



# **Oma- valvontasuunnitelma Psykologiyksikkö**

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

| Laatijat:   | Hyväksyjä | Päivämäärä | Versio | Tehdyt muutokset |
|---|-----------|------------|--------|------------------|
| Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue<br>Psykiatriyksikkö<br>Vesiväylänselän sairaala<br>joti |           |            |        |                  |
|   |           |            |        |                  |
|   |           |            |        |                  |
|   |           |            |        |                  |
|   |           |            |        |                  |
|   |           |            |        |                  |
|   |           |            |        |                  |

## 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         |
| 2.3.     | Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....   | 4         |
| 2.4      | Muistutusten käsittely .....   | 5         |
| 2.6      | Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....   | 7         |
| 2.7      | Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....  | 8         |
| 2.8      | Toimitilat ja välineet .....   | 9         |
| 2.9      | Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....  | 10        |
| 2.10     | Lääkehoitosuunnitelma.....   | 10        |
| 2.11     | Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....  | 11        |
| 2.12     | Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....  | 11        |
| <b>3</b> | <b>Oma- ja potilasturvallisuuden riskienhallinta .....</b>   | <b>11</b> |
| 3.1      | Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....  | 11        |
| 3.2      | Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....                                     | 12        |
| 3.3      | Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....  | 14        |
| 3.4      | Ostopalvelut ja alihankinta.....   | 15        |
| 3.5      | Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....   | 15        |
| <b>4</b> | <b>Oma- ja potilasturvallisuuden riskienhallinnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....</b> | <b>15</b> |
| 4.1      | Toimeenpano.....   | 15        |
| 4.2      | Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....  | 16        |

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Psykologiyksikkö

Tekniikantie 15

02150

Espoo

p. 029 151 2000 (vaihe)

Palveluyksikön vastuhenkilö:

Palveluyksikköpäällikkö Jonna Kari p.040-1626239

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

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Toiminta-alue

Psykologiyksikkö tuottaa Oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaiset opiskeluhuollon psykologipalvelut koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Palvelu tuotetaan sekä julkisen että yksityisen järjestäjän esiopetuksen, perusopetuksen ja perusopetuksen jälkeisen oppivelvollisuusajan sekä toisen asteen oppilaitosten opiskelijoille lakisääteisin perustein. Palvelut tuotetaan lakisääteisesti koulutuksen järjestäjän yksiköissä. Täydentävää palvelua tuotetaan myös hyvinvointialueen tiloissa.

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1 § määrittää palveluun oikeutetun kohderyhmän. Palveluun oikeutettuja opiskelijoita Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on noin 85400.

### Toiminta-ajatus

Psykologiyksikön palvelut ovat osa opiskeluhoitoa ja Ehkäisevän ja varhaisen tuen palveluja. Psykologiyksikön palvelujen perustehtävänä on edistää opiskeluyhteisön hyvinvointia sekä yhteistyötä opiskelijoiden perheiden ja muiden läheisten kanssa sekä tukea opiskelijoiden oppimista ja hyvinvointia sekä sosiaalisia ja psyykkisiä valmiuksia. Palvelu on maksutonta, ja palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti, asiakaslähtöisesti, laadukkaasti ja taloudellisesti kestäväällä tavalla.

Opiskeluhoollon psykologipalvelu on ensisijaisesti ennaltaehkäisevää ja varhaista tukea tarjoava palvelu, mutta palvelun piirissä ovat kaikki opiskelijat esiopetuksesta toiselle asteelle, vaikka heidän palvelutarpeensa olisi muiden terveys- ja sosiaalipalvelujen piirissä. Opiskeluhoollon psykologipalveluissa tehdään arvioita ja selvittelyjä kaikille palvelun piirissä oleville opiskelijoille yhteydenottojen ja ohjausten perusteella, ja palvelussa arvioidaan opiskelijan palvelun ja hoidon tarve. Jatkotyöskentelyä psykologipalvelussa tarjotaan opiskeluhoollon mukaisesti. Muiden palveluiden hoitovastuulla olevien opiskelijoiden opiskeluhoollon psykologipalvelu painottuu konsultaatioon opiskelijan arjen tuen ja suotuisan opiskeluympäristön järjestämiseksi sekä verkostotyöhön opiskelijan opiskelun tuen, hoidon ja kuntoutuksen kokonaisuuden koordinoimiseksi. Merkittävä osa opiskeluhoollon psykologien palveluista on muiden ammattilaisten sekä yhteisöllisen että yksilöllisen tason konsultaatiota, ja esi- ja perusopetuksessa opiskeluhoollon psykologityössä osallistutaan kiinteästi perusopetuslain alaisen pedagogisen tuen tarpeen arviointiin ja tuen järjestämisen suunnitteluun oppimisen ja koulunkäynnin tukea tarvitsevien opiskelijoiden kohdalla.

