@luvn.fi](mailto:etunimi.sukunimi@luvn.fi)

Johtava kuraattori Riikka Tainio, p 046 877 2691

Espoon ja Kirkkonummen 2-asteen oppilaitokset

Sähköposti: [etunimi.sukunimi@luvn.fi](mailto:etunimi.sukunimi@luvn.fi)

Johtava kuraattori Emmi Romppainen, p 044 767 4470

Vihti, Karkkila ja Lohjan 2 aste

Sähköposti: [etunimi.sukunimi@luvn.fi](mailto:etunimi.sukunimi@luvn.fi)

Johtava kuraattori Kerstin Sundqvist-Valtari, p 040 5467378

Raasepori, Hanko, Inkoo, Siuntio sekä Lohjan perusasteen oppilaitokset

Sähköposti: [etunimi.sukunimi@luvn.fi](mailto:etunimi.sukunimi@luvn.fi)

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) mukaisesti kuraattoripalveluilla tarkoitetaan opiskeluhuollon kuraattorin antamaa opiskelun ja koulunkäynnin tukea ja ohjausta, joilla: edistetään koulu- ja opiskeluyhteisön hyvinvointia sekä yhteistyötä opiskelijoiden perheiden ja muiden läheisten kanssa; tuetaan opiskelijoiden oppimista ja hyvinvointia sekä sosiaalisia ja psyykkisiä valmiuksia.

Palvelut tarjotaan hyvinvointialueen omana toimintana lähipalveluna kaupunkien/kuntien kouluissa ja oppilaitoksissa sekä 2-asteen oppilaitoksissa.

Kuraattorin tehtävät liittyvät sekä yhteisölliseen että yksilökohtaiseen opiskeluhoitotyöhön. Tehtävät sisältävät asiakastyötä (yhteisöllistä- ja yksilötyötä), opetussuunnitelman mukaista opiskeluhoitotyötä sekä monialaista yhteistyötä oppilaitoksen sisällä ja oppilaitoksen ulkopuolisten tahojen kanssa. Kuraattorin työskentelyn tavoitteena on sosiaalityön keinoin edistää opiskelijoiden psykososiaalista hyvinvointia, myönteistä kokonaiskehitystä sekä kodin ja oppilaitoksen välistä yhteistyötä. Yhteisöllisellä opiskeluhoitolla tarkoitetaan koulun toimintakulttuuria, joka edistää oppilaiden oppimista, terveyttä ja hyvinvointia, sosiaalista vastuullisuutta ja vuorovaikutusta ja osallisuutta.

Yhteisöllinen opiskeluhoito kuuluu kaikille oppilaitoksen yhteisön aikuisille. Sillä tarkoitetaan esim. vuorovaikutustaitojen ja

mielenterveyden edistämistä, kiusaamisen, väkivallan ja häirinnän ehkäisyä, opintojen järjestäminen hyvinvointia tukevaksi, opintojen etenemisen edistämistä, opiskelijoiden ja huoltajien osallisuuden vahvistamista sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävien elintapojen tukemista. Opiskeluhuollon työntekijät voivat esimerkiksi vetää teemaryhmiä, osallistua hyvinvointiin liittyviin teemapäiviin taityöskennellä koko vuosiluokan kanssa.

Oppilailta ja opiskelijoilta on oikeus yksilökohtaiseen opiskeluhooltoon. Jokaisella oppilaitoksella on nimetty opiskeluhoollon kuraattori. Yhteyden kuraattoriin saa puhelimitse, sähköpostitse tai Wilman kautta. Kuraattorin työ on pääasiallisesti suunnitelmallista työtä ajanvarauksella mutta, tarjoamme myös matalan kynnyksen palveluita, jolloin kuraattoriin saa yhteyttä ilman ajanvarausta.

Arvomme ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus.

- Teemme työtämme asiakaslähtöisesti ja tuemme lasten, nuorten ja opiskelijoiden psykososiaalista hyvinvointia ja myönteistä kokonaiskehitystä elämän eri tilanteissa.

