



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

25.9.2024
luvn.fi

Oma valvontasuunnitelma

Suun terveydenhuollon palvelulinja

Asiakaspalvelukeskuksen palveluyksikkö

Omavalvontasuunnitelma

3.6.2024

(1/30)

[illegible]

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	2
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	2
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	4
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
2.4	Muistutusten käsittely	8
2.5	Henkilöstö	9
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	12
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
2.8	Toimitilat ja välineet	13
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	14
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	16
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	17
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	18
3	Omaavonnan riskienhallinta	18
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	18
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	19
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	22
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	23
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	23
4	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	24
4.1	Toimeenpano	24
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	24

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

Suun terveydenhuollon palvelulinjan asiakaspalvelukeskuksen valvontalain 10§:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö on palveluyksikönpäällikkö Hanna-Mari Kommonen, p. 0406465808.

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot
Asiakaspalvelukeskus	Marjukka Blomqvist Asiakaspalvelukeskuksen palveluesihenkilö	marjukka.blomqvist@luvn.fi 029 151 2000

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakaspalvelukeskuksessa palvelee kaikenikäisiä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen LUVN:n suun terveydenhuollon asiakkaita erityisesti Espoon alueella, mutta yhteistyötä tehdään koko LUVN:n alueen sisällä. Asiakaspalvelukeskus toteuttaa hoidon tarpeen arviointia, palveluun ohjausta ja neuvontaa terveydenhuoltolain (1326/2010) mukaisen välittömän yhteyden saannin takaamiseksi. Suun terveydenhuollon ammattihenkilö tai tehtävään koulutettu terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi potilaan hoidon tarpeen. Ohjaamme asiakkaita pääosin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hammashoitoloihin sekä määrärahojen puitteissa palveluseteli- ja ostopalveluihin. Palvelemme asiakkaita puhelimella, jossa käytössä on takaisinsoittopalvelu. Lisäksi asioida voi digiasioinnin kautta, teksti- ja ääniviestillä, kuulovammaisten tekstiviestipalvelussa. Kiireellinen hammashoidon puhelinlinja palvelee

ma-pe klo 7–16 ja kiireetön puhelinlinja ma-pe klo 8–16. Digiasioinnissa ja teksti- ja ääniviestillä (aikojen peruutus) voi asioida ympäri vuorokauden. Kuulovammaisten tekstiviestipalvelu palvelee ma-pe klo 8–16. Hoidon tarpeen arvioinnin tukipalveluna toimii asiantuntijahammaslääkäri, joka tukee työntekijöitämme hoidon tarpeen arvioinnissa, palveluun ohjauksessa sekä neuvonnassa. Puhelimella saapuu päivittäin noin 550 yhteydenottoa. Lisäksi yksikössä on toimistosihteeripalvelua tukemassa suun terveydenhuollon toimintaa. Toimistosihteeripalvelut kattavat muun muassa laskutuksen asiakaspalvelun, taloushallinnon sekä viestinnän tehtäviä.

Arvomme ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus.

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.

Palveluyksikön laadunhallinnasta vastaa palveluyksikköpäällikkö yhdessä palvelusesihenkilön ja yksikön henkilöstön kanssa. Noudatamme toiminnassamme kansallisia säädöksiä ja suosituksia, joita ovat mm. seuraavat:

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026/STM.

Käypä hoito -suositukset

Suun terveydenhuollon Käypä hoito -suositukset: Hammasperäiset äkilliset infektiot ja mikrobilääkkeet, Hampaan juurihoito, Hampaan paikkaushoito, Karies (hallinta), Lyhentyneen hammaskaaren hoito, Parodontiitti, Purentaelimistön kipu- ja häiriötilat (TMD), Suusyöpä, Tupakka- ja nikotiiniriippuvaisuuden ehkäisy ja hoito, Viisaudenhammas.

Sosiaali- ja terveystalvelujen suosituksia ja ohjeita (STM)

STM:n suun terveydenhuoltoon koskevat suositukset ja ohjeet: Ohje terveyskeskuksille välittömästä yhteydenaannista, Potilaan kielelliset oikeudet – faktalehti, Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely, Potilastietojen käsittely, Ravitsemissuositukset, Turvallinen lääkehoito, Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi, Yhtenäiset kiireettömän ja kiireellisen hoidon perusteet.

LUVN:in suun terveydenhuollolla on oma hygieniasuunnitelma [LINKKI](#) (sisäinen). Hygieniaoheistuksemme pohjautuu suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjunta ohjeeseen.

[Ohjaus 2016 22 Suun terveydenhuolto vs 2018.pdf \(julkari.fi\).](#)

LUVN:in suun terveydenhuollon säteilyturvallisuusohje on valmisteilla. Noudatamme säteilylain edellyttämiä toimia.

[Säteilylaki 859/2018 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#)

[Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö – opas laiteosaamisen varmistamiseen \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Potilas- ja asiakasvaaratapahtumia sekä henkilöstöön kohdistuvia vaaratapahtumia käsitellään HaiPro-järjestelmässä (13.1.2025 lähtien LaRi-järjestelmässä), tapaukset käsitellään kuukausittain osastokokouksessa.

Omavalvonnallisista kehittämistoimista julkaistaan raportti [LINKKI](#) LUVN:in nettisivuilla kolme kertaa vuodessa omavalvontasuunnitelmittain. Omavalvonnan toteutumista seurataan neljä kertaa vuodessa suoritettavalla omavalvonnan itsearviointilla sekä LUVN:in toteuttamilla ohjaus- ja valvontakäynneillä.