Opiskeluhuollon psykologityötä määrittävät terveydenhuolto- ja opiskeluhoitoa koskevien lakien ja opiskeluhoitosuunnitelmien lisäksi myös perusopetuslaki, lukiolaki, laki ammatillisesta koulutuksesta sekä näihin lakeihin liittyvät opetussuunnitelmat.

#### **Palvelut**

Opiskeluhoollon psykologipalvelussa palvelumuotoja ovat 1) koko oppilaitosyhteisöön tai suppeampaan ryhmään liittyvät yhteisölliset työmuodot, mikä on ennaltaehkäisevää työtä sekä 2) yksilökohtaiseen palveluun liittyvät työmuodot, mikä on varhaista tai korjaavaa tukea liittyen opiskelukykyyn, mielenterveyteen, hyvinvointiin, kehitykseen ja oppimiseen. Palvelut on jäsennetty palvelutuotteisiin, mikä edistää tasalaatuaista palvelua koko hyvinvointialueella.

#### **Toimintaperiaatteet**

- Psykologiyksikkö järjestää eri ikäisten opiskelijoiden helposti saatavilla olevia matalan kynnyksen palveluja
- Psykologipalvelua tuotetaan lähipalveluna oppilaitoksissa, mutta sitä voidaan täydentää keskitetyllä palvelulla ja etäasiointimahdollisuuksilla
- Psykologipalvelua tuotetaan ensisijaisesti omana toimintana. Tarvittaessa omaa toimintaa voidaan täydentää ostopalveluin.

Psykologipalveluita toteutetaan lähipsykologipalveluina niin, että psykologeilla on tietyt nimetyt toimipisteet, joissa psykologi on opiskelijoiden, huoltajien ja henkilökunnan tavattavissa ja saatavilla sovitusti. Työskentelemällä fyysisesti toimipisteessä, oppilaitosyhteisöön integroituneena, psykologi oppii tuntemaan toimipisteen erityispiirteet, toimintakulttuurin ja henkilöstön ja pystyy sitä kautta edistämään koko oppilaitosyhteisön hyvinvointia ja oppimista tukevia käytänteitä.

Niiltä osin, kun palvelua ei kyetä järjestämään lähipalveluna nimetyn psykologin toimesta, turvaamme välttämättömimmät palvelut keskitetyn psykologipalvelun kautta. Näin turvaamme kaikille alueemme opiskelijoille saatavuuden psykologipalveluihin, vaikka saatavuus on rajattua verrattuna lähipsykologipalveluihin. Keskitetty palvelu tarjoaa myös lähipalvelua täydentävää palvelua. Keskitetty palvelu tarjoaa palvelua ensisijaisesti etäpalveluna, ja rajatusti lähipalveluna perhekeskuseräyksissä sekä oppilaitoksissa. Keskitetyn palvelun osalta psykologin tutkimuksia voidaan tarvittaessa ostaa ostopalveluna hankintasopimukseen hyväksytyiltä tuottajilta. Henkilövuokrausta psykologiyksikössä ei pääasiallisesti käytetä.

## **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.

Psykologipalvelut toteutetaan lakisääteisesti lähipalveluna sekä lainsäädännössä on määritelty psykologikohtainen vähimmäismitoitus (enintään 780 opiskelijaa/psykologi). Koulutuksen järjestäjät ilmaisevat hyvinvointialueelle opiskeluhoollon psykologipalvelun tarpeen alueellaan ja hyvinvointialueen alueellisessa opiskeluhoollon suunnitelmassa kuvataan resurssien kohdentaminen. Palvelu on pääasiallisesti kyetty toteuttamaan oppilaitoksissa lähipalveluna

vähimmäismitoituksen rajoissa tai sen tuntumassa.

Psykologipalvelussa on ensikäynnille lakisääteinen määräaika, ja mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun tulee antaa opiskelijalle seitsemän oppilaitoksen työpäivän aikana tai kiireellisessä tapauksessa samana tai seuraavana päivänä. Tämän määräajan toteutumista seurataan kuukausittain asiakastyön tilastoinnin kautta, mikäli potilastietojärjestelmä sen teknisesti mahdollistaa. Suurimmassa osassa hyvinvointialuetta on käytössä potilastietojärjestelmä, joka seurannan mahdollistaa.

