



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

3.6.2024
luvn.fi

Omavalvontasuunnitelma

Kaakkoinen alue, Avosairaanhoito

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	3
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	3
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	3
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	4
2.4	Muistutusten käsittely.....	9
2.5	Henkilöstö.....	10
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	14
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	15
2.8	Toimitilat ja välineet	15
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	20
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	21
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	22
3	Omaavalvonnassa riskienhallinta	23
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	23
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	26
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	29
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	30
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	30
4	Omaavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	30
4.1	Toimeenpano.....	30
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	31

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

Palveluyksikkö ja vastuhenkilö:

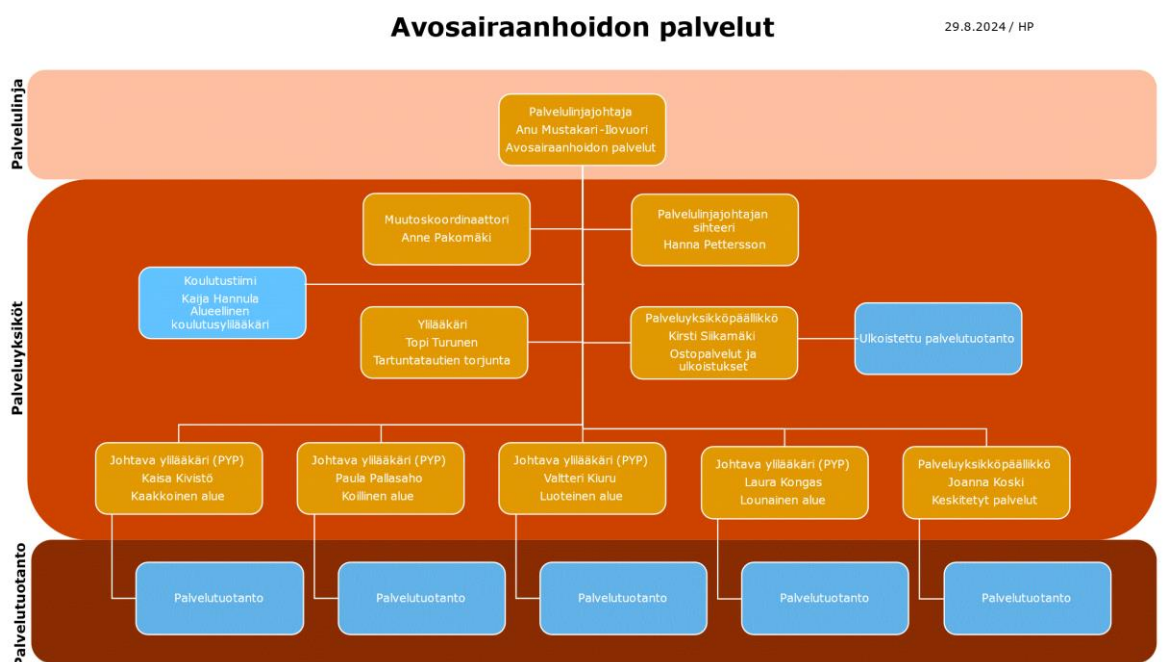
- Kaakkoinen alue
Avosairaanhoido
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Tekniikantie 15
02110 Espoo
Vastuhenkilö: johtava ylilääkäri Kaisa Kivistö

Palveluyksikön palvelupisteet ja vastuhenkilöt:

- Tapiolan terveysasema
Ahertajantie 2
02100 Espoo
Vastuhenkilöt: apulaisylilääkäri Katariina Kylätie, apulaisylilääkäri Kira Patosaari, osastonhoitaja Pirjo-Liisa Suominen, palveluvastaava Katja Savón-Seppänen
- Ison Omenan terveysasema
Suomenlahdentie 1
02230 Espoo
Vastuhenkilöt: vt. apulaisylilääkäri Eva Lehtinen, vt. apulaisylilääkäri Essi Ylinen, osastonhoitaja Anna-Mari Leppäkoski, vs. palveluvastaava Julia Lydén

- Kivenlahden terveysasema
Meriusva 3
02320 Espoo
Vastuuhenkilöt: apulaisylilääkäri Sanna Mustonen, osastonhoitaja Jaana Kaitosalmi, palveluvastaava Tiia Palanne
- Matinkadun terveysasema
Matinkatu 1
02230 Espoo
Vastuuhenkilöt: apulaisylilääkäri Johanna Lehtisyrjä, vt. apulaisylilääkäri Satu Uotinen, osastonhoitaja Jaana Kaitosalmi, palveluvastaava Sanna-Mari Kivioja

Kaakkoisen alueen palveluyksikkö ja sen palvelupisteet toimivat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ja kuuluvat avosairaanhoidon palvelulinjaan (Kuva 1).



Kuva 1. Avosairaanhoidon palvelulinjan organisaattiorakenne.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikössä tuotetaan perusterveydenhuollon palveluita Tapiolan, Ison Omenan, Matinkadun ja Kivenlahden terveysasemilla Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella noin 150 000 asukkaan väestölle. Palvelu sisältää terveysaseman lääkäri- ja hoitajapalvelut, joita tuotetaan etä- ja läsnäpalveluna. Ostopalveluja ei ole tällä hetkellä käytössä. Tällä hetkellä vuokratyövoimaa ei ole käytössä.

Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ne toimenpiteet ja menettelytavat, joilla palveluyksikön terveydenhuollon palvelujen vastuuhenkilöt huolehtivat laissa säädetyistä velvollisuuksista.

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.

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.

Palvelulinjajohtaja vastaa avosairaanhoidon palvelulinjan laadusta. Johtava ylilääkäri vastaa tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatun palveluyksikön laadusta ja potilasturvallisuudesta. Palvelupisteiden vastuuhenkilöt vastaavat palvelupisteen toiminnan laadusta ja potilasturvallisuudesta. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan työssään sen laadusta, potilasturvallisuudesta, poikkeamien havainnoinnista ja niistä ilmoittamisesta. Palvelupisteen esihenkilöt käsittelevät potilas- ja työturvallisuusilmoitukset. Työntekijä ilmoittaa vaaratapahtumasta Hai-pro-järjestelmään tekemällä potilasturvallisuusilmoituksen ja ilmoittamaa vakavasta vaaratapahtumasta lisäksi välittömästi omalle esihenkilölle, joka ilmoittaa asiasta heti johtavalle ylilääkärille.

Palveluyksikössä on viikoittainen johtoryhmän kokous, johon osallistuvat palvelupisteiden vastuuhenkilöt, hallinnollinen apulaisyylilääkäri ja johtava ylilääkäri. Kokouksessa käydään läpi palvelutuotannon tilannekuva sekä potilas- ja työturvallisuuden sekä tietosuojan ajankohtaisia asioita.

