



Oma valvontasuunnitelma

[illegible]

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	2
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	5
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
2.4	Muistutusten käsittely	9
2.5	Henkilöstö	10
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .	13
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
2.8	Toimitilat ja välineet	14
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	17
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	18
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	19
3	Omaavunnon riskienhallinta.....	19
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	19
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	20
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	25
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	26
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	26
4	Omaavunntasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	27
4.1	Toimeenpano	27
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	27

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

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Perheneuvola- ja lasten

mielenterveyspalvelut, Tekniikantie 15, 7. krs 02150 Espoo

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot (ml.

terveydenhuollosta vastaavan lääkärin tiedot): Palveluyksikköpäällikkö

Ilkka Pakarinen, p. 050 321 6301, lasten mielenterveyspalveluihin

tuotettavan lääkäripalvelun osalta ylilääkäri Veera Hölttä, p. 040 639

4900.

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (osoite ja puhelinnumero)
Perheneuvolapalvelut Leppävaara	Palveluesihenkilö Maiju-Leena Suominen	Lintuvaarantie 2 A, 3. krs, 02650 Espoo, p. 043 825 3166
Perheneuvolapalvelut Espoon keskus	Palveluesihenkilö Maiju-Leena Suominen	Kamreerintie 6, 02770 Espoo, p. 043 825 3166
Perheneuvolapalvelut Niittykumpu	Palveluesihenkilö Jani Lehtinen	Niittyportti 4, 02200 Espoo, p. 040 508 8420
Perheneuvolapalvelut Lohja	Palveluesihenkilö Soili Cartwright	Mäntynummenkuja 7 A, 08500 Lohja, 040 615 8051
Perheneuvolapalvelut Vihti Karkkila	Palveluesihenkilö Soili Cartwright	Asemantie 30, 03100 Nummela, p. 040 615 8051
Perheneuvolapalvelut Kirkkonummi, Inkoo ja Siuntio	Palveluesihenkilö Minna Laukkanen	Jokiniityntie 2, 02400 Kirkkonummi, p. 050 414 3674

Perheneuvolapalvelut Raasepori	Palveluesihenkilö Minna Laukkanen	Raaseporintie 5, 2. kerros, 10600 Tammisaari ja Bulevardi 21, 10300 Karjaa, p. 050 414 3674
Perheneuvolapalvelut Hanko	Palveluesihenkilö Minna Laukkanen	Esplanaadi 85, 10900 Hanko, p. 050 414 3674
Lasten mielenterveyspalvelut Espoo	Palveluesihenkilö Anu Kivistö	Niittyportti 4, 02200 Espoo, p. 040 639 3333
Lasten mielenterveyspalvelut Lohja ja Tammisaari	Palveluesihenkilö Anu Kivistö	Mäntynummenkuja 7 A, 08500 Lohja ja Raaseporintie 5, 2. kerros, 10600 Tammisaari, p. 040 639 3333

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalveluissa järjestetään ja tuotetaan kasvatus- ja perheneuvontaa ja lasten mielenterveyspalveluja sekä tuotetaan perheasioiden sovittelua.

Palveluja tuotetaan läsnäolopalveluna perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalvelujen toimipisteissä sekä tarpeen mukaan muissa sosiaali- ja terveyspalvelujen toimipisteissä, jalkautuvana asiakkaan toimintaympäristöön, sekä etäpalveluna videoavusteisesti tai puhelimitse.

Kasvatus- ja perheneuvontaa tarjotaan perheille, joissa odotetaan vauvaa, tai joissa on 0-17-vuotiaita lapsia tai nuoria. Perhe saa palvelusta kokonaisvaltaista tukea lapsen ja nuoren hyvinvoinnin edistämiseksi vanhemmuutta ja perhesuhteita vahvistamalla. Kasvatus- ja perheneuvontaan sisältyy lapsen ja nuoren kehitykseen, ihmissuhteisiin ja sosiaalisiin taitoihin liittyvää ohjausta. Työskentelyllä tuetaan perheen vuorovaikutuksen kehittymistä. Työhön voi osallistua sosiaalityön ja psykologian ammattilaisia. Lapsen asiakkuuteen tarvitaan

