



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

2.10.2024  
luvn.f

# **Oma- valvontasuunnitelma Avosairaanhoidon Koillinen alue**



## Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot .....	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	2
<b>2</b>	<b>Asiakas- ja potilasturvallisuus .....</b>	<b>3</b>
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset .....	3
2.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	4
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	6
2.4	Muistutusten käsittely .....	8
2.5	Henkilöstö .....	8
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 .....	16
2.10	Lääkehoitosuunnitelma .....	17
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat .....	18
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	19
<b>3</b>	<b>Omavalvonnassa riskienhallinta .....</b>	<b>20</b>
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	20
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	21
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	24
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	25
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	25
<b>4</b>	<b>Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....</b>	<b>26</b>
4.1	Toimeenpano .....	26
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	26

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

## 1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

Avosairaanhoido

Koillinen alue

Johtava ylilääkäri Paula Pallasaho

<b>Terveysasema</b>	<b>Osoite</b>	<b>Esihenkilö / nimike</b>
<b>Kalajärvi</b>	Ruskaniitty 4 02970 Espoo	Jaana Lahtonen / apulaisylilääkäri Jaana Luomala / osastonhoitaja Hanna-Mari Hakkarainen / palveluvastaava
<b>Kauniainen</b>	Asematie 19 02700 Kauniainen	Helena Kemppainen / vs. ylilääkäri Anni Koponen/ osastonhoitaja
<b>Kilo</b>	Trillakatu 5 02610 Espoo	Irina Niemelä / ylilääkäri Lauri Kenttä / ylilääkäri Nina Pohjola / osastonhoitaja Henna Lempiäinen / palveluvastaava
<b>Leppävaara</b>	Konstaapelinkatu 2 02650 Espoo	Heta Eerikäinen / ylilääkäri Marja Ahava / ylilääkäri Anu Jyrkänne / vs. osastonhoitaja Kirsi Perämäki / vs. palveluvastaava
<b>Samaria</b>	Terveyskuja 2 D 02770 Espoo	Riikka Salo / ylilääkäri Sanna Aho / ylilääkäri Jaana Luomala / osastonhoitaja Johanna Silvennoinen / vs. palveluvastaava
<b>Hallinto</b>	Konstaapelinkatu 2 02650 Espoo	Laura Piirainen / Hallinnollinen apulaisylilääkäri

Taulukko 1. Palveluyksikön palvelupisteet ja vastuuhenkilöt.

Koillinen alue toimii Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ja kuuluu avosairaanhoidon palvelulinjaan.



Kuva 1. Avosairaanhoidon palvelulinjan organisaatorakenne.

### 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikössä tuotetaan perusterveydenhuollon palveluita Kalajärven, Kauniaisten, Kilon, Leppävaaran ja Samarian terveysasemilla Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella noin 154 000 asukkaan väestölle. Palvelu sisältää terveysaseman lääkäri- ja hoitajapalveluita, joita tuotetaan etä- ja läsnäpalveluna. Palveluihin kuuluvat sekä kiireettömät että kiireelliset vastaanotot. Tarvittaessa palvelut hankitaan ostopalveluina, mikäli niitä ei pystytä muutoin järjestämään.

Terveysasemakohtaiset tiedot:

- Kalajärven terveysasema palvelee noin 12 000 asukkaan väestöä.
- Kauniaisten terveysasema palvelee noin 12 000 asukkaan väestöä.
- Kilon terveysasema palvelee noin 35 000 asukkaan väestöä.
- Leppävaaran terveysasema palvelee noin 45 000 asukkaan väestöä.
- Samarian terveysasema palvelee noin 50 000 asukkaan väestöä.

Jokaisella terveysasemalla lääkärien ja hoitajien tarjoamat palvelut ovat samansisältöiset: ne kattavat etä- ja läsnäpalvelut, kiireettömät vastaanotot sekä kiirevastaanotot. Ostopalveluita käytetään tarpeen mukaan tilanteissa, joissa palvelua ei saada muutoin järjestettyä.

Hyvinvointialueemme perustehtävään kuuluu varmistaa laadukkaat ja oikea-aikaiset palvelut asukkaillemme. Huolehdimme, että palvelut vastaavat asukkaidemme ja asiakkaidemme tarpeita, ja valvomme palvelujen laatua. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ne toimenpiteet ja menettelytavat, joilla palveluyksikön terveydenhuollon palvelujen vastuuhenkilöt huolehtivat laissa säädetyistä velvollisuuksista.