Palvelupisteissä toteutetaan laadun seuranta vastuuhenkilöiden johdolla:

1. Tapiolan terveysasema

Aamuisin terveysasemalla on tiimikokoukset, jossa käydään läpi poissaolot, puhelintilanne ja sen päivän henkilöstön sijoitukset. Johtotiimin jäsen on läsnä kokouksissa ja auttaa tiiminvetäjää järjestelyissä (johtotiimiin kuuluvat kaikki palvelupisteen vastuuhenkilöt). Edeltävästi on jo tiedossa puhelumäärien ennuste ja takaisinsoittojen tavoite. Potilasyhteydenottojen toteutumista seurataan päivän aikana, ja kohdennetaan resursseja sen mukaan.

Johdon ja tiiminvetäjien viikoittaisissa kokouksissa käydään läpi mittaristoa, ml. työn sujuvuus, vastaamattomien puheluiden määrä, T3 (kunkin lääkärin 3.

vapaa aika), COCI (Continuity of Care Index, hoidon jatkuvuus), poissaolot, NPS (Net Promoter Score, suositteluindeksi) ja eteenpäin varatut ajat.

Johtotiimillä on viikoittaiset kokoukset, joissa keskustelemme henkilöstön ja talouden resursseista, työturvallisuuteen liittyvistä asioista, mittari-poikkeamista, tavoitteiden toteutumisesta ja poikkeamiin reagoinnista.

Vastuuhenkilöillä on joka toinen viikko potilas- ja työturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raporttien (Haipro) käsittelykokous. Potilaspalautteita käydään läpi päivittäin ja joka toinen viikko yhdessä johtotiiminä. Näistä nousseet kehittämistoimenpiteet viedään eteenpäin ylemmälle tasolle ja nämä käydään läpi henkilöstön kanssa yhteiskokouksissa.

Kaakkoisen alueen terveysasemien johtotiimien yhteiset kokoukset viikoittain ja esihenkilökokoukset joka toinen viikko ammattiryhmäkohtaisesti.

Henkilöstön kanssa käydään 6kk välein yksilölliset tavoitekeskustelut, joissa asetetaan yksilöllisiä tavoitteita seuraavalle vuodelle.

Tiimeillä on säännöllisesti kehittämistyöpajoja, joissa he voivat tuoda esiin kehitysehdotuksiaan ja voidaan PDSA-syklin avulla tehdä kokeiluja tiimin toiminnassa.

2. Ison Omenan terveysasema

Toiminnan laatua seurataan seuraavista mittareista päivittäin:

- henkilöstöressit ja henkilöstön poissaolot
- saapuneet ja hoidetut puhelut
- kuluvan päivän vapaat hoitajien ja lääkärin vastaanottoajat
- puheluennuste
- päivän operatiivinen suunnitelma
- vastaamatta jääneet puhelut
- työn sujuvuus

Toiminnan laatua seurataan seuraavista mittareista päivittäin:

- lääkärien T3
- terveysasematoiminnan mittareiden läpikäyminen

Kuukausittain seurattavat mittarit ovat

- pitkän aikavälin henkilöstöressit
- lääkäreiden COCI
- asiakaspalauteraportointi (ROIDU)
- Haipro-järjestelmään tulleet potilas- ja työturvallisuusilmoitukset, samoin kuin niihin liittyvät kehittämistoimet, käydään läpi kerran kuukaudessa henkilöstökokouksissa.

Terveysasemalla on säännölliset kokoukset toiminnan seuraamiseksi. Päivittäin on tilannepalaveri, viikoittain pidetään kehittämiskokous ja johtotiimin kokous ja kuukausittain koko yksikön kokous.

3. Matinkadun ja Kivenlahden terveysasemat

Vastuuhenkilöt seuraavat päivittäin ja viikoittain kysynnän ja tarjonnan suhdetta. Toimenpiteiden tarvetta palvelutuotannossa myös potilasturvallisuusilmoitusten perusteella. Asiakaspalautteet ja työturvallisuusilmoitukset käsitellään esihenkilöiden toimesta viiveettä päivittäin sekä käsitellään kuukausittain henkilökunnan kanssa. Henkilökunta on aktiivisesti mukana kehittämässä tehokasta ja turvallista toimintatapaa.

Johtava ylilääkäri seuraa palveluyksikön potilas- ja työturvallisuusilmoitusten määrää, kehittämistoimenpiteiden tarvetta ja ilmoitusten käsittelyaikoja.

Palveluyksikön potilas- ja työturvallisuusilmoituksia käsitellään koostetusti kolmasti vuodessa ja tarvittaessa useammin palveluyksikön johtoryhmässä. Lisäksi Haipro-järjestelmään tehtyjä ilmoituksia käsitellään koostetusti palvelulinjan johtoryhmässä kolmasti vuodessa edeltävän neljän kuukauden jaksolta. Vakavien vaaratapahtumien selvitys tehdään yhteistyössä hyvinvointialueen laatu- ja

asiakasturvallisuuspalvelujen ja hyvinvointialueen vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmän kanssa.

Työturvallisuusriskit arvioidaan esihenkilöiden toimesta yhteistyössä henkilöstön kanssa, tarpeen mukaan otetaan yhteyttä työsuojeluun tai työterveyshuoltoon. Työpaikan riskienarviointi tehdään kerran vuodessa jokaisessa palvelupisteessä.

Tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöistä tai virheet, ilmoitetaan kaikissa tapauksissa käyttötukeen. Häiriöstä havainnon tehnyt työntekijä tekee myös potilasturvallisuusilmoituksen, jos asiaan liittyy potilasturvallisuuden vaarantanut tapahtuma tai riski sille. Lisäksi työntekijä tiedottaa häiriö- ja virhetilanteesta omaa esihenkilöä.

Tietoturvaloukkauksia koskien työntekijä on yhteydessä esihenkilöönsä ja sopii esihenkilön kanssa siitä, kumpi täyttää hyvinvointialueen sisäisen ilmoituskavakkeen Haipro-järjestelmässä. Esihenkilö tai tietoturvaloukkauksen havainnut työntekijä täyttää ilmoituskavakkeen mahdollisimman pikaisesti. Hyvinvointialueen tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi lähettävät ilmoitukset tietosuojavaltuutetun toimistoon ja ohjeistavat vastuuhenkilöitä ja tarvittaessa suoraan palvelujen esihenkilöitä asian hoitamisessa. Ilmoituksen tulisi lähteä hyvinvointialueelta 72 tunnin kuluessa siitä, kun tietoturvaloukkaus tuli ilmi. Jos näin ei tapahdu, tulee ilmoitukseen kirjata selitys viivästymisestä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Terveysasemalle voi ottaa yhteyttä puhelimitse, täyttämällä oirearvion Omaolo-järjestelmässä, rajatuissa aiheissa sähköisellä ajanvarauksella, asioimalla potilastoimistossa ja kiireellisissä tilanteissa hakeutumalla suoraan terveysasemalle. Palvelupisteiden vastuuhenkilöt ja johtava ylilääkäri seuraavat asiakkaan hoitoon pääsyn ja palveluiden toteutumista säännöllisesti. Yhteydenoton saamista terveysasemalle seurataan terveysasemien esihenkilöiden toimesta virka-

aikana jokaisena arkipäivänä. Palvelutuotannon poikkeamista raportoidaan omalle esihenkilölle ja tehdään tarvittaessa potilasturvallisuusilmoitus.