molempien huoltajien suostumus. Perheasioiden sovittelua tarjotaan vanhemmille, jotka harkitsevat eroa tai ovat jo päättäneet erota. Sovitteluun voi hakeutua myös perhe, jonka puoliset ovat jo eronneet, mutta perhe tarvitsee sovittelijan tukea sopeutuakseen uuteen elämäntilanteeseen. Sovittelija auttaa vanhempia järjestämään lapsen asiat sovinnollisesti. Se tarkoittaa sopimista muun muassa siitä, jääkö lapsi vanhempiensa yhteiseen huoltoon, kenen luona lapsi asuu, miten lapsi tapaa sitä vanhempaansa, jonka luona hän ei asu, tai miten vanhemmat vastaavat lapsen elatuksesta. Sovittelijan erityisenä tehtävänä on pyrkiä turvaamaan lapsen asema erossa. Perheasioiden sovittelu on luottamuksellista. Sovittelijaa koskee tavanomaista tiukempi salassapitovelvoite, eikä hän saa ilmaista sovittelussa saamiaan tietoja kenellekään ulkopuoliselle, ei edes tuomioistuimelle, vaikka häntä haluttaisiin kuulla todistajana oikeudenkäynnissä. Sovittelijalla ei ole oikeutta ilman asianosaisten suostumusta hankkia perheestä tietoja muilta viranomaisilta. Salassapitovelvoite ei kuitenkaan sido sovittelijaa, jos sovittelussa ilmenee lastensuojelun tarve. Tällöin sovittelijalla on velvollisuus tehdä ilmoitus lastensuojeluviranomaisille. Perheasioiden sovittelu on sosiaalihuollon perheoikeudellista palvelua, jota toteutetaan perheneuvolassa. Lasten mielenterveyspalvelut on tarkoitettu esi- ja alakouluikäisille (6–12 vuotiaat) lapsille merkittävässä (keskivaikeat) mielenterveyden pulmissa, kuten ahdistuneisuus, masennus, käytöspulmat, lisääntynyt aggressiivisuus, pakko-oireet, traumaperäiset häiriöt tai neuropsykiatriset ongelmat silloin, kun lapsen tilanne tarvitsee tarkempaa selvittelyä ja aiempi tuki ei ole ollut riittävää. Keskiössä on lapsen tuen tarve, mutta perhe on tiivis osa työskentelyä. Palvelussa tehdään tilanteen tarkentavaa arviointia, tutkimuksia, arjen havainnointia, lyhyitä fokusoituja hoitajaksoja, psykoedukaatiota ja diagnostista arviointia lääkehoitoineen. Palvelussa ei hoideta akuuttia, päivystyksellistä apua tai kiireellistä konsultaatiota vaativia tilanteita. Kiireellisissä, päivystyksellistä apua edellyttävissä tilanteissa hakeudutaan (vanhemman tai arjen toimintaympäristöjen ammattilaisten toimesta) terveysasemalle, jossa arvioidaan, tarvitseeko lapsi lähetteen HUS:n lastenpsykiatriseen päivystykseen. Perheneuvola- ja lasten

mielenterveyspalvelun kaikkia palveluja tuotetaan pääsääntöisesti omana palveluna. Tarpeen mukaan ostetaan esim. tiettyjä tutkimuksia, jos niitä ei ole mahdollista toteuttaa omana palveluna.

Palveluja tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.

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.

Arvomme ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus

- Teemme työtämme asiakaslähtöisesti ja tuemme hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta elämän eri tilanteissa.
- Hyvinvointialueemme järjestää palvelunsa yhdenvertaisesti, jotta riittävät, oikea-aikaiset ja laadukkaat palvelut toteutuvat kaikille alueen asukkaille.
- Toimimme vastuullisesti eli sosiaalisesti, taloudellisesti ja ympäristöllisesti kestävällä tavalla. Toimivat ja kestävät palvelut edellyttävät meiltä eteenpäin katsovaa ja uudistumiskykyistä asennetta.

Toiminnan keskiössä on lapsi ja lapsen etu sekä koko perheen hyvinvointi. Työskentelyä ohjaavat sosiaalihuoltolaki, terveydenhuoltolaki ja hallintolain mukaiset hyvän hallinnon oikeusperiaatteet. Kunnioitamme asiakaslain edellyttämää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelemme suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä käytämme tarpeen mukaan tulkkauspalveluita.

Palveluyksikön arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen arvojen lisäksi lapsen oikeuksien sopimus, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman periaatteet ja THL:n perhekeskustoiminnan kehittämisen periaatteet. Sosiaalialan ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja ohjaavat Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet ja terveydenhuollon ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja ohjaa terveyden huollon ammattihenkilön eettiset ohjeet. Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalveluissa tuotetaan tietoa ja pyritään vaikuttamaan epäkohtiin rakenteellisen sosiaalityön keinoin.

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.

Valvontalain voimaan tulon myötä hyvinvointialueella ei ole enää yleistä valvontatehtävää alueellaan sijaitsevia yksityisiä palveluyksiköitä koskien (pl. LsL §79). Järjestämisvastuullisen omavalvonnan keinona on palveluntuottajien valvonta. Palveluntuottajien valvonta voi olla joko ennakoivaa, suunnitelmallista tai reaktiivista. Tehty valvonta dokumentoidaan tarkastuskertomuksilla, jotka toimitetaan valvovalle viranomaiselle. Lisäksi valvontaa toteutetaan ammattihenkilövalvonnan ja sopimusohjauksen keinoin. Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvia puutteita, tai laatuongelmien vuoksi on edetty sopimuksen mukaiseen reklamaatioprosessiin, hyvinvointialue voi ottaa palveluntuottajan yksikön tehostettuun valvontaan. Tällä varmistetaan, että palveluntuottaja korjaa toimintaansa hyvinvointialueen edellyttämien laatuvaatimusten mukaiseksi. Laatupuutteiden ollessa vakavia, arvioidaan ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle. Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalveluiden valvontavastuu on