- Kuraattoripalveluiden tavoite on järjestää palvelunsa yhdenvertaisesti, jotta riittävät, oikea-aikaiset ja laadukkaat palvelut toteutuvat kaikille alueen oppilaille ja opiskelijoille.

- Toimimme vastuullisesti eli sosiaalisesti, taloudellisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla. Toimivat ja kestävät palvelut edellyttävät meiltä eteenpäin katsovaa, kehittämismyönteistä ja uudistumiskykyistä asennetta.

## **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.

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

Laadun seurannassa käytetään hyvinvointialueen palvelustrategiaan ja kansalliseen kriteeristöön pohjautuvaa mittaristoa omavalvonnan toteutumisen seurannan välineenä.

Kansallisia suosituksia sosiaalipalveluihin löytyy seuraavilta sivustoilta:  
Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026

Sosiaali- ja terveystieteiden suosituksia ja ohjeita (STM)

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013 -

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Yksikön työn laadusta ja asiakasturvallisuudesta vastaa palvelulinjajohtaja, kuraattoripalveluiden palveluyksikköpäällikkö sekä tiimeistä vastaavat johtavat kuraattorit.

Palveluiden asiakasturvallisuus varmistetaan laadukkailla rekrytointitoiminnalla, toimintaperiaatteilla sekä linjauksilla.

Johto ja esihenkilöt seuraavat säännöllisesti toiminnan laadun sekä asiakasturvallisuuden toteutumista ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa. Jokainen työntekijä vastaa päivittäisessä työssään siitä, että työ on laadukasta ja tehdyt päätökset perustuvat asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

## 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.

Yksikön työn laadusta ja asiakasturvallisuudesta vastaa palvelulinjajohtaja, kuraattoripalveluiden palveluyksikköpäällikkö sekä tiimeistä vastaavat johtavat kuraattorit.

Esihenkilöiden ja viranhaltijoiden riskienhallinnan tehtävistä määrätään Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännössä.

Johtavien viranhaltijoiden tehtävänä on toimeenpanna riskienhallintaa omilla vastualueillaan ja raportoida niistä hyväksytyjen ohjeiden mukaisesti.

Esihenkilöt toteuttavat riskienhallintaa omalla vastualueellaan sekä seuraavat ja arvioivat riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt. Jokainen hyvinvointialueen työntekijä toteuttaa päivätyössään riskienhallintaa. Riskienhallinta ulottuu kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienkartoitus tehdään yksikössä vuosittain. Palvelualueet ja palvelulinjat raportoivat merkittävistä riskeistään ja riskien hallinnan kehittämisestä osana toiminnan ja talouden seurantaa. Palveluyksiköt raportoivat linjajohtajille merkittävistä riskeistä palveluissaan ja korjaavista toimenpiteistä.

Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikkö tuottavaa kolmannesvuosittain (1–4, 5–8, 9–12) yhteenvetoraportin tapahtumista.



Palvelualueet ja -linjat tuottavat samalla frekvenssillä omiin johtoryhmiin esitykset.

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

Palo- ja pelastussuunnitelmat, poistumissuunnitelmat ja valmius- ja varautumissuunnitelmat tehdään oppilaitoskohtaisesti, opetuksen järjestäjän puolesta. Oppilaitoskohtaisesti on myös sovittu vastuuhenkilöt valmius- ja varautumissuunnitelmiin.

### **2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet**

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

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

Palvelutarpeen arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa sekä puhelinpalvelussa että vastaanotolla. Arviointia tehdään tarvittaessa myös muun opiskeluhuollon ammattilaisten kanssa, moniammatillisesti. Asiakasta kannustetaan olemaan yhteydessä kuraattoripalveluihin, mikäli kokee siihen tarvetta.

Asiakkaan tuen tarve ja suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa asiakastietojärjestelmään noudattaen kirjaamisohjeita ja lainsäädäntöä.