Potilasta terveysasemalla hoitavat terveydenhuollon ammattihenkilöt antavat potilaalle hoitokontaktin yhteydessä neuvontaa ja selvityksen hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa potilaan käyttämää kieltä taikka potilas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi, pyritään löytämään potilaan kannalta sopivin kommunikaatiotapa esimerkiksi käyttämällä tulkkipalveluja. Kuulo- ja puhevammaisille henkilöille on terveysasemilla käytettävissä tekstiviestipalvelu.

Jos potilaan epäasiallista kohtelua havaitaan, tilanteen havainnut tekee potilasturvallisuusilmoituksen ja ilmoittaa esihenkilölleen asiasta. Palvelupisteen esihenkilö selvittää ilmoituksen. Tämän lisäksi esihenkilö arvioi jatkotoimenpiteet, mikäli työntekijän todetaan käyttäytyneen moitittavasti.

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista toteutuu kirjallisilla esitteillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedoista palvelupisteissä (infonäytöt, taulut) ja verkkosivuilla (<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>). Lisäksi palveluyksikössä on ohjeet palautteen antoon.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikkien palveluyksiköiden sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838. sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

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

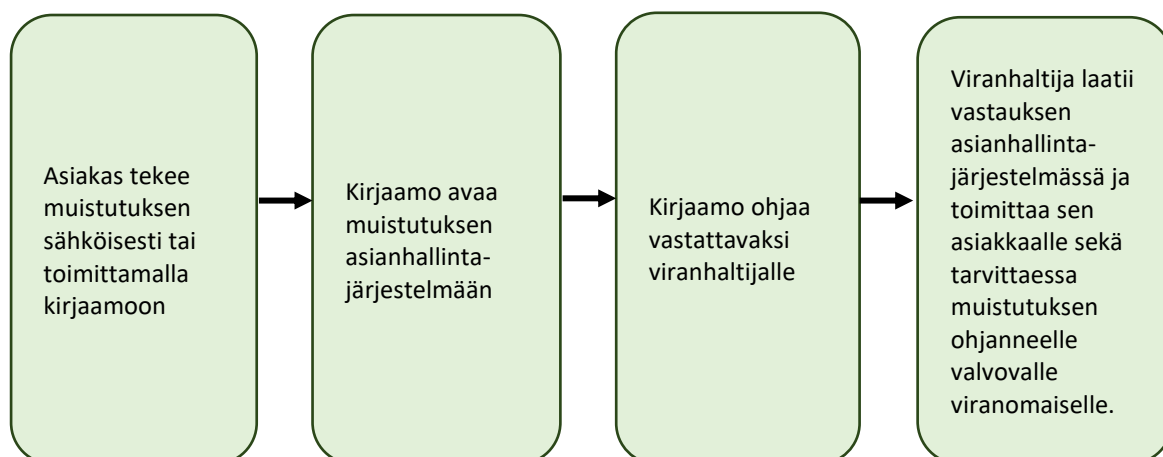
Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos potilas

kieltäytyy tietyistä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, häntä hoidetaan mahdollisuuksien mukaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveyden häiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta läheistä kuullaan ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa. Jos tästä ei saada selvitystä, potilasta hoidetaan tavalla, jota voidaan pitää hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisena.

Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen selvitetään silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa.

2.4 Muistutusten käsittely

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä muistutusprosessi, jonka mukaan muistutukset käsitellään (kuva 2).



Kuva 2. Muistutusprosessi

Palveluyksikön muistutusten käsittelystä vastaa johtava ylilääkäri. Muistutusten käsittelyyn osallistuvat tarvittavalla laajuudella palvelupisteiden vastuuhenkilöt ja palveluyksikön hallinnollinen apulaisylilääkäri muistutuksen selvittämiseen ja vastauksen laatimiseen muistutuksen selvittämisen edellyttämällä tavalla. Johtava ylilääkäri muistutusten käsittelyaikoja ja vastaa kehittämistoimien käynnistämisestä, mikäli kehittämistoimenpiteisiin todetaan aiheutta. Jos muistutuskäsittelyssä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkokorvaus, vahingonkorvaus, potilasta neuvotaan, miten hän saa asian vireille.

2.5 Henkilöstö

Palveluyksikön henkilöstö on sijoittunut palvelupisteisiin seuraavasti:

1. Tapiolan terveysasema

Tapiolan terveysasemalla on 22 lääkärin virkaa. Tällä hetkellä asemalla on töissä 28 lääkärinä, joista osa on osa-aikaisia. Terveysasemalla on 33 hoitajavakanssia. Tällä hetkellä asemalla on 40 hoitajaa, joista osa on osa-aikaisia. Terveysasemalla toimii yksi terveyskeskusavustaja. Lisäksi asemalla työskentelee avosairaanhoidon keskitettyjen palvelujen palveluyksikön toimistos sihteeri.

2. Ison Omenan terveysasema

Ison Omenan terveysasemalla on 19 lääkärin virkaa. Tällä hetkellä asemalla on töissä 26 lääkärinä, joista osa on osa-aikaisia. Terveysasemalla on 30 hoitajavakanssia, joista 27 on sairaan- tai terveydenhoitajia, 1 lähihoitaja, 1 terveyskeskusavustaja ja 1 terveydenhoitaja hoitaa palveluyksikön työttömien

terveydenhuoltoa. Lisäksi terveysasemalla työskentelee avosairaanhoidon keskitettyjen palvelujen palveluyksiköstä kaksi toimistosihteeriä, joista toinen on osa-aikaisesti terveysasemalla.

3. Matinkadun terveysasema

Matinkadun terveysasemalla on 21 lääkärin virkaa. Tällä hetkellä asemalla on töissä 25 lääkäriä, joista osa on osa-aikaisia. Terveysasemalla on 28 hoitajavakanssia. Tällä hetkellä yksikössä on töissä 29 hoitajaa, joista osa on osa-aikaisia.