Varmistamme palvelujen laadun noudattamalla suun terveydenhuollon toimintaan tehtyjä kansallisia ohjeita sekä hyvinvointialueen omia

toimintaohjeita. Seuraamme säännöllisesti puhelinpalveluiden mittareita, kuten saapuneiden ja hoidettujen puheluiden määrää sekä takaisinsoiton vasteaikoja. Keskeisiä laadunnallinentyökaluja ovat myös yhteisesti sovitut ja laaditut toimintaohjeet- ja käytännöt.

Käytössämme oleva lääkinnälliseksi laitteeksi luettavan potilastietojärjestelmän häiriötilanteista ilmoitetaan digipalveluidemme kuvaaman häiriöprosessin mukaisesti. Lisäksi vaaratapahtumista tehdään HaiPro-ilmoitus (13.1.2025 lähtien LaRi) ja tarvittaessa ilmoitus myös Fimeaan. Tietosuojaan liittyvissä häiriötilanteissa toimitaan LUVN:n ohjeiden mukaan, jotka kuvataan myöhemmin tässä suunnitelmassa.

Palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan perehdytyksellä, toimintamallien säännöllisellä kertaamisella sekä siten, että hoidon tarpeen arviointiin osallistuvat työntekijät suorittavat Duodecimin Oppiportin potilasturvallisuus verkkokoulutuksen säännöllisesti. Lisäksi toimintayksikössä kannustetaan toimintakulttuuriin, jossa omavalvonta on arkipäivää ja epäkohdat nostetaan esille ja niihin reagoidaan sovittujen ohjeiden mukaan.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

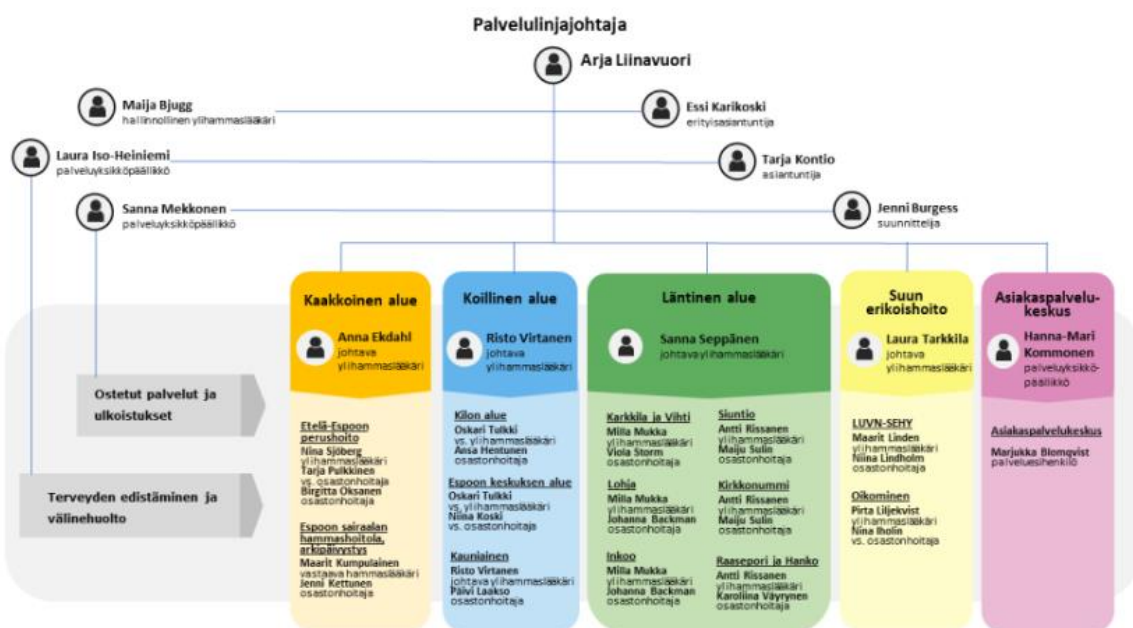
Hyvinvointialueen hallintosäännön 115§ mukaan viranhaltijat ja esihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat omalle esihenkilölleen. Tehtävistä määrätään tarkemmin hyvinvointialuejohtajan toimintaohjeissa. Palveluyksiköissä päälliköiden ja esihenkilöiden tehtävänä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

Kokonaisvastuu suun terveydenhuollon toiminnasta, laadusta, työ- ja potilasturvallisuudesta sekä omavalvontasuunnitelmien laatimisesta on palvelulinjajohtajalla. Asiakaspalvelukeskuksessa vastuuhenkilöinä näistä

vastaa palveluysikköpäällikkö ja palveluesihenkilö. Jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään.

Palveluysikön vastuuhenkilöt valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Suun terveydenhuollon johtoryhmä ja lähiesihenkilöt (vastaavat hammaslääkärit, ylihammaslääkärit, osastonhoitajat ja palveluesimies) kokoontuvat kerran kuukaudessa. Asiakaspalvelukeskuksen henkilöstölle pidetään joka työpäivä tilannepalaveri. Henkilökunnalle toimitetaan kerran viikossa sähköpostilla johtoryhmän laatima ajankohtaisviesti. Kerran kuukaudessa pidetään kokous koko yksikön henkilöstölle. Työntekijöiden ja asiakkaiden tekemiä ja lähiesihenkilöiden käsittelemiä HaiPro-potilas/asiakasturvallisuusilmoituksia (13.1.2025 alkaen LaRi-järjestelmä) esitellään kuukausittain kokouksissa lähiesihenkilöiden toimesta. Koko suun terveydenhuollon HaiPro (13.1.2025 alkaen LaRi) asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista raportoidaan suun terveydenhuollon johtoryhmässä kolme kertaa vuodessa.