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

Tyytymättömyys palveluun: Asiakas tai hänen edustajansa voi ottaa suoraan yhteyttä hoitoa antaneeseen ammattilaiseen tai hänen esihenkilöönsä. Palautetta voi antaa LUVN internet-sivujen palautepalvelun kautta.

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja perheen itsemääräämisoikeutta sekä tukea asiakkaan osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan elämäntapaohjauksessa kuunnellaan asiakkaan tarpeet ja arvioidaan hänen voimavaransa sekä halu muutokseen.

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.

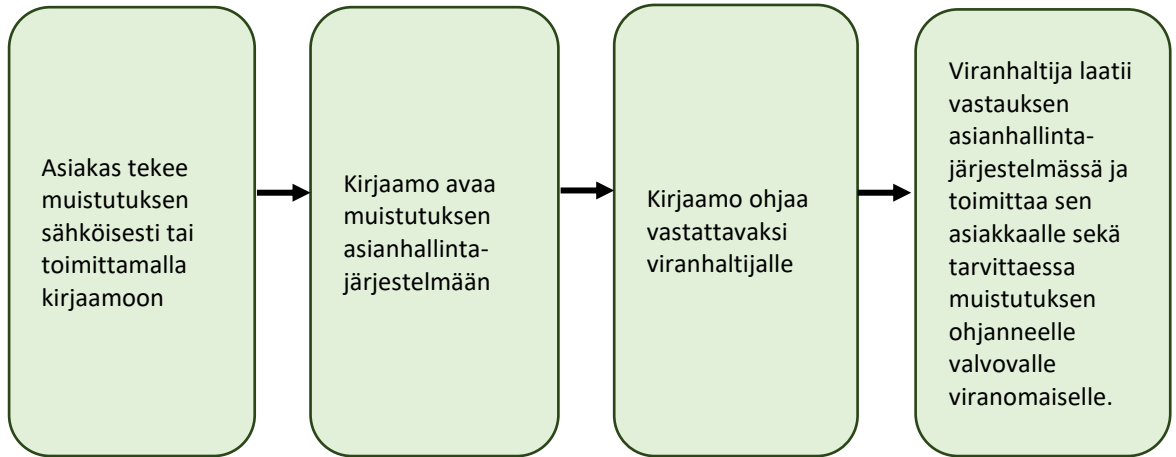
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikkien palveluyksiköiden sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.

sähköposti: [sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi)

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

## 2.4 Muistutusten käsittely

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



**Kuva 1.** Muistutusprosessi

Muistutuksen vastaamisesta vastaa kuraattoripalveluiden palveluyksikköpäällikkö yhdessä tiimeistä vastaavan johtavan kuraattorin kanssa. Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat/puutteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä sekä johtotiimissä, tiimien toiminnassa sekä yksittäisten kuraattoreiden kehittämistyössä.

## 2.5 Henkilöstö

Kuuaa palveluyksikön henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet. Kuvauksesta on ilmevä kuinka paljon vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa käytetään täydentämään palveluntuottajan omaa henkilöstöä.

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 §).

Laki oppilas- ja opiskelijahuoltolain muuttamisesta (1146/2021) määrittää, että opiskeluhuollon kuraattoripalveluiden henkilöstömitoitus on 1.1.2022 alkaen enintään 670 opiskelijaa/kuraattori.

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstön sijoittelussa yritetään mahdollisuuksien mukaan ottamaan huomioon oppilaitosten erilaiset tarpeet sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Palveluyksikössä tavoitteena on, että kaikki kuraattoreiden tehtäväpohjat on täytetty huomioiden myös osa-aikaisuuksista koostuvat prosenttisäästöt.