4. Kivenlahden terveysasema

Terveysasemalla on 10 täysaikaista lääkäriavakanssia. Tällä hetkellä asemalla on töissä 10 lääkäriä, joista osa on osa-aikaisia. Terveysasemalla on 13 hoitajavakanssia. Tällä hetkellä yksikössä on töissä 16 hoitajaa, joista osa on osa-aikaisia.

Matinkadun ja Kivenlahden terveysasemilla on lisäksi yhteensä yksi terveyskeskusavustaja ja lisäksi terveysasemalla työskentelee avosairaanhoidon keskitettyjen palvelujen palveluyksiköstä kaksi toimistosihteeriä, joista toinen on osa-aikaisesti Matinkadun ja Kivenlahden terveysasemien käytössä.

Palveluyksikössä ei tällä hetkellä työskentele vuokratyövoimaa.

Palveluyksikön hallinnossa työskentelevät johtavan ylilääkärin sihteeri, hallinnollinen apulaisyllilääkäri ja johtava ylilääkäri.

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)

Elvytys/ensiapukoulutus järjestetään henkilöstölle kerran vuodessa palvelupisteittäin. Lääkärit suorittavat säännöllisesti säteilysuojaa koskevan täydennyskoulutuksen, joka vastaa Säteilyturvakeskuksen suosituksia täydennyskoulutuksesta ja säteilylainsäädäntöä (859/2018). Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta suorittaa Lääkehoidon osaamisen varmistamisen koulutuksen (LOVe) ja uusii sen ennen edeltävän lääkeluvan umpeutumista. Eduhouse-alustalla on julkaistu kaikille hyvinvointialueen työntekijöille tarkoitettu hyvinvointialueen oma tietosuojakoulutus, jonka työntekijä suorittaa kerran perehdytyksen yhteydessä ennen kuin hän käsittelee työssään henkilötietoja. Koulutus on pakollinen tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatus palveluyksikön kaikille työntekijöille. Esihenkilö vastaa koulutusten suorittamisesta.

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

Kaikki avoimiin tehtäviin valitut henkilöt on haastateltu rekrytoivan esihenkilön toimesta. Haastattelun yhteydessä työnhakijan henkilöllisyys varmistetaan virallisesta henkilöllisyystodistuksesta. Rekrytoinnin yhteydessä selvitetään ja arvioidaan työnhakijan koulutus, aiempi työkokemus ja kielitaito kirjallisten hakemusten, koulutus- ja palvelussuhdetodistusten ja työhaastattelun perusteella.

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 §).

Jokainen uusi työntekijä saa perehdytyksen. Esihenkilö vastaa perehdytyksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Hän voi delegoida työtehtäviin perehdyttämistä sellaiselle työntekijälle tai esihenkilölle, jolla on koulutus ja taidot kyseiseen työtehtävään. Vastuu perehdytyksestä säilyy kuitenkin aina esihenkilöllä.

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. Opiskelijoiden perehdytyksen suunnittelee yksilöllisen tarpeen huomioiden

palvelupisteen esihenkilö, joka vastaa opiskelijoiden perehdytyksestä, ohjauksesta, johdosta ja valvonnasta. Esihenkilö voi delegoida opiskelijoiden perehdyttämisen vastaavalla tavalla kuin uusien työntekijöiden perehdyttämistä.

Mikäli työntekijä itse havaitsee ammattitaidossaan puutteita ja lisäkoulutuksen tarvetta, hän ottaa asian esille esihenkilönsä kanssa. Jos esihenkilö tunnistaa työntekijällään lisä- tai täydennyskoulutuksen tarpeen, hän järjestää aktiivisesti työntekijälle mahdollisuuden osallistua koulutukseen. Koulutuksen tarve otetaan esille säännöllisesti tavoitekeskusteluissa.

Avosairaanhoidon koulutusyksikkö järjestää kaikkien palvelulinjan palveluyksiköiden hoitajille ja lääkäreille säännöllistä koulutusta sekä vastaa vuosittain laadittavan avosairaanhoidon koulutussuunnitelman laatimisesta. Työntekijöiden on mahdollisuus hakeutua organisaation sisäisen koulutuksen lisäksi hyvinvointialueen ulkopuolisiin koulutuksiin esihenkilön kanssa sovitulla tavalla. Yleislääketieteen erityiskoulutuksessa (YEK) ja erikoistuvien lääkäreiden kouluttamisessa koulutusyksikkö tekee yhteistyötä Helsingin yliopiston ja Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin kanssa. Koulutusyksikkö ja palvelupisteiden esihenkilöt seuraavat koulutuksiin osallistuneiden määrää.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palvelulinjajohtaja määrittelee palveluyksikölle henkilöstön tavoitemäärän vuosittain. Palvelupisteiden vastuhenkilöt ja johtava ylilääkäri seuraavat säännöllisesti henkilöstön tavoitemäärän toteutumista. Päivittäisestä työnjohdosta ja työntekijöiden sijoittamisesta työtehtäviin vastaavat palvelupisteen vastuhenkilöt. He seuraavat palvelujen kysyntää, terveysasemien takaisinsoittojärjestelmään ja sähköisiin yhteydenottokanaviin tuleviin yhteydenottoihin vastaamisen nopeutta ja sujuvuutta. Henkilöstötilanteesta ja palvelutuotannosta raportoidaan viikoittain johtavalle ylilääkärille.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa tehdään kunkin potilaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Yhteistyöstä pyritään aina sopimaan ja pääsemään yhteisymmärrykseen potilaan kanssa. Lisäksi noudatetaan lainsäädäntöön kirjattuja ilmoitusvelvollisuuksia lastensuojeluilmoituksen tekemisestä, sosiaalihuollon tuen tarpeen ja iäkkään henkilön tuen tarpeen ilmoittamisesta. Tiedon siirto muihin sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköihin tapahtuu potilastietojärjestelmän kautta, turvasähköpostilla tai puhelimitse.

2.8 Toimitilat ja välineet

1. Tapiolan terveysasema

Terveysaseman vastuuhenkilöt käsittelevät säännöllisesti toimitilojen toimivuutta. Toimitilojen kunnossapidon ja korjaustarpeiden suhteen tehdään tiivistä yhteistyötä tilapalveluiden kanssa. Vuokratilassa toimivan terveysaseman vuosikorjausprosessi toteutuu vuokranantajan prosessien mukaisesti. Palvelupisteen vastuuhenkilöt vastaavat terveysaseman toimitilojen kunnan seuraamisesta ja huollon sekä muutostarpeiden viestinnästä tarvittaville tahoille.

Terveysaseman tilat ovat esteettömät. Kiinteistössä on sisäinen kameravalvonta. Sähkökatkojen ja tietoliikennekatkojen varalle on varautumissuunnitelma. Kiinteistössä on päällekkäusjärjestelmä.