Suun terveydenhuollon organisaatiokaavio



2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Terveydenhuoltolain /2010/20101326 mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä asukkailleen suun terveydenhuollon palvelut. Hoidon jaksottaiselle toteutukselle on oltava hammaslääketieteelliset perusteet. Suun terveydenhuollon palveluihin sisältyvät:1) väestön suun terveyden edistäminen ja seuranta;2) terveysneuvonta ja terveystarkastukset;3) suun sairauksien tutkimus ja ehkäisy sekä hoito;4) potilaan erityisen tuen ja tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen sekä potilaan hoito ja tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja -hoitoon ohjaaminen. Hyvinvointialueen on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteyden terveyskeskukseen tai muuhun perusterveydenhuollon toimintayksikköön ja saada yksilöllisen arvion tutkimustensa tai hoitonsa tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa potilas tarvitsee. Arvion tekee laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Suun terveydenhuollossa arvion voi tehdä myös nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö. Hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu tutkimus tai tarpeelliseksi todetun hoidon ensimmäinen tutkimus- tai hoitotapahtuma on järjestettävä potilaan terveydentila ja sairauden ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin neljän kuukauden kuluessa 30.10.2024 asti (1.11.-31.12.2024 kolmen kuukauden kuluessa ja 1.1.2025 alkaen kuuden kuukauden kuluessa) hoidon tarpeen arviosta. Esihenkilöt raportoivat yksikön hoitoon pääsyn määräaajoista viikoittain. Suun terveydenhuollon johtoryhmä seuraa suun terveydenhuollon hoitoon pääsyn tilannetta hyvinvointialueella.

Asiakas voi tutustua palveluihimme esimerkiksi hyvinvointialueen verkkosivuilla www.luvn.fi tai olemalla yhteydessä asiakaspalvelukeskukseen. Ajanvaraukset ja hoidon tarpeen arviointi: Kiireettömät asiat: p. 029 1512770 Kiireelliset asiat: p. 029 1512860 Palveluseteliasiat: p. 029151 2960. Lisäksi asiakas voi asioida paikan päällä toimintayksikössä ajan varaamiseksi ja hoidon tarpeen arvioimiseksi. (Sähköinen ajanvaraus kiireettömään hoitoon on mahdollista, jos potilaalla on voimassa oleva hoitosuunnitelma. Kiireellistä

ja puolikiireellistä aikaa voi varata ilman voimassa olevaa hoitosuunnitelmaa). Hoidon tarpeen arviointi tehdään pääsääntöisesti asiakaspalvelukeskuksessa ajanvarauspuhelun yhteydessä tai toimintayksikön asiakaspalvelupisteessä terveydenhuollon ammattihenkilön toimesta. Hoitotilanteessa hoitotarpeen arvioinnin tekee hoitava hammaslääkäri, suuhygienisti tai hammashoitaja. Hammaslääkäri tekee hoitosuunnitelman, jossa määritellään yksilölliset omahoito-ohjeet ja hoitajakson sisältö sekä seuraavat suunnitellut tutkimus- ja/tai terveystarkastus ajankohdat. Hoitosuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään ja käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakaspalautetta voi antaa henkilökohtaisesti hoitotilanteessa, puhelimitse, postitse, paperilomakkeilla hammashoitoloissa ja hyvinvointialueen verkkosivujen palautepalvelun Palautepalvelu - Länsi-Uudenmaan sähköinen asiointi (digiloikka.fi) kautta. Tietoturvasyistä emme suosittele lähetettävän sähköpostitse (pl. turvasähköposti) arkaluonteista (terveys) tietoa sisältäviä palautteita. Palautteisiin vastataan kirjallisesti tai puhelimitse mahdollisimman nopeasti, mutta vähintään viikon kuluessa. Saatu palaute käsitellään asianomaisen ammattilaisen tai työyhteisön kanssa. Palautteiden pohjalta kehitämme jatkuvasti toimintaamme ja edistämme asiakkaan palvelukokemusta. Hoitokäyntien jälkeen asiakkailta kerätään palautetta asiakaskokemuksista. Yhteenvetoreportit koostetaan säännöllisesti kuukausittain. Asiakastiedotus tuloksista on nähtävillä yksikössä palautelaitteen vieressä.

Hyvinvointialueella on käytössä asiakkaan, potilaan ja läheisen mahdollisuus tehdä vaaratapahtumailmoitus (HaiPro) Ilmoita potilasturvallisuuden vaaratapahtumasta | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (luvn.fi) (13.1.2025 alkaen LaRi). Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään tapahtumayksikössä. Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikkö vastaa kehitetyistä toimenpiteistä raportoinnin ja uutisoinnin.