Palveluyksikön henkilöstön rekrytointi perustuu hyvinvointialueen virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, talousarvion noudattamisohjeisiin, kuraattoripalveluiden budjettiraameihin sekä muihin ohjeisiin, jotka koskevat täyttölupia tai henkilöstön palkkaamista. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Opiskeluhuollon kuraattoripalvelujen johtava kuraattori vastaa alueensa uusien vakituisten työntekijöiden sekä sijaisten rekrytoinnista yhdessä yksikönpäällikön kanssa. Rekrytointihaastattelut pyritään toteuttamaan parityönä. Kuraattoripalveluyksikössä työt aloittavilta työntekijöiltä vaaditaan rikostaustaote nähtäväksi, koska työtehtävään kuuluu pysyväisluontoisesti ja olennaisesti työskentelyä lasten kanssa. Rikostaustaote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Työntekijä tilaa itse rikosrekisteriotteen Oikeusrekisterikeskuksesta. Esihenkilö, joka tarkastaa rikostaustaotteen, merkitsee sen henkilötietojärjestelmään. Lisäksi hyvinvointialueen päihdeohjelman mukaisesti edellytetään huumausainetestausta yli 1kk kestävässä työsuhteissa. Rikostaustaote- ja huumausainetestaussäännöt koskevat myös kuraattoriharjoittelijoita.

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).

## **2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi.

Mahdollista tilapäistä henkilöstövajetta paikataan toisen kuraattorin konsultointipalvelulla.

## **2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

Opiskeluhuollon monialaista yhteistyötä ja palvelun koordinointia toteutetaan hyvinvointialuetasoisesti alueellisessa opiskeluhuollon yhteistyöryhmässä (OHL 14a §). Hyvinvointialue laatii alueellisen opiskeluhoitosuunnitelman opiskeluhoitopalveluiden järjestämiseksi ( OHL 13a§), joka sisältää suunnitelman yhteistyöstä koulutuksen järjestäjän kanssa.

Koulutuksen järjestäjän kanssa toteutetaan ja suunnitellaan yhteistyötä koulutuksen järjestäjän opiskeluhuollon ohjausryhmässä, jossa on sekä koulutuksen järjestäjän edustajia että opiskeluhuollon alueellisia esihenkilöitä.

Oppilaitostasoisesti yhteistyön ja palvelun suunnittelua toteutetaan oppilaitoskohtaisessa opiskeluhoitoryhmässä, jossa edustajina ovat oppilaitoksen henkilöstöä sekä oppilaitoksen opiskeluhuollon ammattilaiset. Opiskeluhuollon terveydenhoitajille/ kuraattoreille/ psykologeille/ lääkäreille on keskeistä varmistaa yhteistyön toimivuus omissa oppilaitoksissa oppilaitoksen henkilökunnan ja muiden terveys- ja sosiaalipalveluiden kesken. Oppilaitoksen opiskeluhoito vastaa, että konsultaatio- ja opiskeluhuollon sisäiset yhteistyörakenteet toteutuvat ja esihenkilö tarvittaessa tukee tätä prosessia.

Opiskelijan kannalta opiskeluhoitopalveluiden sisäinen yhteistyö tarkoittaa helpompaa ja nopeampaa palvelua alan ammattilaisilta. Asiakkaan ongelmaan lähdetään etsimään tarvittaessa ratkaisuja

nopeasti ja sujuvasti yhdessä eri toimijoiden kesken. Yhteistyömuotoja ovat konsultaatio, parityö, yhteisöllinen opiskeluhoito (OHL 14 §) verkostotyö ja monialainen asiantuntijaryhmä (OHL 14 § ja 19 §).

Näissä kaikissa edellisissä tehdään opiskeluhoitopalveluiden ja oppilaitoksen sisäisen yhteistyön lisäksi tarpeen mukaan yhteistyötä myös kolmannen sektorin, seurakuntien, poliisin, Kansaneläkelaitoksen, työ- ja elinkeinopalveluiden tai kunnan palveluiden kanssa. Opiskeluhoiton palvelut tekevät tarvittaessa erikseen yhteistyötä edellä mainittujen toimijoiden kanssa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen perhekeskustoimijoiden keskinäisen yhteistyön helpottamiseksi perhekeskus-intranettiin on lisätty konsultaatioyhteystiedot eri viranomaisille, verkostotyön koontilomake ja sen ohjeet sekä konsultaatio-ohje.