Uutena palvelumuotona Kalajärven terveysasemalla tullaan pilotoimaan ammatinharjoittajamallia, jossa yksityisenä ammatinharjoittajana toimiva lääkäri hoitaa kokonaisvaltaisesti tiettyä vastuuväestöä yhteistyössä sairaanhoitajatyöparinsa kanssa.

## **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 Paula Pallasaho vastaa tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatun koillisen alueen avosairaanhoidon toimintayksiköiden toiminnan laadusta ja potilasturvallisuudesta. Palvelupisteiden vastuuhenkilöt vastaavat niiden toiminnan laadusta ja potilasturvallisuudesta. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan työssään sen laadusta, potilasturvallisuudesta, poikkeamien havainnoinnista ja niistä ilmoittamisesta. Palvelupisteiden 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.

Palvelupisteiden lähiesihenkilöt seuraavat palvelujen saatavuutta ja laatua osana päivittäisjohtamista. Toiminnan seurantamittareita, laatua sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta seurataan palvelupisteiden johtotiimien viikkokokouksissa. Koko palveluyksikön tuloksia seurataan viikoittain palveluyksikön johtotiimeistä koostuvassa johtoryhmän kokouksessa. Palvelupisteillä on myös säännölliset henkilöstökokoukset, joissa käsitellään toiminnan tuloksia ja laatua.

Johtava ylilääkäri seuraa palveluyksikön potilas- ja työturvallisuusilmoitusten määrää, kehittämistoimenpiteiden tarvetta ja ilmoitusten käsittelyaikoja. Haipro-järjestelmään tulleet potilas- ja työturvallisuusilmoitukset käsitellään palvelupisteiden esihenkilöiden toimesta mahdollisimman pian. Potilas- ja työturvallisuusilmoitukset, samoin kuin niihin liittyvät kehittämistoimet, käydään läpi säännöllisesti henkilöstökokouksissa. Haipro-järjestelmään tehtyjen potilas- ja työturvallisuusilmoitusten kokonaisuutta seurataan palveluyksikön johtoryhmän kokouksissa noin 3 kuukauden välein. 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 ilmoituskaavakkeen Haipro-järjestelmässä. Esihenkilö tai tietoturvaloukkauksen havainnut työntekijä täyttää ilmoituskaavakkeen 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 hoitovaihtoehdoista 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.

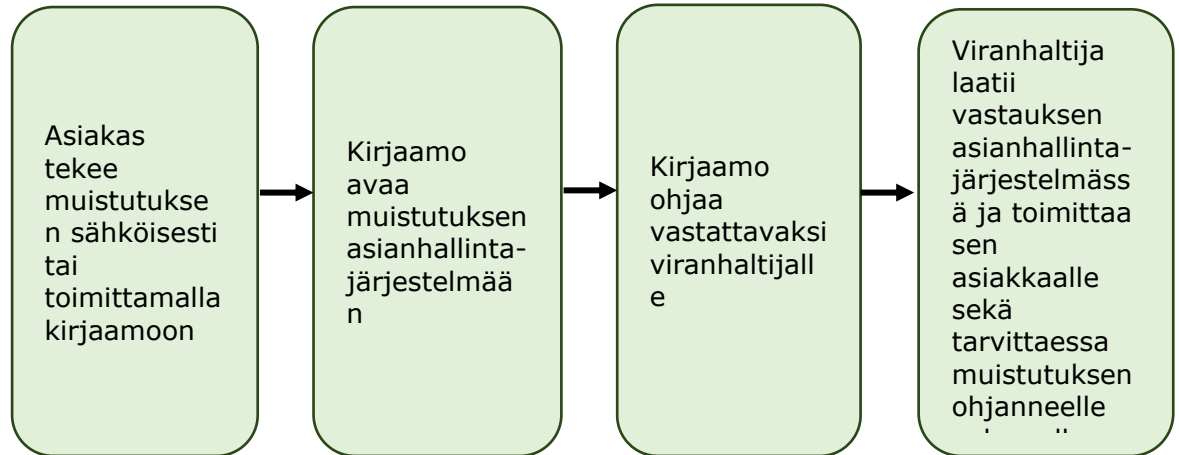
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikkien palveluyksiköiden sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838, sähköposti: [sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi). Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos potilas kieltäytyy tietystä 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. Palvelupisteiden esihenkilöt osallistuvat muistutuksen selvittämiseen ja vastauksen laatimiseen muistutuksen selvittämisen edellyttämällä tavalla. Johtava ylilääkäri seuraa muistutusten käsittelyaikoja ja vastaa kehittämistoimien käynnistämisestä, mikäli kehittämistoimenpiteisiin todetaan aihetta. Jos muistutuskäsittelyssä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkokorvaus, vahingonkorvaus, potilasta neuvotaan, miten hän saa asian vireille.