Psykologipalvelun alkuarvion perusteella arvioidaan opiskelijan palvelun ja hoidon tarve. Opiskeluhuollon interventioiden ja tutkimusten aloittamiseen sovelletaan terveydenhuollon kiireettömän hoidon hoitotakuuta (3kk). Tavoitteena on seurata tämän toteutumista kuukausittain asiakastyön tilastoinnin kautta, kun se teknisesti mahdollistuu.

Terapiatakuun voimaantuloa 5/2025 valmistellaan palvelualueella. Terapiatakuuta sovelletaan myös opiskeluhuoltoon, mutta tarkempaa soveltamisohjetta ei vielä valtakunnallisesti ole käytettävissä, ja vaikutusta psykologipalveluun ei ole mahdollista vielä luotettavasti arvioida.

### **Palvelujen sisältö**

Yksikössä tuotettu palvelu koostuu palvelutuotteittain jäsenneyistä toiminnoista. Yksikössä on nimetyt palvelutuotteet ja niiden määritelmät sekä yhteisölliseen työhön että yksilökohtaiseen työhön. Yksikön nimetyt palvelutuotteet ja kirjatut toimintalinjaukset palveluiden tuottamiseen sekä niiden kuvaukset yhdenmukaistavat ja tasalaatuistavat palveluja.

Palvelutuotteita ja toimintalinjauksia kehitetään ja päivitetään tarpeen mukaan. Palveluyksikön periaatteiden mukaisesti palveluiden kehittäminen kuuluu kaikille työntekijöille. Palvelulinjan toimintojen päälliköt ja yksiköiden esihenkilöt ovat vastuullisia palveluyksikön kehittämisen käytännön toteuttamisesta. Teemakohtaisia työryhmiä perustetaan tarpeen mukaan. Työryhmien jäseninä ovat työntekijöiden,

esihenkilöiden ja muun johdon edustajia sekä tarvittaessa muita yhteistyökumppaneita ja asiantuntijoita.

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

Opiskeluhuollon psykologipalvelut on järjestetty siten, että asiakkaan on mahdollisimman helppo päästä palveluiden piiriin. Jokaiselle oppilaitokselle on nimetty psykologi, mikäli rekrytointitilanne on sen mahdollistanut, ja palveluihin pääsee soittamalla, laittamalla tekstiviestiä, sähköpostia tai koulutuksen järjestäjien viestintäkanavien kautta. Lisäksi opiskeluhuollon palvelukuvauksessa kuvattuna avovastaanottoaikana voi tulla ilman ajanvarausta tapaamaan opiskeluhuollon psykologia. Keskitettyyn psykologipalveluun pääsee soittamalla takaisinsoittojärjestelmään. Mikäli oppilaitokselle ei ole voitu nimetä psykologia, ovat psykologipalvelut saatavilla keskitetyn toimipisteen kautta internetsivuilla kuvattujen periaatteiden mukaisesti.

Opiskeluhuollon yksilökohtaiset psykologipalvelut ovat vapaaehtoisia ja asiakkaalla on myös mahdollisuus vaikuttaa palvelun toteutukseen sekä sisältöön. Kaikki asiakasta koskevat suunnitelmat kirjataan potilastietojärjestelmään ja ovat OmaKanta-palvelun kautta näkyvissä myös asiakkaalle. Mikäli asiakkaan kanssa yhdessä tehty suunnitelma ei toteudu työntekijästä johtuen voi asiakas antaa tästä palautetta ja tilanne pyritään korjaamaan. Mikäli suunnitelma ei toteudu henkilöstön saatavuuden takia, (pidemmät poissaolot) palvelu tuotetaan keskitetysti.