Perhekeskustoimijoiden keskinäisessä yhteistyössä liittyen asiakkaan asioihin on sovittu noudatettavan systeemistä työtettä.

## **2.8 Toimitilat ja välineet**

Oppilas- ja opiskelijahuoltolain 9 §:n mukaisesti koulutuksen järjestäjän on tarjottava hyvinvointialueen käyttöön tarkoitukseen soveltuvat tilat palvelujen järjestämiseksi. Jos koulutuksen järjestäjän ei ole mahdollista tarjota tarkoitukseen soveltuvia tiloja oppilaitoksesta, hyvinvointialueen on järjestettävä palvelut koulutuksen järjestäjän tarjoamissa oppilaitoksen välittömässä läheisyydessä sijaitsevissa tarkoitukseen soveltuvissa tiloissa.

Kunnat vuokraavat hyvinvointialueelle kuraattoripalveluiden toimintaan sopivat tilat oppilaitoksista. Tavoitteena on, että tilat ovat toimivat, tarkoitukseen sopivat, terveelliset ja lainsäädännön vaatimukset täyttävät. Uudisrakennuksissa ja remonteissa kuullaan käyttäjää ja käyttäjän tarpeita.

## 2.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

**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 tietoturvasen 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 tietoturvasuuteen 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.

Digipalvelut-yksikkö vastaa ICT-järjestelmien ja -palveluiden jatkuvuudesta sekä osallistuvat aktiivisesti ICT-järjestelmien häiriötilanteiden ratkaisuun yhdessä palvelualueen pääkäyttäjien ja toimittajien kanssa. Palveluyksikköön on nimetty kirjaamisasiantuntijoita, jotka kouluttavat yhdessä tiimien esihenkilöiden kanssa työntekijöitä asianmukaisesti ja lain vaatimiin kirjaamismenelmiin. Sovellustuki järjestää uusille käyttäjille asiakastietojärjestelmän peruskoulutusta. 1.10.2024 lähtien



kuraattoripalveluissa on yksi yhteinen asiakastietojärjestelmä, Sosiaalieffica.

## 2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Rekisterinpitäjä on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue antaa rekisteröidyille tarvittavan informaation hyvinvointialueen nettisivuilla. Sivulla annetaan yleisinformaatiota henkilötietojen käsittelystä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä kerrotaan rekisteröidyn oikeuksista ja niiden toteuttamisesta. Lisäksi sivuilla 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 tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi ovat tehneet Tietosuojan videokoulutuksen hyvinvointialueen työntekijöille. Se löytyy Eduhousen koulutuksista ja kaikkien työssään henkilötietoja käsittelevien tulee katsoa se ja suorittaa siihen liittyvä tentti. Esihenkilöt valvovat, että heidän alaisensa suorittavat tentin. Lisäksi kukin työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietoturva-, tietosuoja- ja salassapitositoumuksen.

### **2.11 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.

## **3 Omavalvonnan riskienhallinta**

### **3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

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

Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikkö tuottavaa kolmannesvuosittain (1–4, 5–8, 9–12) yhteenvetoraportin tapahtumista. Palvelualueet ja -linjat tuottavat samalla frekvenssillä omiin johtoryhmiin esitykset.