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.potilasasiavastaava@luvn.fi

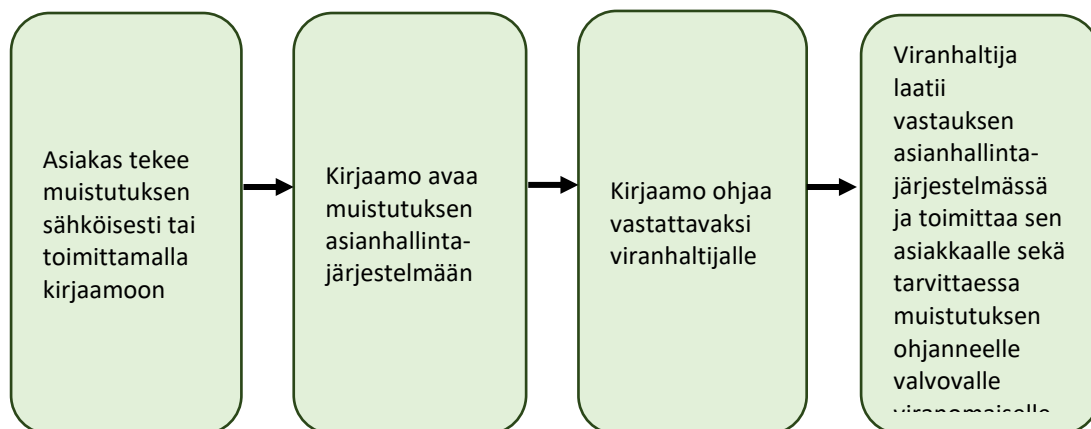
Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Palveluja toteutetaan yhteisymmärryksessä asiakkaan/potilaan kanssa lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeudesta ei ole tehty erillistä suunnitelmaa suun terveydenhuollossa.

Hoidon tarpeen arvioinnissa ja palveluun ohjaamisessa huomioidaan mm. Käypä hoitosuositukset ja LUVN:n suun terveydenhuollon toimintaohjeita ja käytäntöjä sekä potilaan yksiköllistä hoitosuunnitelmaa, jos sellainen on hänelle laadittu. Esihenkilöt varmistavat, että sovittuja toimintatapoja noudatetaan asiakkaiden ja potilaiden hoidon tarpeen arvioinnissa ja palveluun ohjauksessa. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan suunnitelmien noudattamisesta. Toiminnan laatua seurataan säännöllisesti kirjaustiedoista ja tulleista palautteista. Poikkeamiin puututaan ja oikeat menettelytavat kerrataan henkilöstön kanssa.

2.4 Muistutusten käsittely

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Palautteet, joissa on muistutuksen viitteitä ja suoraan kirjaamoon tulleet muistutukset sekä kantelut, käsitellään kyseisen palveluyksikön johtavan ylihammaslääkärin tarvittaessa palvelulinjajohtajan toimesta. Asiakaspalveluyksikön palveluyksikköpäällikkö tai palveluesihenkilö voivat osallistua muistutuksen laatimiseen sen toimintaan liittyvissä kysymyksissä. Palveluyksikköä tai sen toimintaa koskevat palautteet käydään läpi henkilöstön kanssa ja henkilöön kohdistuvat palautteet käsitellään asianomaisen kanssa henkilökohtaisesti esihenkilön kanssa. Muistutuksissa esille tulleille epäkohdille ja kehittämiskohteille suunnitellaan ja tehdään korjaavat toimenpiteet esihenkilöiden toimiessa vastuuhenkilöinä.

2.5 Henkilöstö

Asiakaspalvelukeskusta johtaa palveluyksikköpäällikkö, jonka esihenkilö on palvelulinjajohtaja. Henkilöstöä johtaa ja lähiesihenkilönä toimii palveluesihenkilö. Yksikössä työskentelee vakituisesti 16 hammashoitajaa/lähihoitajaa ja yhdeksän toimistosihteeriä. Lisäksi yksikössä työskentelee sijaisia. Hammashoitoloiden asiakaspalvelupisteiden hammashoitajia on perehdytetty asiakaspalvelukeskuksen tehtäviin, jotta ruuhka-aikojen resurssointi varmistetaan. He voivat toimia hoidon tarpeen arvioinnissa tilanteen mukaan ja heidän perehdyttämisestään ajankohtaisiin toimintakäytäntöihin vastaa asiakaspalvelukeskuksen palveluesihenkilö.

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, joihin myös asiakaspalvelukeskuksen henkilöstö osallistuu soveltuvin osin.

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 §).

Kaikilta hoidon tarpeen arvioinnissa työskenteleviltä vaaditaan terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys (valmistumisaste 100 %). Kielitaitovaatimus on suomenkielentaito ja eduksi luetaan englanninkielentaito sekä valmius käyttää toista kotimaista kieltä (ruotsi). Sihteerin tehtäviin vaaditaan soveltuva ammattitutkinto. Työhaastattelussa tarkastetaan tutkintotodistus sekä ennen valintapäätöstä tarkistetaan terveydenhuollon ammattihenkilöiltä oikeus toimia tehtävässään JulkiTerhikki-rekisteristä.

Lähiesihenkilö vastaa perehdytyksen toteuttamisesta. Perehdytyksessä tutustutaan LUVN:n, suun terveydenhuollon ja asiakaspalvelukeskuksen perehdytysmateriaaliin, opetetaan työtehtävään liittyvien tietojärjestelmien käyttö.