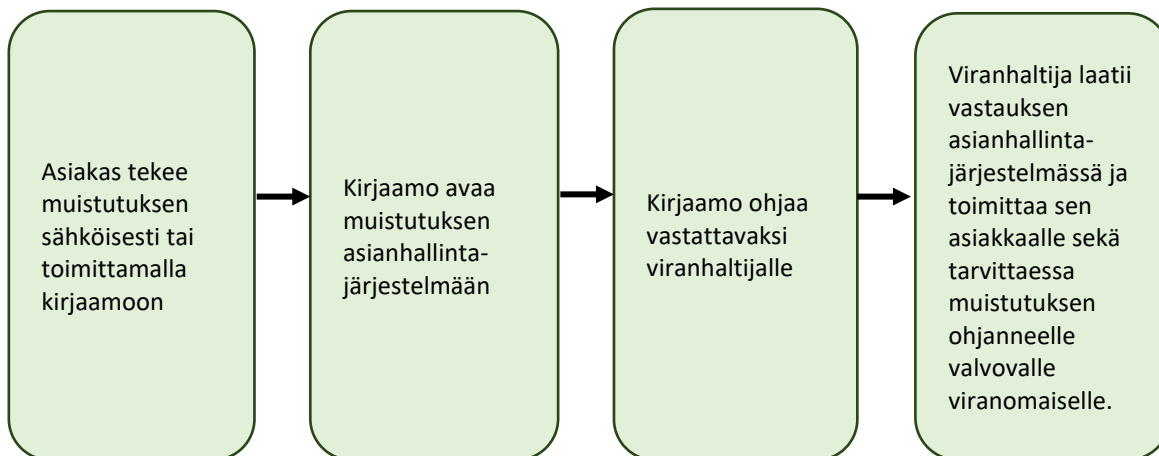
Palveluyksikössä edellytetään asiakaslähtöisyyttä ja asianmukaista käyttäytymistä kaikessa toiminnassa. Mikäli epäasiallista käyttäytymistä havaitaan, tilanteeseen puututaan välittömästi hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Johtavien psykologien ja yksikönpäällikön yhteystiedot ovat löydettävissä hyvinvointialueen internet-sivuilta ja myös potilasmuistutuksen sähköinen lomake on löydettävissä verkkosivuilta. Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista toteutuu sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedoista verkkosivuilla (<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikkien

palveluyksiköiden sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838, [sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi). Neuvontaa sosiaali- ja palveluvastaavalta saa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona) ja henkilökohtaisen käynnin voi sopia ajanvarauksella.

## 2.4 Muistutusten käsittely

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



**Kuva 1.** Muistutusprosessi

Palveluyksikössä potilasmuistutusten käsittelystä vastaavat palveluyksikköpäällikkö ja alueen johtava psykologi. Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat käsitellään kyseisen työntekijän kanssa, tai palveluyksikön toimintaan liittyen yksikön johtoryhmässä. Toimintalinjauksiin tehdään tarvittavia muutoksia palautteen perusteella.

## 2.5 Henkilöstö

Psykologiyksikön psykologipalvelua tuottavan henkilöstön määrä on marraskuussa 2024 97 vakituista psykologia. Pidempiin poissaoloihin palkataan sijaiset, mikäli hyvinvointialueen talous mahdollistaa sen. Vuokratyövoimaa ei käytetä kuin satunnaisesti poikkeustapauksissa. Ostopalvelututkimuksia voidaan tarvittaessa ostaa täydentämään omaa palvelutuotantoa.



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset

| Koulutus   | Kohderyhmä  |
|--|---|
| Potilaan/asiakkaan tunnistaminen (erillinen koulutus tai sisältyen esimerkiksi tietojärjestelmäkoulutukseen)               | Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta  |
| Potilasturvallisuuskoulutus (sisältää laiteturvallisuus, infektioiden torjunta, lääkitysturvallisuuskoulutus) (Oppiportti) | Potilastyössä toimiva henkilökunta. Opiskeluhuollon psykologeille vain  |
| Tietosuojakoulutus (Eduhouse)  | Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta.   |
| Elvytys/ensiapukoulutus  | Vapaaehtoinen opiskeluhuollon psykologille. Oppilaitoksen johtaja vastaa oppilaitoksessa toimivan henkilöstön ensiapuvalmiudesta. |

**Taulukko 1.** Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle suositellut omavalvontaan liittyvät koulutukset (2024), jotka koskevat Psykologiyksikköä.

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

Opiskelija saa toimia tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä (sijaisena työsuhteessa) ainoastaan ohjauksen ja valvonnan alaisena. Pehdytyksen 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.

## **Osaamisen varmistaminen ja kehittäminen**

Uusi työntekijä aloittaa työnteon johtavan psykologin perehdytyksessä. Yksikössä on laadinnassa yhteinen perehdytysprosessi ja perehdytysmateriaalit, mikä tasalaatuistaa perehdytysprosessia. Perehdytys räätälöidään työntekijän osaamis- ja koulutustaustaan nähden toimivaksi kokonaisuudeksi yhdistäen itseopiskelua sekä lähiperehdytystä. Asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvästä koulutuksesta vastaa Sovellustuki. Opiskeluhuollossa on vuosikelloitettu perehdytysprosessi uusille työntekijöille opiskeluhuollon yhteisistä teemoista.