jaettu jokaiseen tiimiin, jotka keräävät aktiivisesti tietoa palvelun laadusta sekä helposti täytettävää sähköistä palautetta palvelun epäkohdista suoraan ammattilaisilta. Jokainen epäkohtailmoitus käsitellään ja selvitetään. Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalvelujen johtotiimi raportoi perhekeskuksen kohdennettujen palveluiden johtoryhmän kautta Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johdolle palvelujen laadusta ja turvallisuustilanteesta säännöllisesti. Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalvelujen tiimeissä, johtotiimissä ja perhekeskuksen kohdennettujen palveluiden johtoryhmässä seurataan erikseen määriteltyjä laadun mittareita, (mm. palvelujen saatavuus, työhyvinvointi) sovitun frekvenssin mukaisesti. Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalveluissa kehitetään ja ylläpidetään osaamista koulutusten ja työnohjausten avulla. Perehdytyksessä, koulutuksissa, tiimeissä sekä yksikkökokouksissa käsitellään yksiköstä annettavaan palveluun liittyviä suosituksia ja ohjeistuksia, jotka ohjaavat toimintaamme. Toimintaa kehitetään linjaorganisaation, asiantuntijoiden ja työryhmien yhteistyönä. Päätösten valmistelussa ja päätöksenteossa hyödynnetään sekä laadun että asiakasturvallisuuden asiantuntijoiden ja työryhmien suosituksia. 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.

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

itse-määäämisoiikeuttaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itse-määäämisoiikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palveluja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itse-määäämisoiikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen palveluihinsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itse-määäämisoiikeutta.

Perheneuvolapalvelujen asiakkaaksi ohjautuminen on keskitetty lapsiperheiden ohjaukseen ja neuvontaan. Ohjauksen ja neuvonnan tiimi vastaa lapsiperheiden kokonaisvaltaisesta palveluohjauksesta ja järjestää tarvittaessa apua perheen hätään nopeasti.

Lapsiperheiden ohjausta ja neuvontaa tarjotaan arkisin puhelimitse sekä muina aikoina erilaisia sähköisiä yhteydenottokanavia pitkin. Yhteydenottoihin vastataan palvelutakuun puitteissa seitsemässä arkipäivässä. Virka-ajan ulkopuolella Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tarjoaa kiireellistä sosiaalihuollon ohjausta Sosiaali- ja kriisipäivystyksestä. Ajantasaiset puhelinnumerot löytyvät Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen nettisivuilta www.luvn.fi.

Lapsiperheiden ohjauksen ja neuvonnan työntekijä kartoittaa perheen tilannetta ja tuen tarvetta yhdessä perheen kanssa. Ensiarviointi perheen tilanteesta on tärkeää, sillä sen avulla selvitetään asiakasasian laatu ja työntekijä, joka pyrkii mahdollisuuksien mukaan myös vastaamaan asiakkaan asiasta vastaisuudessa. Lapsiperheiden ohjauksen ja neuvonnan toiminta varmistaa sen, että pystymme palvelemaan perhettä mahdollisimman laaja-alaisesti heti ensimmäisessä

yhteydenotosta alkaen. Ensiarvioinnin perusteella aloitetaan tarvittaessa laajempi palvelutarpeen arviointi.

Lasten mielenterveyspalveluihin ohjaututaan aina lähetteellä. Lähetteen voivat tehdä lääkäri, koulupsykologi, perheneuvolan psykologi tai alle kouluikäisten psykologipalvelujen psykologi. Lähetteet käsitellään viikoittain ja pyrimme käsittelemään ne 3 viikon sisällä saapumisesta ja tarjoamaan ensiajan lapselle ja perheelle 3 kk sisällä lähetteen käsittelystä, eli hoidon tarpeen arvioinnista. Hoidontarpeen arviointi tehdään lasten mielenterveyspalvelujen hoitoon pääsyn kriteerien mukaisesti. Kriteerit on tehty yhdessä HUS lastenpsykiatrian kanssa ja niissä määritellään erikoissairaanhoidon, perustason mielenterveyspalvelujen, sekä perustason muiden palvelujen kriteerit, kun on huolta lapsen psyykkisestä hyvinvoinnista. Lähetekäytännöllä varmistetaan, että lapsella ja perheellä on aina käytössään ensisijaiset kasvuympäristön ja perustason palvelujen tukitoimet ja niiden toimivuutta on arvioitu ennen lähetteen tekemistä.

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

Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalveluissa tarjotaan ohjausta, neuvontaa, tuen tarpeen arviointia ja tutkimuksia, sekä tukea ja hoitoa ruotsin kielellä. Palveluun hakutuvat ruotsinkieliset asiakkaat ohjataan palveluyksikön ruotsin kielisille ammattilaisille ja tarvittavia palveluita ostetaan tarvittaessa kilpailutetuilta palveluntuottajilta ruotsin kielellä. Myös tulkkien käyttö on aina mahdollista vastaanotoilla asiakkaan omalla äidinkielellä.

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/tietopyynnnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>). Lisäksi palveluyksikössä on ohjeet palautteen antoon.