Kehityskeskustelut käydään esihenkilön kanssa kaksi kertaa vuodessa, tarvittaessa useammin. Sovittujen tavoitteiden noudattamista seurataan vähintään vuosittain. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti työnantajan toimesta. Neljä kertaa vuodessa on koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon koulutuspäivä sekä lisäksi on koulutusmahdollisuuksia esimerkiksi Eduhousen kautta yksilöllisen koulutussuunnitelman mukaan. Koulutusten toteutumista seurataan työntekijän täyttämällä koulutuskortilla.

Asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia pyritään järjestämään hyvinvointialueen suun terveydenhuollon koulutuspäivissä 1–2 vuoden välein. Kerran kuukaudessa käsitellään toimintayksikön sisäisessä kokouksessa toimintayksikön asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksia ja koko palvelulinjaa koskevia ilmoituksia sekä ylläpidetään asiakas- ja potilasturvallisuusosaamista. Päivittäin käymme yksikköpalaverissa läpi ajankohtaisia asioita mm. uusia ohjeita, käytänteitä tai muuta tietodettavaa ja ne tallennetaan sähköiseen pöytäkirjaan. Toiminnan aikana perehdytys jatkuu, kun tulee uusia ohjeita, käytänteet muuttuvat tai työntekijä / työnantaja huomaa lisäperehdytyksen tarvetta. Jokainen

työntekijä noudattaa työssään työnantajalta saamia ohjeita ja arvioi jatkuvasti yksikön toimintaa potilas- ja työturvallisuusriskien havainnoimiseksi ja minimoimiseksi. Työntekijät osallistuvat potilas- ja työturvallisuusriskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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.

Asiakaspalvelukeskuksessa ei ole työsuhteessa opiskelijoita eikä opintoja voi suorittaa oppisopimuksella.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Asiakaspalvelukeskuksessa on henkilöstöä koko- ja osa-aikasopimuksella. Alkuviikon päivät ovat kiireisimpiä ja siitä syystä osa-aikavapaat on sijoitettu loppuviikkoon. Työvuorosunnittelussa huomioidaan riittävä määrä henkilöstöä kaikkiin työvuoroihin aukioloaikojen puitteissa.

Asiakaspalvelukeskuksen riittävä resurssi varmistetaan seuraamalla jatkuvasti tulleiden yhteydenottojen määrää ja arvioimalla niiden kehitystä. Yhteydenotoissa on vaihtelua eri kuukausina ja viikonpäivinä. Vakiohenkilöstön lisäksi on mahdollisuus pyytää töihin hammashoitoloiden asiakaspalvelupisteistä hammashoitajia, jotka on perehdytetty hoidon tarpeen arviointiin ja palvelun ohjaukseen. Tarvittaessa voidaan palkata myös sijaisia.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakaspalvelukeskuksessa on viranomaisille oma palvelulinja. Sen kautta on mahdollisuus ottaa yhteyttä suun terveydenhuollon asiakaspalvelukeskukseen ja saada neuvontaa sekä ohjeita hoidon järjestämiseksi. Linjalla palvellaan mm. hoivakotien, vastaanottokeskusten ja neuvola- ja kouluterveydenhuollon kautta tulleita yhteydenottoja. Neuvoloilla ja kouluterveydenhoitajilla on lisäksi mahdollisuus varata aika suoraan potilaalle potilastietojärjestelmästä. Edistämme suun terveydenhoidon osaamista mm. neuvoloiden, hoivakotien ja kotihoidon henkilökunnalle potilaan hoitoon hakeutumisen ja omahoidon parantamiseksi ja toteuttamiseksi. Pidämme säännöllisesti yhteyttä näihin yhteistyötahoihin ja varmistamme sujuvan hoitoon pääsyn sekä yhteydenoton suun terveydenhuoltoon.

2.8 Toimitilat ja välineet

Asiakaspalvelukeskus toimii yksityiseltä vuokratuissa toimitiloissa. Tiloissa on myös muuta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaa avosairaanhoidon ja ikääntyneiden kotihoidon palveluista. Asiakaspalvelukeskuksen tiloissa ei ole asiakaskäyntejä. Asiakaspalvelukeskukseen kulku on ainoastaan henkilökunnalle. Digitaalinen kulunvalvonta on käytössä ja sisäänpääsy tilaan on ainoastaan luovutetuilla kulkutunnisteella tai avaimella. LUVN:n henkilöstö käyttää kuvallisia henkilökortteja, joista heidät voidaan tunnistaa. Toimitiloissa on muuta yritystoimintaa muissa kerroksissa, mutta heillä ei ole pääsyä asiakaspalvelukeskuksen tiloihin.

Asiakaspalvelukeskuksessa keskeisinä työvälineinä ovat tietokoneella toimivat järjestelmät, kuten potilastietojärjestelmä, puhelinjärjestelmä sekä LUVN:n verkkotyövälineet. Tietokoneet ja käytössä olevat ohjelmat on suojattu asianmukaisesti LUVN:n ohjeiden mukaan salasanoin. Niiden käytössä noudatetaan LUVN:n antamia tietosuoja- ja turvaohjeita. Laitteiden huolloista ja uusinnasta vastaavat LUVN:n digi- ja puhepalvelut. Jokainen työntekijä huolehtii siitä, etteivät salasanat joudu toisten tietoon ja, että tietokoneen luota poistuttaessa se lukitaan asianmukaisesti. Käytössä on asianmukainen tietosuojajätteen keräys ja hävitys. Laitteiden

oikea käyttö kuuluu perehdytykseen ja lisäksi jokainen työntekijä saa koulutusta niiden tietoturvalaiseen käyttöön säännöllisesti LUVN:n laatimisen suunnitelmien mukaisesti. Potilastietoja käsitellään pääasiallisesti sähköisessä muodossa. Toimitiloissa käsitellään myös paperilla olevia potilasasiakirjoja ja ne säilytetään lukituissa kaapeissa. Paperiset potilasasiakirjat hävitetään tietosuojajätteenä, kun ne on tallennettu potilastietojärjestelmään.