Kiinteistön tukipalvelut toteutuvat usean toimijan tuottamana:

- Siivous- ja pyykkijärjestelyt: tekstiilipalvelut ja laitoshuolto
- Välinehuoltopalvelut: HUS Välinehuolto
- Laboratoriopalvelut: HUSLAB

- Kuvantamispalvelut: HUS Kuvantaminen, lähimmät kuvantamispisteet ovat Leppävaaran terveysasemalla ja Ison Omenan palvelutorilla
- Aula- ja turvallisuuspalvelut, turva- ja kutsulaitteet: 9 Solutions
- Apteekkipalvelut: HUS Apteekki
- Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet, hankinta, käytön ohjaus ja huolto: HUS laitetekniikka. Ohjaus toteutuu toimittajan toimesta ja huolto kunkin laitteen suositusten mukaan.
- Potilastietojärjestelmä: Lifecare, jonka toimittaja on Tietoevry Oyj ja ylläpidosta LUVN:ssa vastaa digipalvelut
- IT-laitteet (ml. Tietokoneet, puhelimet, tulostimet): Tiera
- Apuvälineiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto: HUS Apuvälinekeskus

2. Ison Omenan terveysasema

Terveysaseman vastuuhenkilöt käsittelevät säännöllisesti toimitilojen toimivuutta. Vuokratilassa toimivan terveysaseman vuosikorjausprosessi toteutuu vuokranantajan prosessien mukaisesti. Palvelupisteen vastuuhenkilöt vastaavat terveysaseman toimitilojen kunnon seuraamisesta ja huollon sekä muutostarpeiden viestinnästä tarvittaville tahoille. Terveysasema toimii Ison Omenan kauppakeskuksen palvelutorilla. Terveysasemalla on käytössä 15 vastaanottohuonetta, kaksi toimenpidehuonetta, potilastoimisto sekä tiimihuoneet. Tilamme ovat esteettömät. Terveysasema sijaitsee Iso Omenan kauppakeskuksessa. Sähkökatkojen ja tietoliikennekatkojen varalle on varautumissuunnitelma. Käytössä on päällekkäisyysjärjestelmä.

Esteettömyystiedot

- Reitti pääsisäänkäynnille:
 - 4 esteetöntä autopaikkaa sijaitsee pysäköintihallissa yli 10 m sisäänkäynnistä. Pysäköintiruudun leveys on vähintään 3,6 m.

- Pysäköintihallissa on hissi, johon mahtuu pyörätuoli ja jonka ovi aukeaa automaattisesti. Hissi vie suoraan toimipisteeseen. Hissin kerrosnumerot ovat sormin tunnusteltavissa. Uloskäyntikerroksen painike erottuu muista. Esteettömän hissien vähimmäismitat ovat leveys 1,1 m ja syvyys 1,4 m.
- Saattoliikenteen pysähtymispaikka sijaitsee hissien sisäänkäynnin läheisyydessä (etäisyys enintään 5 metriä), josta sisäänkäynnille pääsee siirtymään sujuvasti.
- Kulkureitti sisäänkäynnille on opastettu, tasainen ja riittävän leveä sekä valaistu.
- Pääsisäänkäynti
 - Sisäänkäynti erottuu selkeästi ja on valaistu.
 - Sisäänkäynnin ovet erottuvat selkeästi ja lasioivissa on kontrastimerkinnot. Oven ulkopuolella on riittävästi vapaata tilaa liikkumiselle esim. pyörätuolin kanssa. Ovi aukeaa automaattisesti liikkeentunnistimella.
- Sisätilat
 - Asiointipiste sijaitsee kerroksessa 3.
 - Tilassa on hissi, johon mahtuu pyörätuoli ja jonka ovi aukeaa automaattisesti. Hissin kerrosnumerot ovat sormin tunnusteltavissa. Uloskäyntikerroksen painike erottuu muista. (Esteettömän hissien vähimmäismitat ovat leveys 1,1 m ja syvyys 1,4 m.)
 - Asiointipisteessä on opasteet eri tiloihin.
 - Asiointipisteen ovet erottuvat selkeästi.
 - Asiointipisteen odotustilassa on vuoronumerojärjestelmä ja istuimet.
 - Asiointipisteessä on siirrettävä induktiosilmukka.
 - Asiointipisteessä on esteetön WC samassa kerroksessa kuin asiointipiste

3. Espoonlahden terveysasemat (Matinkatu, Kivenlahti ja Soukka)

Terveysaseman vastuuhenkilöt käsittelevät säännöllisesti toimitilojen toimivuutta. Toimitilojen kunnossapidon ja korjaustarpeiden suhteen tehdään tiivistä yhteistyötä tilapalveluiden kanssa. Vuokratiloissa toimivien terveysasemien vuosikorjausprosessi toteutuu vuokranantajan prosessien mukaisesti. Palvelupisteen vastuuhenkilöt vastaavat terveysaseman toimitilojen kunnan seuraamisesta ja huollon sekä muutostarpeiden viestinnästä tarvittaville tahoille.

Espoonlahden suuralueella on kolme toimipistettä: Matinkadun, Soukan ja Kivenlahden terveysasema. Kaikki ovat esteettömästi saavutettavia. Matinkadun ja Soukan terveysasemat ovat remontissa olevan Espoonlahden terveysaseman väistötiloja. Soukan kiinteistön käyttö on satunnaista ja päättyy vuoden 2024 lopulla.

Kaikissa kiinteistöissä on sisäinen kameravalvonta. Kivenlahden terveysasemalla on lisäksi kuulutusjärjestelmä. Näiden toiminnasta vastaa aula- ja turvallisuuspalvelut. Sähkökatkojen ja tietoliikennekatkojen varalle on varautumissuunnitelma. Kaikissa kiinteistöissä on päällekkäusjärjestelmät

Kiinteistön tukipalvelut toteutuvat usean toimijan tuottamana:

- Siivous- ja pyykkijärjestelyt, laitoshuolto: Matinkadun terveysasemalla MK Sol Oy, Kivenlahden ja Soukan terveysasemalla Lassila ja Tikanoja.
- Tekstiilipalvelut: Lindström.
- Välinehuoltopalvelut: HUS Välinehuolto
- Laboratoriopalvelut: HUSLAB:n toimipisteet, jotka eivät sijaitse tämän palvelupisteen kiinteistöissä.
- Kuvantamispalvelut: HUS Kuvantamisen toimipisteet, jotka eivät sijaitse tämän palvelupisteen kiinteistöissä.