## 2.5 Henkilöstö

Palveluyksikössä työskentelevän henkilöstön määrä on kuvattu palvelupisteittäin alla olevaan taulukkoon. Sijaisia rekrytoidaan avoimiin tehtäviin.

<b>Terveysasema</b>	<b>Ammattiryhmä</b>	<b>Henkilöstön määrä</b>
<b>Kalajärvi</b>	Lääkärit	4 lääkäriä 1 apulaisylilääkäri
	Hoitajat	6 sairaanhoitajaa/terveydenhoitajaa 1 lähihoitajaa 1 palveluvastaava
	Muu henkilöstö	-
	Ostopalvelut	-
<b>Kauniainen</b>	Lääkärit	8 lääkäriä 1 ylilääkäri
	Hoitajat	8 sairaanhoitajaa/terveydenhoitajaa 1 lähihoitajaa 1 osastonhoitaja
	Muu henkilöstö	1 toimistosihteeri
	Ostopalvelut	-
<b>Kilo</b>	Lääkärit	14 lääkäriä 2 ylilääkäriä
	Hoitajat	24 sairaanhoitajaa/terveydenhoitajaa 1 osastonhoitaja 1 palveluvastaava
	Muu henkilöstö	1 terveyskeskusavustaja 1 toimistosihteeri
	Ostopalvelut	-
<b>Leppävaara</b>	Lääkärit	19 lääkäriä 2 ylilääkäriä
	Hoitajat	29 sairaanhoitajaa/terveydenhoitajaa 1 lähihoitajaa 1 osastonhoitaja 1 palveluvastaava
	Muu henkilöstö	2 terveyskeskusavustaja 1 toimistosihteeri
	Ostopalvelut	-
<b>Samaria</b>	Lääkärit	20 lääkäriä 2 ylilääkäriä
	Hoitajat	29 sairaanhoitajaa/terveydenhoitajaa 2 lähihoitajaa 1 osastonhoitaja 1 palveluvastaava
	Muu henkilöstö	2 terveyskeskusavustaja 1 toimistosihteeri
	Ostopalvelut	-

Taulukko 2. Palveluyksikössä työskentelevän henkilöstön määrä.

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.

<b>Henkilöstölle suositellut omavalvontaan liittyvät koulutukset 2024</b>	
<b>Elvytys/ensiapukoulutus</b> (erillisen suunnitelman mukaisesti)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
<b>Potilaan/asiakkaan tunnistaminen</b> (erillinen koulutus tai sisältyen esimerkiksi tietojärjestelmäkoulutukseen)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
<b>Säteilysuojakoulutus</b> (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
<b>Asiakasturvallisuuskoulutus</b> (LAB PedaSafety)	Asiakastyössä toimiva henkilökunta
<b>Potilasturvallisuuskoulutus</b> (sisältää: laiteturvallisuus, infektioiden torjunta, lääkitysturvallisuuskoulutus) (Oppiportti)	Potilastyössä toimiva henkilökunta
<b>Lääkehoidon osaamisen varmistaminen</b> (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
<b>Tietosuojakoulutus</b> (Eduhouse)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

Taulukko 3. 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 kuvatun 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 palvelupisteiden vastuhenkilöt. He seuraavat palvelujen kysyntää, terveysasemien takaisinsoittojärjestelmään ja sähköisiin yhteydenottokanaviin tuleviin yhteydenottoihin vastaamisen nopeutta ja sujuvuutta.