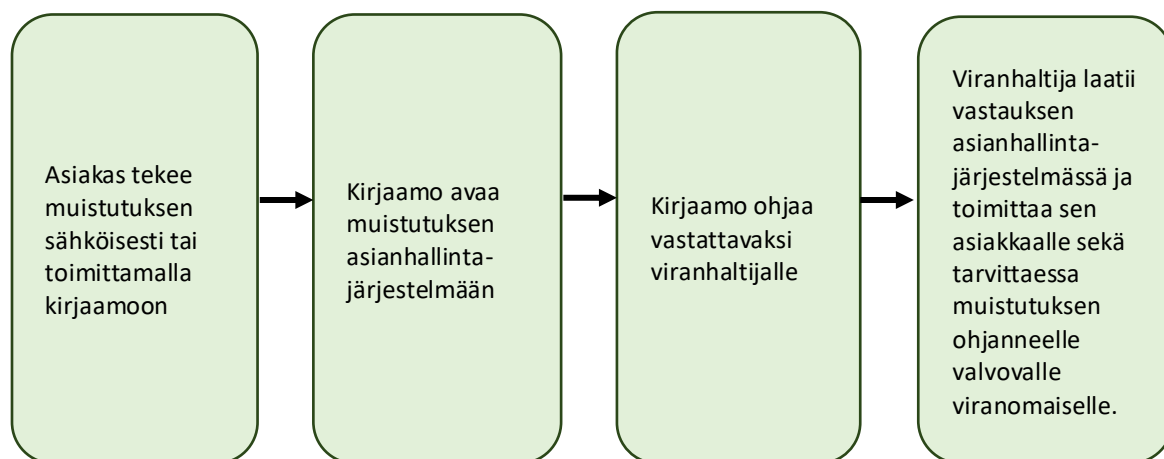
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikkien palveluyksiköiden sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Neuvontaa 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

Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalvelujen palveluyksikössä asiakkaan muistutus kulkee Kirjaamosta asianhallintajärjestelmän kautta palveluyksikköpäällikölle. Palveluyksikköpäällikön sijaisena ja varakäsittelijänä toimii palveluesihenkilö. Päällikkö pyytää tarvittavat lisäselvityksen muistutukseen liittyviltä ammattilaisilta ja esihenkilöiltä. Lisäselvitykset saatuaan palveluyksikköpäällikkö kirjaa vastineen muistutukseen määräaikaan mennessä ja toimittaa sen asiakkaalle ja tarvittaessa valvovalle viranomaiselle. Muistutuksen perustella tarkennetaan tarpeen mukaan toimintatapoja koko palveluyksikössä.

2.5 Henkilöstö

Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalveluja johtaa palveluyksikköpäällikkö. Lasten mielenterveyspalveluissa on yhden palveluesihenkilön alaisuudessa kaksi tiimiä, jotka työskentelevät kolmessa toimipisteessä. Lasten mielenterveyspalvelujen ammattilaiset ovat sairaanhoitajia, psykologeja, toimintaterapeutteja ja puheterapeutteja. Tällä hetkellä lasten mielenterveyspalveluissa työskentelee 27 ammattilaista. Perheneuvolapalveluissa on neljän palveluesihenkilön alaisuudessa 7 tiimiä, jotka työskentelevät yhdeksässä toimipisteessä. Perheneuvolapalvelujen ammattilaiset ovat sosiaalityöntekijöitä ja psykologeja. Tällä hetkellä perheneuvolapalveluissa työskentelee 64 ammattilaista. Palveluyksikköpäällikön suorassa alaisuudessa ovat palveluesihenkilöt, toimistosihteerit, hanketyöntekijät ja konsultoiva sosiaalityöntekijä, yhteensä 12 ammattilaista. Vuokratyövoimaa ei käytetä. Palveluiden saatavuuden varmistamiseksi yksiköllä on mahdollisuus erityistä harkintaa käyttäen hankkia ostopalveluita kilpailutetuilta palveluntuottajilta.

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. 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 §).

Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalvelujen palveluysikössä varmistetaan henkilöstön riittävästä ammatillisesta koulutuksesta järjestämällä/mahdollistamalla henkilöstön osallistumisen 3-10pv vuodessa ammatilliseen koulutukseen. Palveluysikössä tehtävä asiakastyö on luonteeltaan sellaista, johon liittyen ammattilaisille järjestetään myös asiakastyön työnohjausta sisäisesti ja ostamalla sitä kilpailutetuilta työnohjaajilta. Perehdytys tapahtuu perehdytysuunnitelman mukaisesti ja esihenkilöt varmistavat suunnitelman toteutumisen. Työn asianmukaisuutta seurataan asiakaspalautteiden, työn tavoitteisiin liittyvien mittareiden, sekä työn ohessa kollegoiden ja esihenkilöiden havaintojen perusteella. Epäkohtiin puututaan organisaation ohjeistusten mukaisesti.

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.

Sosiaalityöntekijänä voi toimia korkeintaan vuoden määräaikaisella sopimuksella sosiaalityöntekijän ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa työskentelevän on työskenneltävä laillistetun sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa toimivalla henkilöllä ei ole sosiaalityöntekijälle säädettyä oikeutta päättää kiireellisissä tapauksissa tahdosta riippumattoman huollon antamisesta tai siihen liittyvistä toimenpiteistä. Tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeuden työskennellä varmistaa rekrytoiva esihenkilö, jonka tulee osana valintamenettelyä tarkistaa opiskelijan opintosuoritukset oppilaitoksen dokumenteista. Tilapäisesti tehtävissä toimivalle nimetään perehdyttäjä, jonka lisäksi esihenkilö johtaa ja valvoo työtä. Psykologien osalta Valviran mukaan opiskelijaa ei tule palkata psykologin tehtäviin, jos tehtävää hoitamaan on saatavissa laillistettu psykologi. Jos tehtävään ei ole tarjolla laillistettua psykologia ja tehtävä jäisi tästä syystä hoitamatta, on perusteltua palkata tehtävään tilapäisesti psykologian opiskelija. Tilapäisyys tarkoittaa määräaikaaisuutta, kuten esimerkiksi äitiysloman sijaisuutta. Sen sijaan avoimen viran hoito useamman vuoden ajan ei ole enää tilapäistä, vaikka se tapahtuisi lyhyemmissä toisiaan seuraavissa jaksoissa. Opiskelija ei saa toimia tilapäisestikään laillistetun psykologin tehtävissä, jos hänen opintojensa aloittamisesta on kulunut yli kymmenen vuotta (Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä, 104/2008). Psykologian opiskelijalla täytyy olla riittävät edellytykset tehtävässä toimimiseen suoritettujen opintojen, saavutetun kokemuksen perustella tai muiden seikkojen pohjalta.