Asiakaspalvelukeskuksen työtehtäviä voi tehdä myös LUVN:n etätyöohjeen mukaisesti. Etätyötä koskee samat tietoturva-vaatimukset kuin lähityötäkin. Lisäksi työntekijän tulee työskennellä tilassa, jossa ei ole muita henkilöitä kuulemassa potilaspuheluita tai näkemässä tietokoneen näyttöä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääkinnällisten 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. Lääkinnällisten 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.

Palveluyksiköllä on nimetty lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilöksi sekä laitevastaavaksi palveluesihenkilö. Asiakaspalvelukeskuksessa ainut lääkinnällinen laite, jota käytetään, on Lifecare-potilastietojärjestelmä. Yksikössä ei tämän vuoksi ole käytössä laiterekisteriä. Lisäksi käytössä on OSCC-takaisinsoittojärjestelmä, PSOP-järjestelmä ostopalvelu- ja palveluseteliasioissa sekä LUVN:n Microsoft 365-palvelut, kuten Teams-keskustelut- ja kokoukset ja Outlook-sähköposti.

Palveluyksikössä noudatetaan hyvinvointialueen tietoturveysyksikön tietoturvaohjeita sähköisten järjestelmien käytössä. Hyvinvointialueen asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 18.10.2024, suunnitelman laatimisesta vastaa hyvinvointialueen digipalvelut. Palveluyksikössä huolehditaan esihenkilöiden toimesta asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta huolellisella asiakas- ja potilastietojärjestelmien perehdytyksellä ja jatkuvalla käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisella.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen nettisivuilla annetaan yleisinformaatiota henkilötietojen käsittelystä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä kerrotaan rekisteröidyn oikeuksista ja niiden toteuttamisesta. Lisäksi sivuilla on rekisteriselosteet, joissa kerrotaan henkilötietojen käsittelystä rekisterikohtaisesti. Tarvittaessa hyvinvointialue luovuttaa palveluntuottajille (mm. ostopalveluissa) potilasta koskevia tietoja, jos se on välttämätöntä potilaan terveydenhuollon palvelun tuottamiseksi.

Sähköisiä palveluja pyritään kehittämään perinteisten palvelujen lisäksi oikeudenmukaisuus ja potilaan itsemääräämisoikeus huomioiden.

Tietojärjestelmiin liittyvistä poikkeamista tehdään vikailmoitus tilanteen mukaan joko Tieralle tai sovellustuelle sekä lisäksi tarvittaessa potilasturvallisuusilmoitus ja ilmoitus tietoturvaloukkauksesta.

Tietojärjestelmiin liittyvissä häiriö tilanteissa noudatetaan palveluyksikön toimintaohjeita ja siirrytään tarvittaessa käyttämään suunnitelman mukaista korvaavaa toimintamallia. Palveluyksikössä on laadittu suunnitelma sähkönjakeluhäiriöiden varalle.

Asiakaspalvelukeskuksessa työntekijöillä on kannettavat tietokoneet, joka mahdollistavat työskentelyn jatkumisen lyhyen sähkökatkon aikanakin (edellyttää että koneen virtalataus on riittävä). Työpisteellä työskennellessä kone on kiinni telakassa, joka lataa kannettavaa tietokonetta koko ajan. Lisäksi hybridityömalli hajauttaa riskiä sähkökatkojen varalta.

Asiakaspalvelukeskuksessa asiakas voi asioida digipalveluidemme kautta hänelle itselleen sopivimpana ajankohtana. Hammashoidon ajanvaraus, siirto ja peruutusmahdollisuus toimii ympäri vuorokauden, sekä tietopyyntöjen tai palautteiden jättäminen on mahdollista tehdä verkkosivujemme kautta asiointilomakkeilla, milloin vain. Kuulovammaisille asiointissa on käytössä tekstiviestipalvelu.

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.

Asiakaspalvelukeskuksessa ei käsitellä lääkkeitä eikä näin ollen yksikölle ole laadittu omaa lääkehoitosuunnitelmaa. Henkilöstö noudattaa työssään LUVN:n suun terveydenhuollon lääkehoitosuunnitelman määräyksiä ja henkilöstö osallistuu sen mukaisiin täydennyskoulutuksiin. Henkilöstö osallistuu lääkehoitoon kartoittamalla hoidon tarpeen arviointiin ja palvelupohjaukseen vaikuttavia lääkkeitä. Näitä ovat esimerkiksi potilaan

käytössä olevat lääkkeet ja lääkkeet, jotka voivat vaikuttaa hoitoon tai, joita voidaan tarvita ennen hoitoon tuloa tai hoidon jälkeen.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on Asiakaspalvelukeskuksen palveluyksikköpäällikkö.

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. Omaevalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa.

EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen tietosuojaperiaatteet toteutetaan asiakaspalvelukeskuksessa edellä mainittuja LUVN:n ohjeita noudattamalla. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti asiaan liittyviin koulutuksiin, ja esihenkilöt valvovat tietosuojan toteutumista sekä puuttuvat epäkohtiin. Asiakaspalvelukeskuksessa neuvotaan tarvittaessa potilaita rekisteröidyn oikeuksista ja niiden toteuttamisesta LUVN:n prosessien mukaisesti.

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.

Asiakkaat voivat antaa palautetta asiakaspalvelukeskuksen toiminnasta kappaleessa 2.3 kuvatuilla tavoilla. Saatuja palautteita seurataan ja käsitellään aktiivisesti ja tarpeen mukaan niitä käsitellään henkilöstön kanssa ja toteutetaan tarvittavat toimenpiteet. Palautteisiin reagoidaan välittömästi, mikäli ne vaativat sitä. Yhteenvedo palautteista käsitellään kuukausittain.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikön riskienhallinnan vastuuhenkilöt ovat palveluyksikköpäällikkö ja palveluesihenkilö. Riskien kartoitukseen osallistuvat lisäksi vähintään yksi henkilökunnan edustaja.

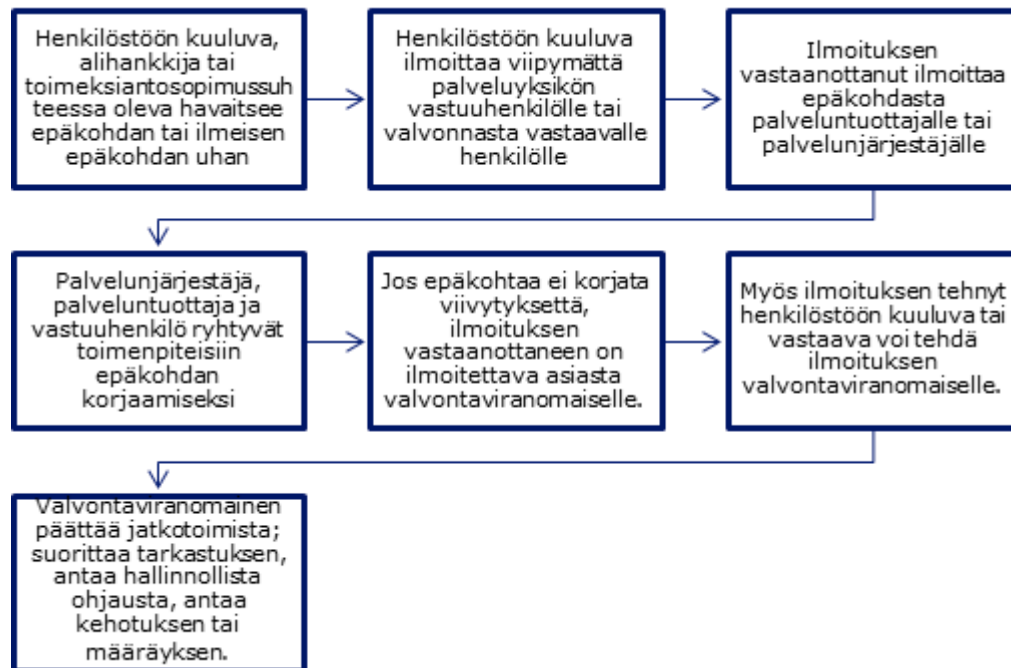
Työturvallisuuden riskien kartoitus ja dokumentointi tehdään vähintään kerran vuodessa HaiPro-järjestelmästä (13.1.2025 alkaen LaRi) löytyvällä riskikartoituksen mallilla. Tunnistetut riskit käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi osastokokouksissa. Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, mitä riskitekijälle voidaan tehdä sen minimoimiseksi. Riskin suuruuden määrittämisen jälkeen päätetään riskin merkittävyydestä. Kaikkien riskien poistaminen ei aina ole mahdollista, mutta tavoitteena tulee olla aina kaikkien tunnistettujen riskien pienentäminen hyväksyttävälle tasolle. Keskeiset riskit liittyvät tietosuojaan ja potilaan tunnistamiseen. Riskejä liittyy myös hoidon tarpeen arvioinnin onnistumiseen ja potilaan hoitoon ohjaukseen hänen yksilöllisen tarpeen mukaan. Riskien suuruus on tunnistettu ja käsitelty henkilöstön kanssa.

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
Sairaalinfektioiden 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	<u>Fimea</u>
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro (PT)	<u>Fimea</u>
Säteilyvaarailmoitukset		<u>STUK</u>
Valvottavat tartuntataudit	tartuntatauti@luvn.fi	<u>THL</u>
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	tartuntatauti@luvn.fi	<u>Ruokavirasto</u>
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	<u>Pelastuslaitos</u>

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat.

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.