Psykologiyksikössä koulutus on pääosin lakisääteisyteen perustuvaa täydennyskoulutusta ja siihen on olemassa kansalliset suositukset. Opiskeluhuollolle yhteisiä teemoja käsitellään säännöllisissä opiskeluhuollon Ammatillisverkoston kokouksissa. Psykologipalvelun kuukausittaisissa Ammatillisissa iltapäivissä käsitellään täydennyskoulutusteemoja, jotka koskettavat kaikkien yksikön ammattilaisten työtä ja jossa perusosaamisen on tärkeää olla tasalaatuista. Yksikössä toteutetaan myös koulutuspäiviä ja koulutuskokonaisuuksia, joilla varmistetaan osaamisen kehittäminen ja ylläpito. Yksikössä on laadinnassa koulutussuunnitelma, jossa kuvataan tarkemmin lakisääteinen täydennyskoulutusmäärä sekä muu koulutustarve, opiskeluhuollon psykologin osaamisprofiili, linjaukset koulutusten toteuttamiseksi sekä koulutusmäärien seuranta. Yksiköllä on koulutustyöryhmä, jonka kautta henkilöstön osallisuus koulutussuunnittelussa on vahvaa. Psykologipalvelut osallistuu hyvinvointialueen linjausten mukaisesti myös Terapiat etulinjaan -hankkeen mukaisiin koulutuksiin palvelulle soveltuvin osin.

Psykologiyksikössä järjestetään osaamisen kehittämiseksi ryhmämuotoista potilastyönohjausta, joka painottuu asiakastapausten käsittelyyn ja ammattilaisten osaamisen kehittämiseen. Työnohjaajalta edellytetään tästä syystä psykologin koulutusta.

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

Henkilöstöresurssia psykologiyksikössä määrittää Oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukainen vähimmäismitoitus, jossa yhdellä psykologilla saa olla enintään 780 opiskelijaa. Opiskeluhuollon resurssien kohdentamisessa linjausasiakirjana toimii

Alueellinen opiskeluhoitosuunnitelma, johon koulutuksen järjestäjät ovat toimittaneet omat arvionsa psykologiresurssin tarpeesta alueellaan. Henkilöstön sijoittelussa otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon oppilaitosten erilaiset tarpeet sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Johtava psykologi tuntee alueen erityispiirteet ja tekee yhteistyötä alueen koulutuksen järjestäjien kanssa kohdentaakseen resurssin alueellaan tarpeiden mukaisesti.

Palveluyksikössä tavoitteena on, että psykologien määrä on lakisääteisen vähimmäishenkilöstömitoituksen mukainen suhteessa opiskelijamääriin, ja resurssia kohdennetaan palvelutarpeen sitä edellyttäessä vähimmäismitoitusta enemmän. Erityistä huomiota kiinnitetään varhaiseen tukeen esi- ja alkuopetusikäisille opiskelijoille ja esi- ja alkuopetuksen palvelujatkumon yhtenäisyyteen.

Henkilöstöä rekrytoidaan talouden reunaehtojen puitteissa tavoitteen mukaisesti ja psykologiresurssia seurataan manuaalisesti päivitettävällä psykologiresurssiraportoinnilla. Tällä hetkellä hyvinvointialueen taloustilanne säätelee psykologien rekrytointia, ja palvelun saatavuus ei tällä hetkellä ole lakisääteisellä tasolla. Puuttuvien lähipsykologien palvelua kompensoi keskitetty palvelu, joka tarjoaa rajatun minimipalvelun saatavaksi kaikille opiskelijoille koko hyvinvointialueella, sekä opiskeluhoillon psykologin konsultaatiota opetuksen ja opiskeluhoillon ammattilaisille.

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Psykologiharjoittelijoiden ohjausta ja yliopistoyhteistyötä käytetään ennakoivan henkilöstösuunnittelun keinona, ja harjoittelijoiden palkkaamista kohdennetaan etenkin vaikeasti rekrytoitaville alueille. Psykologiyksikkö osallistuu myös säännöllisesti psykologeille kohdennettuihin tilaisuuksiin työnantajamarkkinoinnin tueksi.

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

Opiskeluhoillon monialaista yhteistyötä ja palvelun koordinointia toteutetaan hyvinvointialuetasoisesti alueellisessa opiskeluhoillon yhteistyöryhmässä (OHL 14a §). Hyvinvointialue laatii alueellisen opiskeluhoitosuunnitelman opiskeluhoiltopalveluiden 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 opiskeluhoolto 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 opiskeluhoolto (OHL 14 §) verkostotyö ja monialainen asiantuntijaryhmä (OHL 14 § ja 19 §). Psykologien siirtyminen samaan potilastietojärjestelmään muiden terveydenhuollon ammattilaisten kanssa helpottaa tiedon kulkua psykologien ja muun palvelun välillä ja näin lisää potilasturvallisuutta. 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. Opiskeluhuollon 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**

Oppilaitoksissa olevien psykologien toimitilat ja niiden turvallisuus ja siisteys ovat koulutuksen järjestäjän vastuulla. Mikäli työntekijä havaitsee niissä puutteita tai riskejä, hän on velvollinen viemään asiaa eteenpäin koulutuksen järjestäjälle ja esihenkilölle.