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että psykologin maisterin tutkintoon kuuluva viiden kuukauden psykologiharjoittelu sekä psykologian keskeiset ammatilliset opinnot on suoritettu. Työnantajan velvollisuus on arvioida tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan tulee määritellä riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuu, toiminnan rajat ja muut rajoitteet. Lisäksi työnantajan täytyy varmistaa, että opinnot on suoritettu hyväksyttävästi. Psykologin tehtävissä toimivan psykologian opiskelijan täytyy toimia laillistetun psykologin johdon ja valvonnan alaisena. Työnantajan velvollisuus on nimittää tämä laillistettu psykologi kirjallisesti opiskelijan ohjaajaksi. Ohjaajan on seurattava, ohjattava ja valvottava opiskelijan toimia sekä puututtava viipymättä ilmeneviin epäkohtiin. On tärkeää, että opiskelija ja häntä valvova laillistettu psykologi sopivat yhdessä toimivasta yhteydenpidosta sekä niistä menettelytavoista, joilla johto ja valvonta käytännössä toteutuu.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalveluja eivät koske erityislainsäädännön henkilöstömitoitukset, mutta tietyt asioiden käsittelyyn liittyvät määräajat ohjaavat toimintaa ja ne huomioidaan myös henkilöstön riittävyyden näkökulmasta. Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalvelujen palveluyksiköissä seurataan tiimi- ja asiakasryhmätasolla asiakasmääriä, tehtyä asiakastyötä sekä odotusaikaa palveluun sekä arvioidaan henkilöstön riittävyyttä eri toiminta-alueilla. Ensisijaisesti henkilöstöresurssia ohjataan palvelutarpeen mukaisesti hyvinvointialueella. Oman palvelutuotannon lisäksi hyödynnetään tarvittaessa ostopalvelua.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hyvän palvelutarpeen tai hoidontarpeen arvioinnin toteuttaminen edellyttää, että arviointia tekevällä työntekijällä on arvioinnin yhteydessä käytettävissä kaikki tarpeelliset tiedot ja mahdollisuus anonyymiin tai asiakkaan luvalla nimitiedoin toisen ammattilaisen konsultointiin.

Asiakas- ja potilastietojen käyttö ja luovutus eri toimijoiden välillä edellyttää asiakkaan ja hänen tietojaan käsittelevän henkilön välistä työtehtävän hoitamiseen liittyvää tiedon tarvetta. Asiakas- ja potilastietoja saa käyttää vain työtehtävän suorittamiseen liittyvässä laajuudessa. Asiakas- ja potilastietojen käyttöä ja luovutuksia eri toimijoiden välillä seurataan jatkuvasti käyttäjien osalta lokitietojen avulla. Ostopalveluiden toteuttamisessa on tärkeää turvata riittävät taustatiedot asiakkaasta. Ostopalvelusta laaditaan suunnitelma palvelun toteuttamisesta ja sisällöstä. Suunnitelman ja palvelun toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Palveluntuottaja toimittaa ostopalveluna toteutetuista palveluista asiakas- ja potilasasiakirjat tilaajalle.

2.8 Toimitilat ja välineet

Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalvelujen ammattilaiset työskentelevät toimistotiloissa perhekeskuksissa sekä muissa hyvinvointialueen toimipisteissä. Toimitiloissa henkilöstön käytettävissä on monitoimitiloja, rauhallisen työskentelyn tiloja, puhelintyöskentelyyn soveltuvia tiloja, sekä kokoustiloja. Asiakastapaamiset hoidetaan joko näissä tiloissa asiakastapaamisiin varatuissa neuvotteluhuoneissa, verkostotapaamisina yhteistyökumppaneiden tiloissa kotikäynteinä tai kodin ulkopuolisina käynteinä joko ulkotiloissa tai erityyppisinä asioimiskäynteinä. Lisäksi asiakastyötä toteutetaan puhelin- ja etätyöskentelynä.