Henkilöstötilanteesta ja palvelutuotannosta raportoidaan viikoittaisessa palveluyksikön johtoryhmän kokouksessa 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

### **Kauniainen:**

- **Toimitilat:** Toimitilat on vuokrattu Kauniaisten kaupungilta ja ovat esteettömät. Johtotiimeissä käsitellään säännöllisesti toimitilojen toimivuutta. Kunnossapidon ja korjaustarpeiden osalta tehdään tiivistä yhteistyötä tilapalveluiden kanssa. Vuokratiloissa toimivien terveysasemien vuosikorjausprosessi toteutuu vuokranantajan prosessien mukaisesti. Vastuuhenkilöinä toimivat terveysaseman esihenkilöt.
- **Turvallisuus:** Kulunvalvonta on käytössä terveysaseman aukioloaikojen ulkopuolella, ja käytössä on hälytys- ja päällekkäusjärjestelmä.

- **Kiinteistönhuolto ja tukipalvelut:** Kiinteistöstä ja tukipalveluista huolehtii hyvinvointialueen tila- ja puhtauspalvelut. Kiinteistöhoitaja on Kauniaisten kaupungin työntekijä.
- **Yksityisyyden suoja:** Tiedot suojataan asianmukaisesti ja asiakkaiden yksityisyys turvataan kaikissa toiminnoissa.

#### **Kilo:**

- **Toimitilat:** Toimitilat on vuokrattu Ilmariselta ja ovat esteettömät. Johtotiimeissä käsitellään säännöllisesti toimitilojen toimivuutta. Vuokratiloissa toimivien terveysasemien vuosikorjausprosessi toteutuu vuokranantajan prosessien mukaisesti. Vastuuhenkilöinä isännöitsijä sekä aseman esihenkilöt.
- **Turvallisuus:** Terveysasemalla on osittain käytössä kulunvalvonta ja tallentavat turvakamerat käytävillä ja ulkotiloissa. Turva- ja kutsulaitteet ovat käytössä.
- **Kiinteistönhuolto ja tukipalvelut:** Kiinteistönhuolto ja tukipalvelut toteutetaan usean toimijan yhteistyönä. Tällaisia palveluja ovat:
  - Siivous- ja pyykkijärjestelyt, tekstiilipalvelut ja laitoshuolto
  - Välinehuoltopalvelut (HUS Välinehuolto)
  - Laboratoriopalvelut (HUSLAB)
  - Kuvantamispalvelut (HUS Kuvantaminen)
  - Aula- ja turvallisuuspalvelut, turva- ja kutsulaitteet (Aula- ja turvallisuuspalvelut, Tunstall)
  - Apteekkipalvelut (HUS Apteekki)
  - Teknologiset ratkaisut sekä käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet (ICT, Konsernipalvelut)
  - Terveystuon laitteen ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto: hankitaan tarpeen mukaan Hus lääkitätekniikalta. Ohjaus toimittajan toimesta, huolto suositusten mukaan.

- Apuvälineiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto  
(Aapuvälinepalveluista vastaa HUS Apuvälinekeskus)
- **Yksityisyyden suoja:** Tiedot suojataan asianmukaisesti ja asiakkaiden yksityisyys turvataan kaikissa toiminnoissa.

### **Kalajärvi, Leppävaara ja Samaria:**

- **Toimitilat:** Toimitilat on vuokrattu Espoon kaupungilta ja ne ovat esteettömät. Johtotiimeissä käsitellään säännöllisesti toimitilojen toimivuutta. Toimitilojen kunnossapidon ja korjaustarpeiden suhteen tehdään tiivistä yhteistyötä tilapalveluiden kanssa. Vuokratiloissa toimivien terveystasemien vuosikorjausprosessi toteutuu vuokranantajan prosessien mukaisesti. Vastuuhenkilöinä kunkin aseman esihenkilöt.
- **Turvallisuus:** Kulunvalvonta on osittain käytössä ja turvakamerat tallentavat tapahtumia käytävillä ja ulkotiloissa. Turva- ja kutsulaitteet ovat käytössä.
- **Kiinteistönhuolto ja tukipalvelut:** Kiinteistönhuolto ja tukipalvelut toteutetaan usean toimijan yhteistyönä. Tällaisia palveluja ovat:
  - Siivous- ja pyykkijärjestelyt, tekstiilipalvelut ja laitoshuolto
  - Välinehuoltopalvelut (HUS Välinehuolto)
  - Laboratoriopalvelut (HUSLAB)
  - Kuvantamispalvelut (HUS Kuvantaminen)
  - Aula- ja turvallisuuspalvelut, turva- ja kutsulaitteet (Aula- ja turvallisuuspalvelut)
  - Apteekkipalvelut (HUS Apteekki)
  - Teknologiset ratkaisut sekä käytössä olevat turva- ja kutsulaitteet (ICT, Konsernipalvelut)
  - Terveystasemien 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 (Aapuvälinepalveluista vastaa HUS Apuvälinekeskus)
- **Yksityisyyden suoja:** Tiedot suojataan asianmukaisesti ja asiakkaiden yksityisyys turvataan kaikissa toiminnoissa.