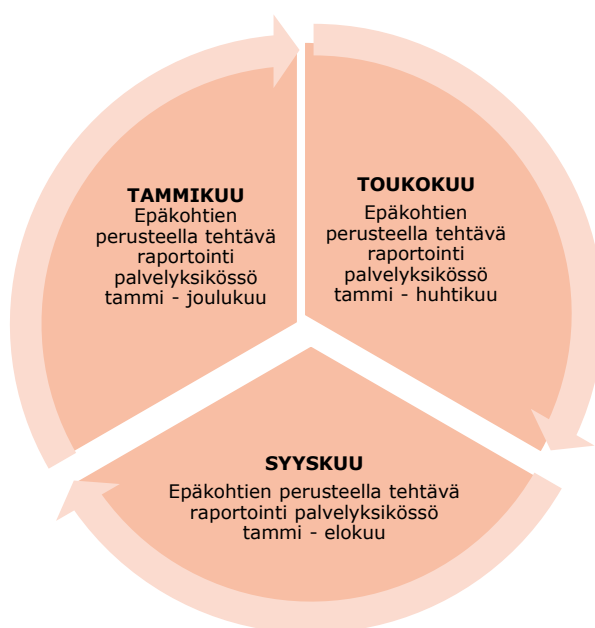
Kuva 3. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

Vaaratapahtumien ilmoitus- ja käsittelyprosessi käydään läpi työntekijän perehdytyksessä sekä asia on käsitelty työyhteisön kokouksissa. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset otetaan huomioon etukäteen riskienhallinnassa niiltä osin, kun asioita pystytään ennakoimaan. Valvontaviranomaisten selvityspyyntöihin ja ohjaukseen reagoidaan välittömästi, kun tieto saadaan. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista. Yksikössä pyritään ylläpitämään toimintakulttuuria, jossa kannustetaan jatkuvaan kehittämiseen ja epäkohtien nostamiseen esille matalalla kynnyksellä osana arjen työskentelyä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

Kuva 4. Vaara- ja haattatapahtumien raportointiaikataulu



Yksikön esihenkilöt toteuttavat riskienhallintaa omalla vastuualueellaan sekä seuraavat ja arvioivat riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Jokainen hyvinvointialueen työntekijä toteuttaa päivätyössään riskienhallintaa. Riskienhallinta ulottuu kaikille omavalvonnan osa-alueille. Keskeisiä ovat HaiPro-ilmoitukset (13.1.2025 alkaen LaRi) sekä havainnoimalla työntekijöiden toimintatapoja arkityössä. Perehdytyksessä kerrotaan turvallisesta potilastietojen käsittelystä, LUVN:n hoito- ja toimintakäytännöistä ja työturvallisuusasioista. Suun terveydenhuollon hygieniaohteja ja infektion torjuntaa toteutetaan asiakaspalvelukeskuksessa hoidon tarpeen arvioinnin ja palveluohjauksen yhteydessä. Yksikössä tunnetaan toimintaohjeet ja käytännöt, jotka

vaikuttavat esimerkiksi infektioiden torjuntaan hammashoitokäynneillä ja palvelujen järjestämiseen.

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

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalvelu- ja palvelusetelipalveluntuottajat toteuttavat omia omavalvontasuunnitelmiaan ja raportoivat niistä säännöllisesti julkisessa tietoverkossa kuten hyvinvointialuekin. Nämä toteuttavat myös omia hygieni- ja lääkehoitosuunnitelmiaan. Hyvinvointialue tekee säännöllisesti valvontakäyntejä sopimuspalveluntuottajien palvelupisteisiin ja ohjaa tarvittaessa valvontalain velvoittamana palveluntuottajien toimintaa. Asiakaspalvelukeskuksen työntekijät ilmoittavat poikkeavista havainnoista tai toimintakäytännöistä osto- ja palvelusetelitoiminnassa palveluyksikön esihenkilöille, jotka vievät asian toimenpiteitä varten edelleen ostopalvelu- ja palvelusetelitoiminnan vastuuhenkilöille.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on olemassa hyvinvointialuetasoinen valmiussuunnitelma, joka on hyväksytty aluehallituksessa joulukuussa 2023. Suunnitelman päivittämisestä vastaa hallinnon riskienhallintapalvelut, yleinen osa löytyy intranetistä (ei saatavilla ulkoisessa verkossa valmiussuunnitelma yleinen osa). Hankittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja palveluntuottajan kanssa on sovittava;

- 1) valmiuden tilannekuvan ylläpitämisestä
- 2) tilannekuvan välittämisestä hyvinvointialueen lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukselle; sekä
- 3) ilmoitusmenettelystä häiriötilanteissa (Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin 308/2023).

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Asiakaspalvelukeskuksen palveluyksikköpäällikkö.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on oltava palveluyksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa. Omavalvontasuunnitelman muutokset on tiedotettava henkilöstölle.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnalle on määritelty omavalvontaan liittyvät suositellut koulutukset omavalvontaohjelmassa. Omavalvonnasta järjestetään kaikille hyvinvointialueen henkilökunnalle vuosittain koulutusta, ja koulutukset ovat jatkuvasti saatavilla tallenteina.

Asiakaspalvelukeskuksen henkilöstö on ollut mukana laatimassa omavalvontasuunnitelmaa. Suunnitelman valmistuttua jokainen työntekijä lukee suunnitelman ja siitä pyydetään lukukuittaus. Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi, kun siihen tulee päivityksiä ja säännöllisten päivitysten yhteydessä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja niiden seurantaraportit julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja se on julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Lisäksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikki palveluyksiköt toteuttavat omavalvonnan toteutumisen itsearvioinnin säännöllisin välein, ja nämä tulokset ovat osa

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

Palveluyksikköpäällikkö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja tarvittavat päivitykset viedään julkaistavaan versioon viiveettä. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen. Henkilöstö osallistuu päivittämiseen. Päivittämisen ajankohdat merkitään yksikön valmisteilla olevaan vuosikelloon.

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Saatavilla verkosta [Palveluiden omavalvontasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue \(luvn.fi\)](#)

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukoon

[illegible]