Tietosuoja ja salassapitosäännökset tulee huomioida kaikessa työskentelyssä. Toimitiloissa on varattu erikseen yksityistä tilaa puheluille, etätapaamisille ja toimistotapaamisille. Myös työvälineissä huomioidaan tietosuoja ja käytössä on kuulokkeita ja tietokoneen näytöissä tietosuojakalvot. Kaikki paperinen salassa pidettävä materiaali tuhotaan tietosuoja säilyttäen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on ohjeistus tietosuojan varmistamisesta etätyössä tai työskenneltäessä toimistotilojen ulkopuolella. Henkilön työtehtävät, etätyön työskentelytila ja

työskentelyvälineet ratkaisevat, mihin työhön etätyö sopii tietosuojan kannalta. Esihenkilö arvioi pystytäänkö työtehtävissä käsiteltävät luottamukselliset tiedot suojaamaan riittävällä tavalla etätyössä. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia tietosuojasta omassa etätyössään. Jos työntekijällä ei ole etätyössä sellaista työskentelytilaa, jossa henkilötietojen suoja voidaan varmistaa, ei etätyötä voi tehdä. Henkilötietoja tulee säilyttää niille tarkoitettussa tietojärjestelmässä. Pääsy järjestelmiin sekä verkkolevyille vaativat VPN-yhteyttä.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta toimipisteissä huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla sekä vahtimestaripalveluilla. Turvallisuudesta ja vahtimestaripalveluista vastaa hyvinvointialueen turvallisuuspalvelut. Kiinteistöön liittyvissä huoltotarpeissa tulee olla yhteydessä huoltoyhtiöön tai isännöitsijään. Lisäksi kiinteistöjen hallinnasta vastaa hyvinvointialueen tilapalvelut.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääikinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääikinnällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalveluissa ei ole käytössä varsinaisia terveydenhuollon laitteita, joista tulisi tehdä vaaratilanne ilmoitus Valviralle. Yksikössä on kuitenkin lääkäripalvelujen käytössä verenpainemittareita, vaakoja, pituusmittoja ja lääikinnälliseen kuntoutukseen käytettävää välineistöä (esim. lasten toimintaterapiatilan välineistö sekä puheterapeuttien suunmotoriikan kuntoutukseen liittyvää välineistöä). Työyksiköissä on nimetyt vastuuhenkilöt, jotka vastaavat välineistön huollosta ja kunnon tarkistamisesta. Lääikinnällisten laitteiden vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävänä on palvelupisteissä varmistaa henkilöstön osaaminen käytössä olevien laitteiden osalta, käytössä olevat laitteet ovat rekisteröity, CE-merkitty ja EU-säätelyn

käyttömukaisia, ne ovat kunnossa ja niille toteutuu määräaikaistarkastukset sovituin välein.

Palveluyksiköissä lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN [intranetistä](#). Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääkinnällisten laitteiden ammatillisin käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinnällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot toimintayksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen annetusta laitteista.

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

Tietoturva viittaa toimenpiteisiin, joilla suojataan tietoja, palveluita, järjestelmiä ja tietoliikennettä riskeiltä sekä tavallisissa että poikkeusoloissa. Tietoturvan keskeiset periaatteet, kuten tiedon luottamuksellisuus, eheys, saatavuus, todentaminen, tunnistaminen ja kiistämättömyys, ovat tärkeitä. Ne takaavat, että kaikki Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelut käyttävät tietoja turvallisesti ja suojattuna vahingoilta. Tietoturvallisuuden varmistaminen edellyttää asianmukaisten hallintakeinojen käyttöönottoa, mukaan lukien politiikka-

ja ohjeasiakirjat, prosessit, organisaatorakenteet sekä järjestelmä- ja laitteistotoiminnot.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue toteuttaa periaatteellisia ja käytännön toimia tietoturvariskien hallintaan ja tietoturvatason ylläpitoon.

Tietoturvan toteutusta tuetaan, valvotaan ja arvioidaan proaktiivisesti, ja tietoturvatoiminta perustuu jatkuvaan parantamiseen ja arviointiin.

Hyvinvointialueen työntekijöiden ja kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien on ilmoitettava vastuuhenkilölle kaikista tietoturvallisuuteen 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.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on tehty 10/2022 ja uusin päivitys suunnitelmaan on tehty 10/2024.

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.

Lasten mielenterveyspalvelujen lääkehoitosuunnitelma on laadittu yhteistyössä perhekeskuksen keskitettyjen lääkäripalvelujen kanssa 30.4.2024. Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaa perhekeskuksen keskitettyjen lääkäripalvelujen johtava ylilääkäri. Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa keskitettyjen lääkäripalvelujen johtava ylilääkäri.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen johdolla on vastuu toiminnan lainmukaisuudesta tietosuoja-asioissa. Tietosuojavastaava ohjeistaa hyvinvointialueen johtoa ja työntekijöitä tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista ja valvoo niiden toteuttamista. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii Päivi Vilkki. Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on palvelulinjajohtaja.

Rekisterinpitäjä on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue antaa rekisteröidyille tarvittavan informaation hyvinvointialueen nettisivuilla. Sivuilla annetaan yleisinformaatiota henkilötietojen käsittelystä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä kerrotaan rekisteröidyn oikeuksista ja niiden toteuttamisesta. Lisäksi sivuilla on rekisteriselosteet, joissa kerrotaan henkilötietojen käsittelystä rekisterikohtaisesti. Sivuilla kerrotaan myös hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on erilliset tietosuojalinjaukset, joissa kuvataan tietosuojan toteuttaminen hyvinvointialueella (Saataavilla 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.

Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalveluissa noudatetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia, joissa huomioidaan EU:n

yleisen tietosuojasetuksen ((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.