- Aula- ja turvallisuuspalvelut, turva- ja kutsulaitteet: LUVN turvallisuuspalvelut
- Apteekkipalvelut: HUS Apteekki
- Teknologiset ratkaisut sekä käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet: LUVN digi- ja turvallisuus palvelut
- Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet, hankinta, käytön ohjaus ja huolto: hankitaan tarpeen mukaan Hus laitetekniikalta. Ohjaus toimittajan toimesta, huolto suositusten mukaan
- Apuvälineiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto: HUS Apuvälinekeskus
Kiinteistön tukipalvelut toteutuvat usean toimijan tuottamana:

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. Tapiolan terveysasemalla on yksi laitevastaava, Ison Omenan terveysasemalla on kaksi laitevastaavaa, Matinkadun terveysasemalla on yksi laitevastaava ja Kivenlahden terveysasemalla kaksi laitevastaavaa. 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 lääikinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN [intranetistä](#). Lääikinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääikinnällisten laitteiden ammatillisin käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääikinnällisten laitteiden ja niiden

käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot toimintayksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen annetusta laitteista.

Palveluyksikön lääkintälaiterekisterin seurantajärjestelmä on Meduusa. Palvelupisteissä on käytössä erilaisia potilastyössä käytettäviä laitteita mm. silmänpainemittari, korvalamput, verenpainemittarit, dermatoskooppi. Laitteet huolletaan HUS:n lääkintälaitteyksikössä. Laitepassin suorittaminen edellytetään hoitohenkilökunnalta vuosittain.

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) veloitteita 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

Palveluyksikössä noudatetaan hyvinvointialueen tietoturvaohjeita työvälineiden ja järjestelmien käytössä. Tietojärjestelmiin liittyvistä poikkeamista tehdään vikailmoitus sekä lisäksi tarvittaessa potilasturvallisuusilmoitus ja ilmoitus tietoturvaloukkauksesta. Teknologian vikatilanteissa noudatetaan palvelupisteen toimintaohjeita ja siirrytään tarvittaessa käyttämään vikatilanteen ajaksi korvaavaa toimintamallia.

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 ja rokottamiseen osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Palveluyksikön palvelupisteiden vastuuhenkilöt laativat palvelupistekohtaisen lääkehoitosuunnitelman ja suunnitelman hyväksyy palveluyksikön johtava ylilääkäri. Ison Omenan, Matinkadun ja Kivenlahden terveysasemien lääkehoitosuunnitelmat on hyväksytty 12.9.2024 ja Tapiolan terveysaseman lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 18.9.2024.

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 Rantala.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen avosairaanhoidon palvelulinjan ja tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatun palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on palvelulinjajohtaja Anu Mustakari-Ilovuori.

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- laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

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

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Hyvinvointialueella kerätään palautetta asiakkailta ja asukkailta useita kanavia käyttäen. Saatua palautetta käytetään omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti. Koonti palautteista sovituin osin julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Palautteiden keräämisen ja käsittelyn toimintamallit palvelupisteittäin:

1. Tapiolan terveysasema

Tapiolan terveysasemalla on kaksi NPS-palautteautomaattia. Lisäksi potilailla on mahdollisuus antaa kirjallista ja suullista palautetta terveysasemalla. Potilailla on mahdollisuus antaa palautetta sähköisen palautekanavan kautta LUVN:n sivuilla. Tällä hetkellä terveysasema on mukana WheelQ:n järjestämässä tekstiviestipalautteiden pilottikokeilussa.

Potilaspalautteita käydään läpi päivittäin ja joka toinen viikko yhdessä johtotiiminä. Näistä nousseet kehittämistoimenpiteet viedään eteenpäin ylemmälle tasolle ja nämä käydään läpi henkilöstön kanssa yhteiskokouksissa.

2. Ison Omenan terveysasema

Ison Omenan terveysasemalla on yksi NPS-palautteautomaattia. Lisäksi potilailla on mahdollisuus antaa kirjallista ja suullista palautetta terveysasemalla. Potilailla on mahdollisuus antaa palautetta sähköisen palautekanavan kautta LUVN:n sivuilla. Potilaspalautteita käydään läpi päivittäin ja joka toinen viikko

yhdessä johtotiiminä. Näistä nouseet kehittämistoimenpiteet viedään eteenpäin ylemmälle tasolle ja nämä käydään läpi henkilöstön kanssa yhteiskokouksissa.

3. Matinkadun ja Kivenlahden terveysasemat

Terveysasemilla on kolme NPS-palautautomaattia. Lisäksi potilailla on mahdollisuus antaa kirjallista ja suullista palautetta terveysasemalla. Potilailla on mahdollisuus antaa palautetta sähköisen palautekanavan kautta LUVN:n sivuilla. Potilaspalautteita käydään läpi useasti viikossa ja käsitellään yhdessä johtotiimissä viikoittain. Palautteet nostetaan tarpeen mukaan henkilökunnan tietoon.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa johtava ylilääkäri ja palvelupistekohtaisesta riskienhallinnasta lisäksi sen vastuuhenkilöt.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro (PT)	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	HaiPro (WBRpro)	
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	Ilmoitus palvelun vastuuhenkilölle tai SPro/HaiPro	Vakava epäkohta AVI
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	HaiPro	

Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta AVI
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus	
Terveystieteiden ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro (PT)	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset		STUK
Tietyt yleisvaaralliset ja 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.

Riskejä tunnistetaan taulukon 2. ilmoitusmenettelyjen seurannan lisäksi kerran vuodessa, ja tämän lisäksi aina tarvittaessa tehtävällä riskien arvioinnilla.

Palvelupisteiden toiminnan kannalta keskeiset asiakas- ja potilasturvallisuuden riskit ja miten ja miten niitä pyritään ehkäisemään:

1. Tapiolan terveysasema

Yhteydensaannin ongelmat TeleQ-takaisinsoittojärjestelmän kautta ja puhelinjärjestelmän ruuhkautuminen ovat terveysaseman keskeisiä riskejä. Terveysasemalta ei pystytä soittamaan takaisin potilaalle aina samana päivänä kiireettömälle linjalle tulleita soittoja. Päivystystakaisinsoitot hoidamme päivittäin. Haasteellisissa tilanteissa priorisoimme puhelintyön. Takaisinsoittoja tehdään myös yli- ja lisätyönä. Riskiin varautumiseen pyritään vaikuttamaan tavoiteressurssin mukaisella henkilöstömäärällä sekä hyvällä ja ennakoivalla henkilöstörekrytoinnilla. Lisäksi henkilöstön tarpeesta ja vajeesta viestitään johtavalle ylilääkärille, joka vie tiedon edelleen palvelulinjajohtajalle.

Tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvät ongelmat ovat toinen terveysaseman keskeisistä riskeistä ja suuri osa terveysaseman Haipro-ilmoituksista liittyy tähän. Riski voi liittyä joko eri työntekijöiden väliseen kommunikointiin tai työntekijän kommunikointiin potilaan kanssa. Tästä esimerkkinä ovat tilanteet, joissa potilas tai ammattilainen ei ole saanut tutkimustulosvastauksia toivotulla tavalla. Kehitämme Haipro-ilmoitusten avulla toimintaa ja prosesseja sekä olemme myös tarvittaessa yhteydessä muihin tahoihin.