Toimitilojen kalustuksen osalta sovellamme psykologipalvelujen tilastandardeja. Opiskeluhuollon psykologin työssä käytettäviä välineistöissä ei ole vaarallisiksi luokiteltavaa materiaalia. Esihenkilöt varmistavat, että jokaisella psykologilla on käytössään opiskeluhuollon psykologintyöhön soveltuvat välineet ja menetelmät.

Psykologien työtilat on lukittu siten, että vain rajatuilla oppilaitoksen henkilöillä on pääsy tiloihin. Kaikki paperiset potilasasiakirjat säilytetään lukitussa arkistokaapissa ja psykologien tutkimusmenetelmät säilytetään lukituissa kaapeissa. Työntekijät on ohjeistettu pitämään kaikki tietoturvaan liittyvän aineiston aina lukitussa kaapissa ja tietokone lukittuna, kun työntekijä ei ole itse paikalla.

Mikäli opiskeluhuollon työntekijä havaitsee riskin asiakkaan yksityisyyden suojan osalta, kuten tilan äänieristyksen ongelmiin, ilmoittaa hän asiasta esihenkilölleen. Esihenkilö pyytää tilapalveluita arvioimaan tilannetta yhdessä koulutuksen järjestäjän kanssa. Mikäli äänieristyksessä havaitaan selkeitä puutteita, toteutetaan äänieristystä parantavia toimenpiteitä.

## **2.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Yksikössä sovelletaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmaa. Palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä

Psykologiyksikössä on käytössä potilastietojärjestelmänä LifeCare lukuun ottamatta Vihdin, Karkkilan ja Raaseporin lähipalvelua, jossa potilastietojärjestelmänä on Pegasos. Jokainen potilastietojärjestelmää käyttäjä osallistuu sovellustuen järjestämään koulutukseen. Asiakkaan kanssa keskustellaan teknologisten ratkaisujen kuten ohjatun omahoidon tai nettiterapian hyödyntämisestä osana hoidon kokonaisuutta ja potilaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja toiveita kuullaan hänen hoitoaan yhdessä suunniteltaessa.

## **2.10 Lääkehoitosuunnitelma**

Lääkehoitoa ei toteuteta yksikössä.

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavana toimii yksikönpäällikkö

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on erilliset tietosuojalinjaukset, joissa kuvataan tietosuojan toteuttaminen hyvinvointialueella (Saatavilla vain sisäisesti: [Sisäiset palvelut - Tietosuojalinjaukset LUVN.pdf](#) - [Kaikki asiakirjat \(sharepoint.com\)](#))).

## 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.

Asiakaspalautetta kerätään vapaamuotoisina yhteydenottoina, potilasmuistutusten kautta sekä Kouluterveyskyselyn kautta. Saatu palaute käsitellään yksikönpäällikön ja johtavan psykologin johdolla. Tarvittaessa palaute käsitellään yksikön johtoryhmässä toiminnan kehittämiseksi.

## 3 Omavalvonnan riskienhallinta

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

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

| 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        |
| <i>Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta</i>   | HaiPro   |                            |
| <i>Tietoturvapoikkeamat</i>   | Tiera <a href="mailto:helpdesk.luvn@tiera.fi">helpdesk.luvn@tiera.fi</a> | Fimea, Vakava epäkohta AVI |
| <i>Tietosuojaloukkaus</i>   | Tietosuojaloukkausilmoitus   |                            |
| <i>Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus</i>              | HILMO  | THL                        |
| <i>Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)</i>    | Pelastustoimen lomake  | <u>Pelastuslaitos</u>      |