## 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. Laitevastaavien määrä palvelupisteittäin on seuraava: Kalajärvellä 1, Kauniaisissa 1, Kilossa 2, Leppävaarassa 1 ja Samariassa 1. 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.

Lääkintälaitteiden kokonaispalvelusta Espoon ja Kauniaisten palvelupisteissä vastaa HUS Lääkintäteknikka. Kokonaispalveluun kuuluu laitteiden hankinta, käyttöönottotarkastus, huollot, rekisteröinti ja poistot. Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö toteuttaa laitteiden huollon yhteistyössä HUS:n kanssa.

Kaikissa palvelupisteissämme laitepassikoulutukset suoritetaan ja päivitetään yhdessä sovitun aikataulun mukaisesti. Jokainen työntekijä käy läpi laitepassikoulutuksen ja suoritukset dokumentoidaan laitepassiexceeliin.

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

Palveluyksikössä noudatetaan hyvinvointialueen tietoturvatietoihin tietoturvaohjeita työvälineiden ja järjestelmien käytössä. Tietojärjestelmiin liittyvistä poikkeamista tehdään vikailmoitus sekä lisäksi tarvittaessa potilasturvallisuusilmoitus ja ilmoitus tietoturvaloukkauksesta. Teknologian vikatilanteissa noudatetaan palvelupisteiden 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 toimintayksiköiden vastuuhenkilöt laativat toimintayksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman ja suunnitelman hyväksyy palveluyksikön johtava ylilääkäri. Palvelupisteiden lääkehoitosuunnitelmat hyväksyttiin avosairaanhoidon johtoryhmän kokouksessa 19.9.2024.

## **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.

Palautetta voi jättää anonymisti tai henkilötiedoilla luvn.fi-nettisivuilla.

Tämä palautepalvelu on järjestetty CaseM-järjestelmän kautta.

Palvelupisteiden esihenkilöt vastaavat palautteisiin mahdollisimman pian ja arvioivat antavatko saadut palautteet aiheutta korjaaviin toimenpiteisiin toiminnassamme.

Espoon palvelupisteissä kerätään asiakaspalautetta Roidu-laitteiden kautta ja Kauniaisten palvelupisteessä Happy or Not-laitteen avulla. Molemmat palautejärjestelmät tuottavat arvioinnin viikoittain, ja niihin on mahdollista jättää myös avointa palautetta. Järjestelmät tuottavat kuukausittain koontiraportin, joka käsitellään palvelupisteiden johtotiimien kokouksissa ja henkilöstökokouksissa sekä palveluyksikön johtoryhmän kokouksissa. Samarian palvelupisteessä pilotoidaan asiakaskokemuksen mittaamista, jossa kyselyt lähetetään asiakkaalle SMS-viestinä. Eri palautejärjestelmistä saatua tietoa käytetään palveluiden kehittämisen ja johtamisen tueksi, tuloksia käydään läpi säännöllisesti palvelua tuottavissa tiimeissä ja yksiköissä.

### 3 Omavalvonnan riskienhallinta

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

Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa johtava ylilääkäri ja palvelupisteiden riskienhallinnasta sen vastuuhenkilöt.

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

Taulukko 4. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat.

Riskejä tunnistetaan taulukon 4. ilmoitusmenettelyjen seurannan lisäksi kerran vuodessa, ja tämän lisäksi aina tarvittaessa tehtävällä riskien arvioinnilla.