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

Eri alueiden esihenkilöt käsittelevät HaiPro -ilmoitukset ja niistä keskustellaan johtotiimissä, työntekijöiden kuukausikokouksissa sekä tarvittaessa palvelulinjan johtoryhmässä. Käsittelyn yhteydessä tehdään suunnitelma toimintatapojen ja prosessien kehittämisestä. Mikäli kyseessä on vakava vaaratapahtuma, käytetään kaksitasoista selvitystä,

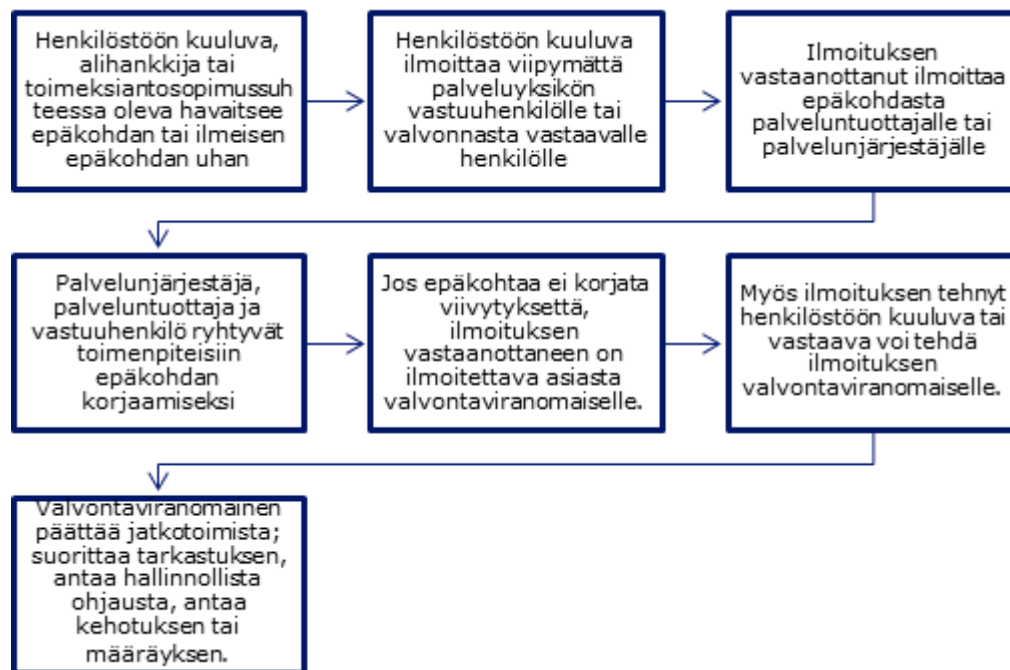
jolloin käsittely siirtyy LUVNin vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmälle.

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 <a href="mailto:helpdesk.luvn@tiera.fi">helpdesk.luvn@tiera.fi</a>	Fimea, Vakava epäkohta AVI
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus intra	
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>
Valvottavat tartuntataudit	<a href="mailto:tartuntatauti@luvn.fi">tartuntatauti@luvn.fi</a>	<u>THL</u>
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	<a href="mailto:tartuntatauti@luvn.fi">tartuntatauti@luvn.fi</a>	<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 alla.



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

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

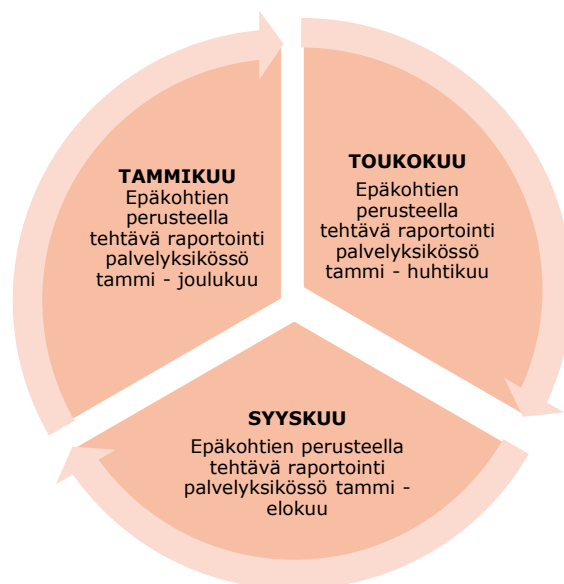


**Kuva 3.** Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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 haittatapahtumien raportointiaikataulu

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kuraattoripalveluissa ei käytetä ostopalveluita.

### 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.