**Taulukko 2.** Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat.

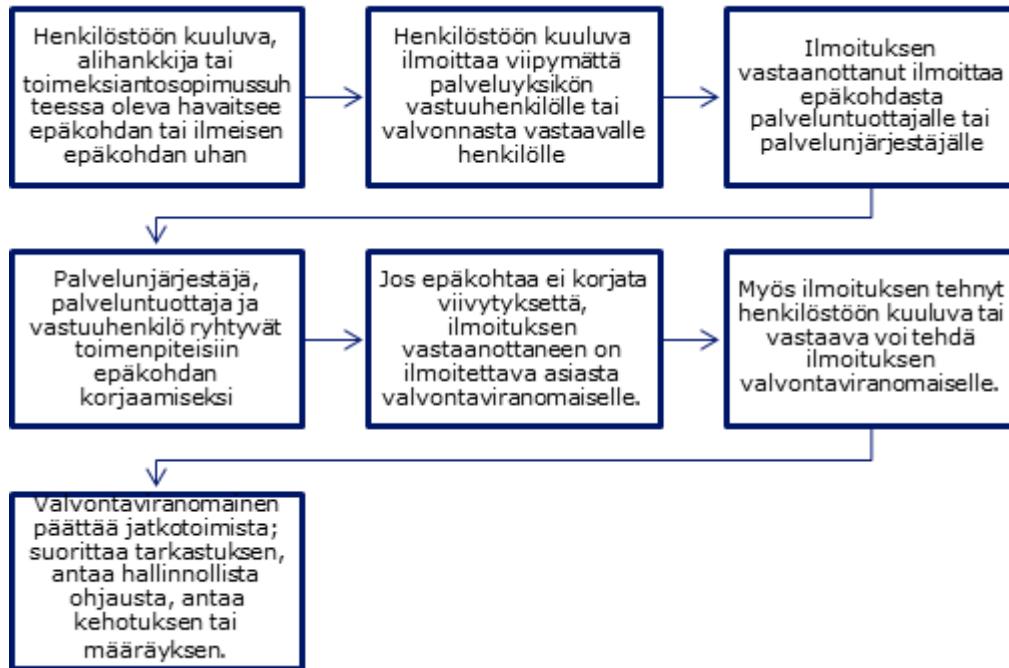
Palveluyksikköpäällikkö ja esihenkilöt vastaavat palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta.

Yksikössä toteutetaan riskien arviointi vuosittain tiimi/kustannuspaikkatasolla, ja tunnistetaan riskejä tätä kautta. Palveluyksikön toiminnan riskejä tunnistetaan. Tunnistettujen riskien suuruutta ja vaikutusta palvelutoimintaan arvioidaan mm. työntekijöiden työhyvinvointikyselyiden vastauksista, sekä asiakaspalautteista mm. LUVNin palautekanavan ja potilasmuistutuskanavan kautta sekä yhteistyökumppanipalautteista. Laadunhallinnan kautta arvioidaan palvelun saatavuutta.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit ovat puutteet lähipsykologipalvelun saatavuudessa, jolloin lakisääteinen palvelu ei toteudu sekä työntekijöiden psykososiaalinen kuormitus.