Palveluyksikön toiminnan keskeisinä riskeinä on tunnistettu seuraavia:

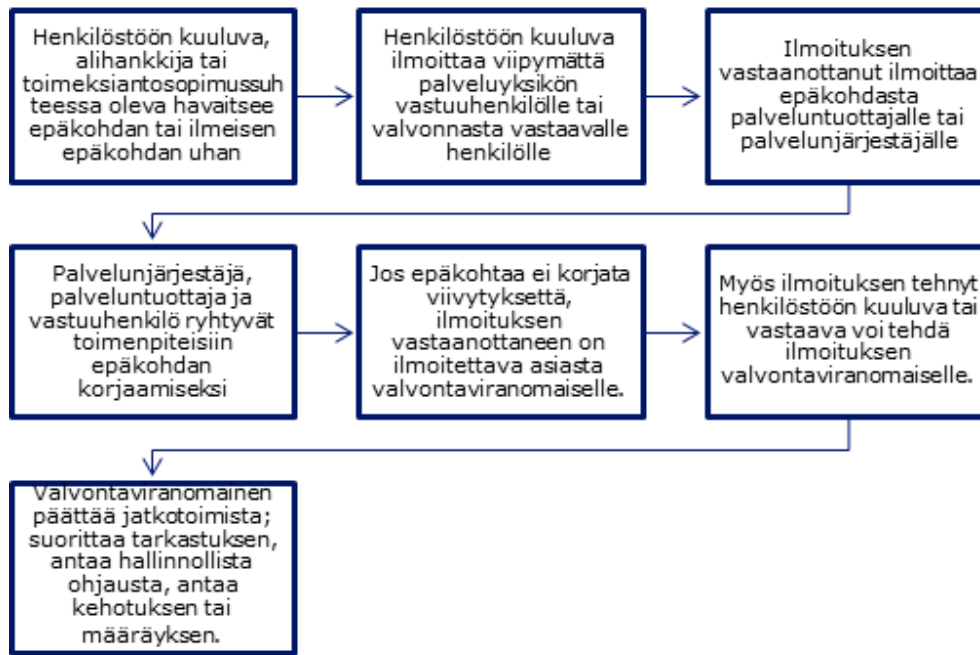
- Työkuormitus ja kiire
- Lääkitysvirheet
- Uhka- ja vaaratilanteet palvelupisteissä

- Palveluiden saatavuuden epävarmuus, puhelutyön ruuhkautuminen
- Potilastietojärjestelmiin liittyvät häiriötilanteet, ja tietojen välittymisen sekä näkyvyyden ongelmat eri järjestelmien välillä
- Potilastyön kommunikaatiohaasteet ja tulkkipalvelujen saatavuuden haasteet

Yllä mainittuja riskejä pyritään vähentämään monin eri toimin. Palvelupisteiden esihenkilöt ovat avainasemassa riskien arvioinnissa ja niiden hallinnassa. Työkuormaa seurataan esihenkilöiden toimesta säännöllisesti, ja ylitöihin sekä kuormitustilanteisiin reagoidaan niiden vaatimalla tavalla. Työterveyshuollon palveluita hyödynnetään haastavammissa työkuormitustilanteissa. Uhka- ja vaaratilanteiden varalta on palvelupisteissä hälytysjärjestelmät ja sovitut toimintakäytännöt. Palvelupisteiden esihenkilöt seuraavat henkilöstöresurssin täyttöastetta ja yhteistyössä johtavan ylilääkärin sekä urapalveluiden kanssa sovitaan tarvittavista rekrytoinneista, jotta palvelupisteessä olisi riittävä henkilöstö palveluiden sujuvaksi toteuttamiseksi. Potilastietojärjestelmien häiriötilanteista ilmoitetaan välittömästi järjestelmätukeen ja digiyhteyshenkilölle.

### **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 ylilääkäri on arvioitava, pystytäänkö poikkeama tai epäkohta korjaamaan omavalvonnallisesti vai tuleeeko siitä ilmoittaa viranomaiselle.

Palveluyksikössä noudatetaan vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittamisessa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeistusta (Kuva 3). Vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittaminen käydään läpi henkilöstökokouksissa tämän omavalvontasuunnitelman läpikäymisen yhteydessä ja sisällytetään tämän jälkeen uusien työntekijöiden perehdytykseen.