2. Ison Omenan terveysasema:

Yhteydensaannin ongelmat TeleQ-takaisinsoittojärjestelmän kautta ja puhelinjärjestelmän ruuhkautuminen ovat terveysaseman keskeisiä riskejä. Terveysasemalta ei pystytä soittamaan takaisin potilaalle aina samana päivänä kiireettömälle linjalle tulleita soittoja. Päivystystakaisinsoitot hoidamme päivittäin. Haasteellisissa tilanteissa priorisoimme puhelintyön. Takaisinsoittoja tehdään myös yli- ja lisätyönä. Riskiin varautumiseen pyritään vaikuttamaan tavoiteresurssin mukaisella henkilöstömäärällä sekä hyvällä ja ennakoivalla henkilöstökrytoinnilla.

Toinen keskeinen riski on hoitoonpääsy, sillä emme pysty täysin vastaamaan kysyntään kiireettömissä asioissa. Riskiin varautumiseen pyritään vaikuttamaan tavoiteresurssin mukaisella henkilöstömäärällä sekä hyvällä ja ennakoivalla henkilöstökrytoinnilla. Terveysasema on tiimiterveysasema ja toiminnan tapoja pyritään hiomaan henkilöstön kanssa säännöllisesti paremmaksi. Lisäksi henkilöstön tarpeesta ja vajeesta viestitään johtavalle ylilääkärille, joka vie tiedon edelleen palvelulinjajohtajalle.

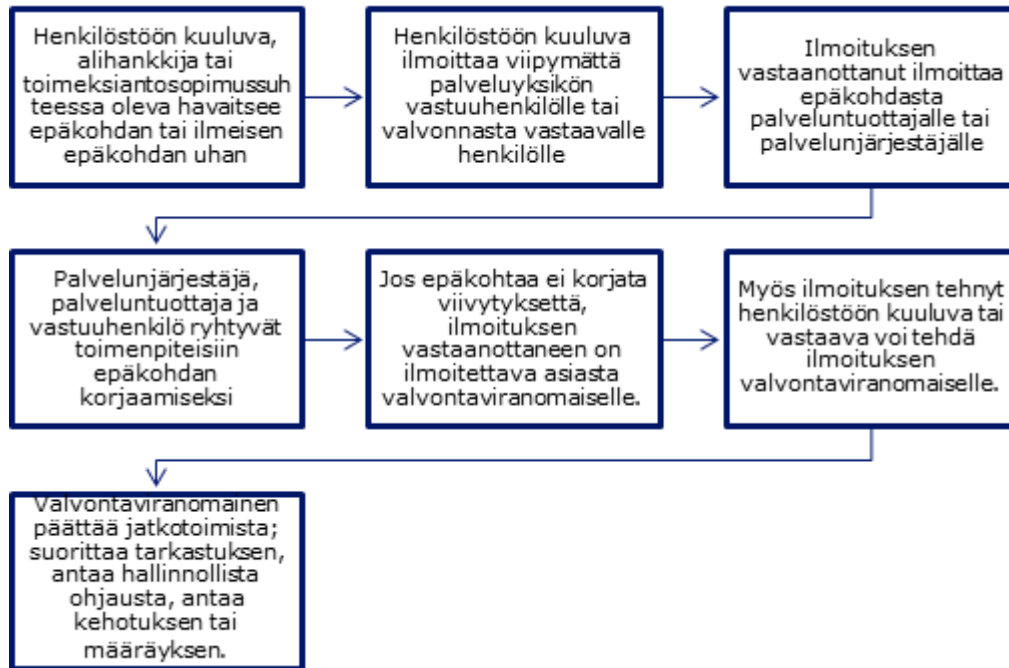
3. Matinkadun ja Kivenlahden terveysasemat

Yhteydensaannin ongelmat TeleQ-takaisinsoittojärjestelmän kautta ja puhelinjärjestelmän ruuhkautuminen ovat terveysaseman keskeisiä riskejä. Terveysasemalta ei pystytä soittamaan takaisin potilaalle aina samana päivänä kiireettömälle linjalle tulleita soittoja. Päivystystakaisinsoitot hoidamme päivittäin. Haasteellisissa tilanteissa priorisoimme puhelintyön. Takaisinsoittoja tehdään myös yli- ja lisätyönä. Riskiin varautumiseen pyritään vaikuttamaan tavoiteressurssin mukaisella henkilöstömäärällä sekä hyvällä ja ennakoivalla henkilöstörekrytoinnilla. Lisäksi henkilöstön tarpeesta ja vajeesta viestitään johtavalle ylilääkärille, joka vie tiedon edelleen palvelulinjajohtajalle.

Toinen toiminnan kannalta keskeinen riski on tiedonkulku terveydenhuollon ammattilaisen ja asiakkaan välillä. Kontaktipintoja on useita ja kaikki asiakkaat eivät kykene käyttämään tarjolla olevia keinoja. Digitaalisia järjestelmiä pyritään avosairaanhoidossa kehittämään paremmiksi ja niistä viestintään sekä asiakkaiden perehdyttämiseen niiden käyttöön tulee jatkossa panostaa.

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 3. Sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 (29§)

velvoittaa ilmoittamaan valvontaviranomaiselle asiakas- ja

potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja

potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai

vaaratilanteet, joita ei pystytä korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Lisäksi laki velvoittaa henkilöstöön kuuluvaa viipymättä ilmoittamaan

palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta

vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai

ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon

toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Potilas- ja asiakasturvallisuuden

vaaratapahtumat (haitta- ja läheltä piti -tapahtumat) tulee palveluyksikössä

ilmoittaa, ja ilmoitusten käsittelijöinä toimivien palvelupisteiden vastuuhenkilöiden