### **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.

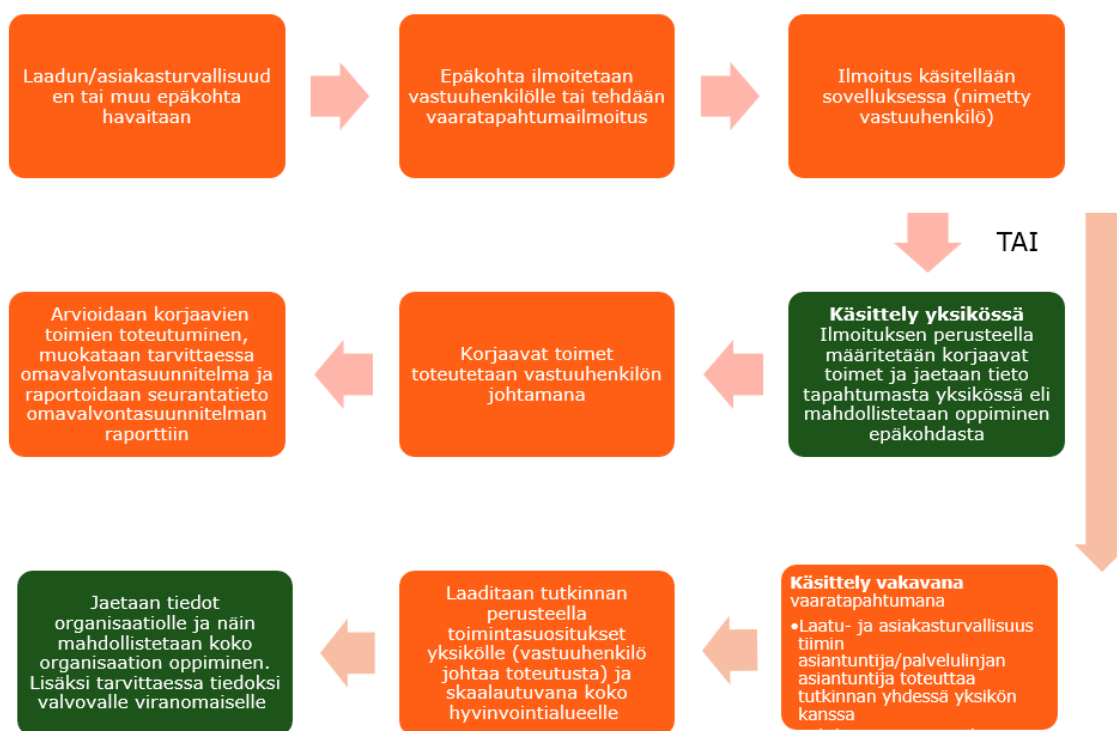


**Kuva 2.** Sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä palvelun kehittämiseksi on esihenkilöillä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Päivittäisestä riskinhallinnasta vastaa toimintayksikön esihenkilö. Jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Ilmoitusvelvollisuudesta kerrotaan uusien työntekijöiden perehdytyksessä, sekä asiaa käydään säännöllisesti läpi tiimikokouksissa esihenkilön toimesta.

Laadun, turvallisuuden ja omavalvonnan johtaminen kuuluu palvelulinjan johtoryhmän vastuulle. 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 tarpeen mukaan yksikössä, jotta oppiminen vaaratapahtumista mahdollistuu. Jos tapahtuma tutkitaan vakavana vaaratapahtumana, jaetaan tutkinnasta tieto yksikölle ja koko organisaatiolle, jolloin mahdollistetaan laajempi oppiminen tapahtumasta.

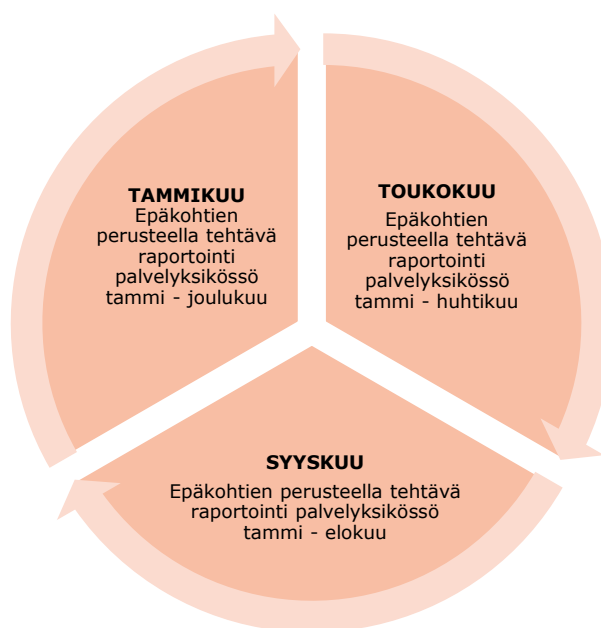




Kuva 3. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvontasuunnitelmien raportointi, eli toiminnan kehittäminen epäkohtailmoitusten (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 4.** Vaara- ja haittatapahtumien raportointiaikataulu.

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

### **3.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

Psykologiyksikössä palvelua tarjotaan osin myös ostopalveluna. Pääosin tämä tarkoittaa yksittäisiä psykologin tutkimuksia. Ostopalveluprosessissa noudatetaan LUVN:in yleisiä palvelujen hankintaan liittyviä kilpailutusmenettelyjä ja hankinnat tehdään yhdessä hankintayksikön kanssa LUVN:n hankintaprosessin mukaisesti. Johtavat psykologit ja yksikönpäällikkö vastaavat ostopalvelututkimusten laadun valvonnasta. Yksikössä on määritetty laatuksiteerit ostopalvelututkimuksille ja seurataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmia.

### **3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on olemassa hyvinvointialueitasoinen 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).

## **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 saatavilla hyvinvointialueen ulkoisilla verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle. Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnalle on määritelty omavalvontaan liittyvät suositellut koulutukset omavalvontaohjelmassa. Omavalvonnasta järjestetään kaikille hyvinvointialueen henkilökunnalle vuosittain koulutusta, ja koulutukset ovat jatkuvasti saatavilla tallenteina.

Henkilöstöllä on mahdollisuus kommentoida omavalvontasuunnitelmaluonnosta ja vaikuttaa suunnitelman sisältöön. Lisäksi yksikön sisäisissä kokouksissa valmis omavalvontasuunnitelma käydään läpi ja varmistetaan että henkilöstö on tietoinen suunnitelmaan liittyvistä velvoitteista.

#### **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 seurantaa. Palveluyksiköiden omavalvonnan seurantaraporttien osalta tehdään yhteistyötä hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden kanssa. Hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut ohjeistavat palveluyksiköitä raporttipohjien ja seurantajärjestelmien käytön osalta.