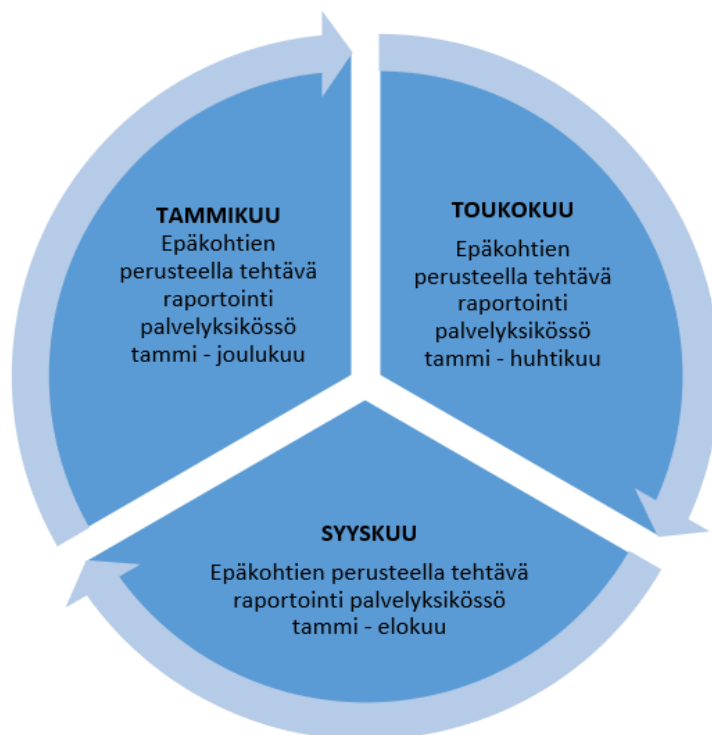
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 4). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto 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 epäkohtailmoituksien (mm. vaara- ja haittatapahtumat) perusteella ja raportoidaan hyvinvointialue/palvelulinja ja palveluyksikkötasoisesti neljän kuukauden välein.



Kuva 5. Vaara- ja haittatapahtumien raportointiaikataulu.

Raportointi käsitellään sisäisesti ja viedään osana omavalvontasuunnitelmia hyvinvointialueen verkkosivuille neljän kuukauden välein (kuva 5).

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

Avosairaanhoidon palveluyksikköjen omavalvontasuunnitelman raportoinnin toteutumisesta vastaa avosairaanhoidon palvelulinjalla

palvelulinjajohtaja. Tartuntatautiyksikön hygieniahoitaja seuraa yksikön moniresistenttejä mikrobitalouksia 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 hyvinvointialueitasoinen valmiussuunnitelma, joka on hyväksytty aluehallituksessa joulukuussa 2023. Suunnitelman päivittämisestä vastaa hallinnon riskienhallintapalvelut, yleinen osa löytyy intranetistä (ei saatavilla ulkoisessa verkossa valmiussuunnitelma yleinen osa). Hankittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja palveluntuottajan kanssa on sovittava; 1) valmiuden tilannekuvan ylläpitämisestä 2) tilannekuvan välittämisestä hyvinvointialueen lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukselle; sekä 3) ilmoitusmenettelystä häiriötilanteissa (Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin 308/2023). 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.

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.

Tämä omavalvontasuunnitelma käsitellään koillisen alueen palveluyksikön johtoryhmässä, jonka jälkeen se käydään läpi kunkin palvelupisteen henkilöstökokouksissa. Omavalvontasuunnitelman päivitykset käydään läpi palveluyksikön johtoryhmässä ja palvelupisteiden henkilöstökokouksissa aina, kun muutoksia tehdään. Omavalvontasuunnitelma sisältyy uuden työntekijän perehdytykseen.

### **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 itsearviointiin säännöllisin välein, ja nämä tulokset ovat osa omavalvonnan seurantaan. Palveluyksiköiden omavalvonnan seurantaraporttien osalta tehdään yhteistyötä hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden kanssa. Hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut ohjeistavat palveluyksiköitä raporttipohjien ja seurantajärjestelmien käytön osalta.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun sen sisältöön on tarve tehdä muutoksia. Lisäksi johtava ylilääkäri ja palvelupisteiden vastuuhenkilöt tarkistavat omavalvontasuunnitelman koko sisällön ajantasaisuuden vähintään kerran vuodessa. Omavalvontaan ja omavalvontasuunnitelmiin liittyvä osaaminen varmistetaan esihenkilöiden koulutuksella ja sisällyttämällä omavalvontasuunnitelmat 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.