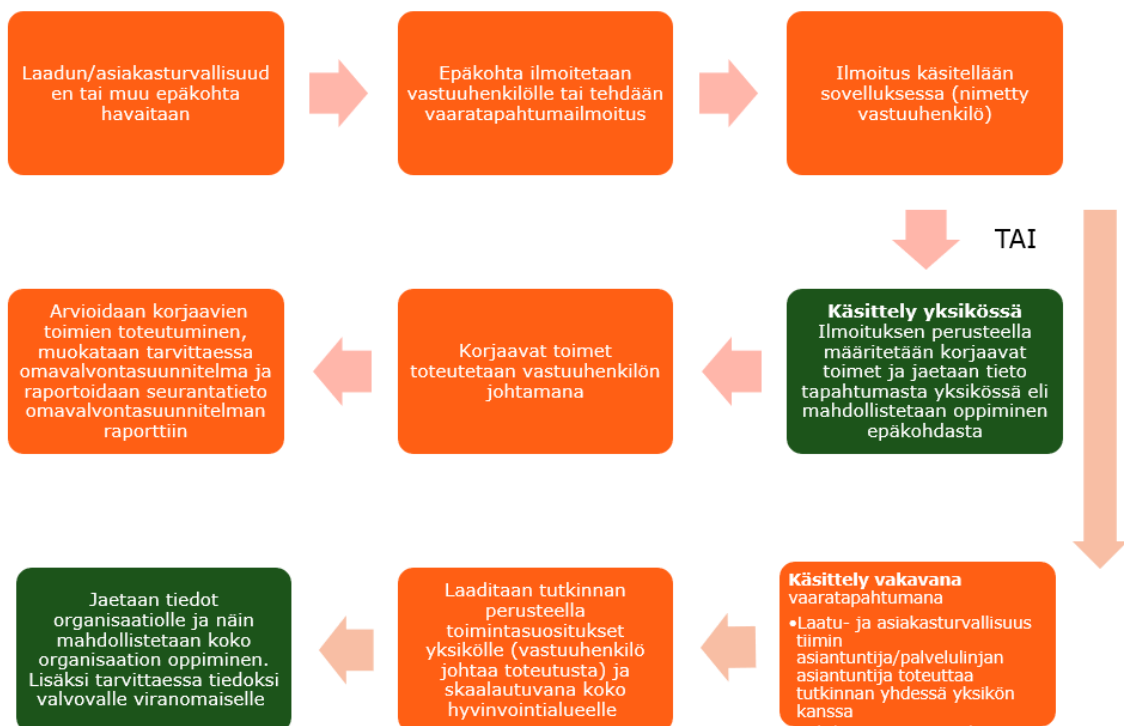
sekä johtavan ylilääkärin on arvioitava, pystytäänkö

poikkeama tai epäkohta korjaamaan omavalvonnallisesti vai tuleeeko siitä

ilmoittaa viranomaiselle.

Palveluyksikössä noudatetaan vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittamisessa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeistusta (Kuva 2). Vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittaminen käydään läpi henkilöstökokouksissa tämän omavalvontasuunnitelman läpikäymisen yhteydessä ja sisällytetään tämän jälkeen uusien työntekijöiden perehdytykseen.

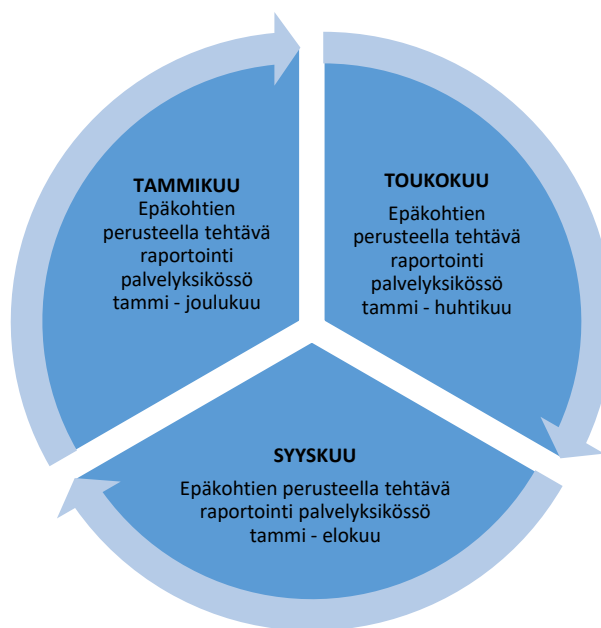
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 4). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto 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 4. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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



Kuva 5. Vaara- ja haittatapahtumien raportointiaikataulu.

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

Avosairaanhoidon palveluyksiköjen omavalvontasuunnitelman raportoinnin toteutumisesta vastaa avosairaanhoidon palvelulinjalla palvelulinjajohtaja. Tartuntatautiyksikön hygieniahoitaja seuraa yksikön moniresistenttejä mikrobipauksia SAI/MMKR-järjestelmän välityksellä.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikössä ei ole alihankintaa. Palvelulinjalla tämä on keskitetty Ostopalvelut ja ulkoistukset -palveluyksikköön. Palveluyksikön vuokratyövoiman käyttö on kuvattu edellä luvuissa 1.3 ja 2.5.

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 avosairaanhoidon palvelulinjan palvelulinjajohtaja Anu Mustakari-Ilovuori.

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.

Omaavontasuunnitelman muutokset on tiedotettava henkilöstölle. Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnalle on määritelty omaavontaan liittyvät suositellut koulutukset omaavontaohjelmassa. Omaavonnasta järjestetään kaikille hyvinvointialueen henkilökunnalle vuosittain koulutusta, ja koulutukset ovat jatkuvasti saatavilla tallenteina.

Omaavontasuunnitelman muutokset ja päivitykset käydään läpi palveluyksikön johtoryhmässä ja palvelupisteiden henkilöstökokouksissa.

Omaavontasuunnitelma sisältyy uuden työntekijän perehdytykseen.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksiköiden omaavontasuunnitelmat ja niiden seurantaraportit julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja se on julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Omaavontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Lisäksi Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen kaikki palveluyksiköt toteuttavat omaavonnan toteutumisen itsearviointin säännöllisin välein, ja nämä tulokset ovat osa omaavonnan seuranta. Palveluyksiköiden omaavonnan seurantaraporttien osalta tehdään yhteistyötä hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden kanssa. Hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut ohjeistavat palveluyksiköitä raporttipohjien ja seurantajärjestelmien käytön osalta.

Omaavontasuunnitelma päivitetään aina kun sen sisältöön on tarve tehdä muutoksia. Lisäksi johtava ylilääkäri ja palvelupisteiden vastuhenkilöt tarkistavat omaavontasuunnitelman koko sisällön ajantasaisuuden vähintään kerran vuodessa. Omaavontaan ja omaavontasuunnitelmiin liittyvä osaaminen varmistetaan esihenkilöiden koulutuksella ja sisällyttämällä omaavontasuunnitelmat työntekijöiden perehdytykseen. Hyvinvointialueen

laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut tarjoavat koulutusta omavalvontasuunnitelmien laatimiseen ja päivityksen julkaisemiseen. Palveluyksikön johtava ylilääkäri vastaa omavalvontasuunnitelmaan tehtyjen muutosten viestinnästä palvelupisteiden esihenkilöille ja palvelupisteiden vastuuhenkilöt henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelman seurannan raportointi tehdään kolmasti vuodessa. Tästä raportoinnista vastaa palvelulinjajohtaja.