Perhesosiaalityön palveluyksikössä asiakkaat voivat antaa palautetta verkkosivujen kautta sekä osana suunnitelmallista työskentelyä, kun palvelun tarvetta ja toteutumista arvioidaan. Saatu palaute huomioidaan soveltuvin osin toiminnan kehittämisessä. Myös palautekanavavia kehitetään tukemaan omavalvontaa ja palveluyksikön tarjoamia palveluita.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaavat palveluyksikköpäällikkö yhdessä palveluesihenkilöiden kanssa.

Riskienhallinnan organisointi palveluyksikössä: Palveluesihenkilöt toteuttavat riskienhallintaa omalla johtamisen vastualueellaan sekä seuraavat ja arvioivat riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta.

Palvelupisteiden riskien arviointi ja niihin liittyvät riskien hallintakeinot päivitetään vuosittain ja aina tarpeen vaatiessa. Jokainen palveluyksikön työntekijä toteuttaa päivittäisessä työssään riskienhallintaa.

Riskienhallinta ulottuu kaikille omavalvonnan osa-alueille. Palveluyksikön riskien tunnistaminen ja riskien suuruuden ja vaikutusten arvioiminen: Keskeiset riskit tunnistetaan asiakkaiden ja heidän läheistensä antamien palautteiden, poikkeama- ja epäkohtailmoitusten sekä riskienarviointien

perusteella. Riskien arviointi, riskien todennäköisyyden, suuruuden ja vaikutusten arviointi toteutetaan systemaattisesti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Riskienhallintasuunnitelman mukaisesti. Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit: Palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit ovat yksin työskentely, liikkuva työ, työergonomian puutteet, henkilöstön saatavuuden ongelmat, viestinnän/tiedonkulun puutteet, laitteiden ja välineiden rikkoutuminen, ulkoiset uhat sekä talouden hallinnan haasteet.

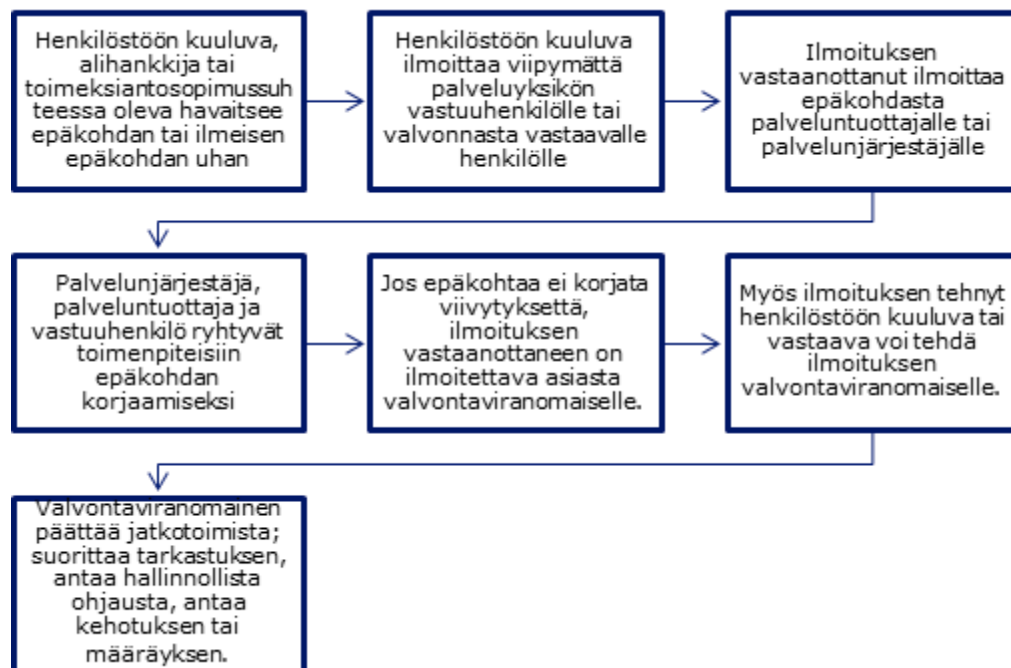
Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro (PT)	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	HaiPro (WBRpro)	Vakava epäkohta AVI
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	Ilmoitus palvelun vastuushenkilölle tai SPro/HaiPro	Vakava epäkohta AVI
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	HaiPro	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta AVI
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus intra	
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro (PT)	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset		STUK
Valvottavat tartuntataudit	tartuntatauti@luvn.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	tartuntatauti@luvn.fi	Ruokavirasto
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	Pelastuslaitos

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon

valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla.



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

Palvelualueet ja palvelulinjat raportoivat merkittävistä riskeistään ja riskien hallinnan kehittämisestä osana toiminnan ja talouden seuranta. Toimintayksiköt 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.

Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalvelujen palveluyksiköissä asiakas- ja potilasturvallisuuteen sekä ammattilaisten työturvallisuuteen on seuraavat ohjeistukset:

Potilas-/asiakasturvallisuuspoikkeama, ”läheltä piti” ja ”tapahtui potilaalle/asiakkaalle”. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja siihen liittyvä tekninen työkalu HaiPro.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on henkilön ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. (Sosiaalihuoltolaki 48 § ja 49 §). Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Ilmoitus epäkohdasta tehdään sähköiseen SPro-järjestelmään.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Hän käsittelee asian palveluyksikköpäällikön kanssa, joka välittää tiedon ja suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteet palvelualuejohtajalle. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, toiminnasta vastaavan esihenkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

Työturvallisuusriskit

Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jokaisessa toimintayksikössä on ajantasainen suunnitelma riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Työturvallisuusriskit ovat henkilöstölle aiheutuvia riskejä ja ne arvioidaan omana prosessinaan. Osa näistä riskeistä on samoja kuin asiakasturvallisuudessa, joten niiltä osin niiden arvioinnissa ja kirjaamisessa voidaan hyödyntää jommankumman prosessin tuottamaa tietoa. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti HaiPro -järjestelmään. Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia.

Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan.

HaiPro -järjestelmässä tehdään myös työturvallisuuslain edellyttämät ilmoitukset työntekijän kohtaamista vaara-, uhka- ja läheltä piti -tilanteista. Järjestelmä viestittää esihenkilöille tehdyt ilmoitukset. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee siitä tutkinnan. Esihenkilöt ja työsuojelutoimijat pääsevät selaamaan ja tekemään yhteenvetoraportteja, mikä parantaa turvallisuuskulttuuria erityisesti ennakkoinnin vahvistuessa.

Yleistason uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa. Käytössä on ohje turvalliseen kotikäynnin suunnitteluun ja toteutukseen.

Tietoturvapoikkeamat

Länsi-Uudenmaan tietoturvallisuudella tarkoitetaan hallinnollisia, teknisiä ja muita keinoja, joilla suojataan hyvinvointialueen omistamaa tai

hallinnoimaa tietoa sekä normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa, että poikkeusoloissa. Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Jos työntekijä kohtaa häiriön tai poikkeaman, tai epäilee joutuneensa ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi, hän ilmoittaa asiasta sekä Tieraan että esihenkilölle.

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä
Pelastuslaki (2011/379) 42§ edellyttää, että jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitus tehdään päivystävälle palotarkastajalle.

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

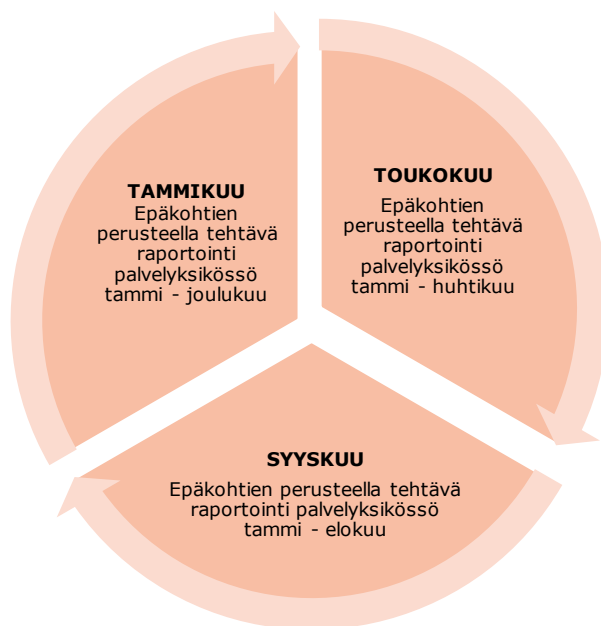


Kuva 3. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hyvinvointialueella raportoidaan epäkohtailmoitukset, kuten vaara- ja haittatapahtumat, neljän kuukauden välein. Tämä raportointi sisältyy omavalvontasuunnitelmiin ja julkaistaan alueen verkkosivuilla. Vaara- ja haittatapahtumien raportoinnin aikataulu on dokumentoitu ja saatavilla alla kuvassa 4. ja omavalvontaohjelmassa. Lisäksi hyvinvointialueella järjestämme säännöllistä koulutusta asiakas- ja potilasturvallisuuden

riskienhallinnasta, joka on osa henkilöstön omavalvonnan perehdytystä vuodelle 2024



Kuva 4. Vaara- ja haattatapahtumien raportointiaikataulu

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Tilaaja (Perheneuvola- ja lasten mielenterveyspalvelut) kerää jatkuvaa palautetta henkilöstöltä ja asiakkailta ostopalveluiden tuottamisesta ja reklamoi tarvittaessa palveluntuottajia. Mikäli ostopalvelunlaadussa havaitaan puutteita, voi tilaaja tilannekohtaisesti purkaa ostopalvelusopimuksen.

Asiakkailla on mahdollisuus hyödyntää hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvää asiakkaan ja potilaan vaaratilanneilmoitusta, jos heidän saamassaan palvelussa on tapahtunut vaaratapahtuma.

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.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa palvelulinjajohtaja ja palveluyksikköpäällikkö.

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.

Omavalvontasuunnitelma on osa uuden henkilöstön perehdytystä ja henkilöstöä osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.

Omavalvontasuunnitelman päivitykset tiedotetaan henkilöstölle.

Henkilöstö toteuttaa omavalvontaa osana työtään ja raportoi havaitsemistaan puutteista esihenkilölle.

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.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kaksi kertaa vuodessa sovitusti sekä tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa palveluyksiköpäällikkö. Palvelulinjajohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman julkaisusta ja tarkistamisesta. Omavalvonnan toteutumisen seurantaan on sovittu vastuuhenkilöt ja seurantaväline, sekä säännöllinen raportointi 4 kuukauden välein.

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukoon

[illegible]