



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

9.10.2024
luvn.fi

Oma- valvontasuunnitelma Avosairaanhoidon Luoteinen alue

Omavalvontasuunnitelma
9.10.2024
(1/31)

Laatijat:	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Johanna Grotell	Valtteri Kiuru palvelulinjajohtajan sijainen	17.10.2024		
Heli Ranta-aho				
Ritva Räikkönen				

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	2
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	4
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
2.4	Muistutusten käsittely.....	9
2.5	Henkilöstö.....	9
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta...	13
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	14
2.8	Toimitilat ja välineet.....	14
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	17
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja	18
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	19
3	Omavalvonnan riskienhallinta	19
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	19
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
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	26
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

Palveluyksikkö ja vastuhenkilö:

Avosairaanhoido

Luoteinen alue

Johtava ylilääkäri Valtteri Kiuru

Palveluyksikön palvelupisteet ja vastuhenkilöt:

Karkkilan terveysasema, Huhdintie 23-25, 03600 Karkkila

Noora Lahdenperä yl, Jenni Juutilainen ayl, Ritva Räikkönen oh

Lohjan keskustan terveysasema, Ojamonkatu 36, 01800 Lohja

Mia Lindholm yl, Annika Nordman ayl, Johanna Grotell oh

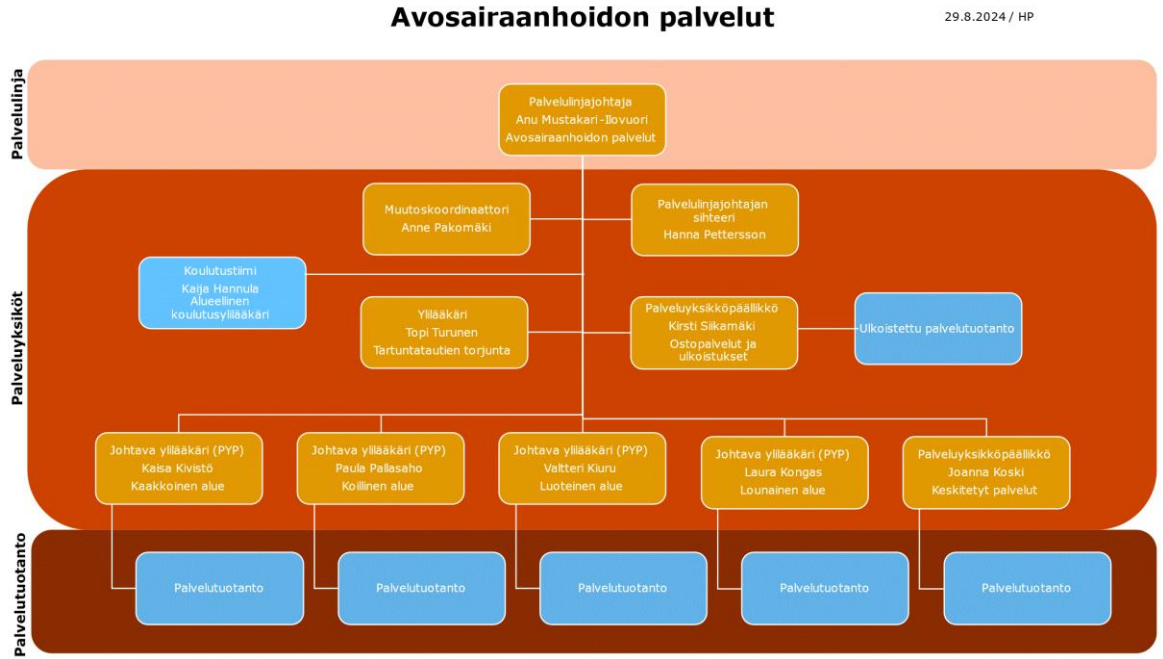
Tynninharjun päivystys, Sairaالاتie 8, 01800 Lohja

Mia Lindholm yl, Annika Nordman ayl, Johanna Grotell oh

Nummelan terveysasema, Nummenselkä 2, 03100 Nummela

Noora Lahdenperä yl, Jenni Juutilainen ayl, Ritva Räikkönen oh

Luoteisen alueen terveysasemat toimivat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ja kuuluvat avosairaanhoidon palvelulinjaan.



Kuva 1. Avosairaanhoidon palvelulinjan organisaatorakenne.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lohjan keskustan terveysasema tuottaa avosairaanhoidon perustason vastaanottopalvelut alueen väestölle. Lohjan keskustan terveysasemalla ja Tynninharjun päivystyksessä toimii virka-aikana yhteensä n. 22 lääkäriä, 36 hoitajaa, 1 toimistosihteeri ja 1 terveyskeskusavustaja. Terveysaseman toiminnan johtamisesta vastaavat avosairaanhoidon ylilääkäri, apulaisylikkääri ja osastonhoitaja.

Karkkilan ja Nummelan terveysasemat tuottavat perustason vastaanottopalvelut sekä virka-aikaisen kiireellisen hoidon alueen väestölle. Nummelassa toimii virka-aikana 22 lääkäriä, 31 hoitajaa ja 1 toimistosihteeri. Karkkilassa toimii 4 lääkäriä ja 10 hoitajaa.

Perustason vastaanottopalveluilla tarkoitetaan sosiaali- ja terveyskeskuksissa, hyvinvointikeskuksissa ja terveysasemilla

tarjottavia lääkärin ja hoitajan vastaanottoja sekä muiden erityisammattiryhmien palveluita ja vastaanottoja. Perustason vastaanottopalveluissa hoidetaan ja tutkitaan sairauksia, annetaan terveydentilaan liittyviä todistuksia ja lausuntoja sekä tuetaan terveyden edistämisessä ja sairauksien ennaltaehkäisyssä. Vastaanotolla voi asioida läsnä- tai etävastaanotolla. Etävastaanotto voi tapahtua esimerkiksi puhelimitse tai videovälitteisesti. Palvelut tuotetaan luoteisella Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Luoteisella avosairaanhoidon palvelualueella ostopalveluna tuotetaan laboratorio- ja kuvantamispalvelut, kohdunkaulan ja suolistosyövän seulonnat, jalka- ja ravitsemusterapia, vuorokausiverenpaine- ja Holter-seurannat sekä unirekisteröinti (Remotest-lausuntopalvelut). Lohjan terveysasemalla toimii ostopalvelupsykiatri ja tällä hetkellä kaksi ostopalveluterveyskeskuslääkärää. Nummelan terveysasemalla toimii ostopalvelukorvalääkäri. Vihdissä ja Karkkilassa silmänpohjakuvaukset ja mammografiat tuotetaan ostopalveluna terveysaseman tiloissa.

Palveluyksikössä tuotetaan perusterveydenhuollon palveluita Karkkilan, Lohjan keskustan ja Nummelan terveysasemilla Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella 80 000 asukkaan väestölle. Palvelu sisältää terveysaseman lääkäri- ja hoitajapalvelut, joita tuotetaan etä- ja läsnäpalveluna, kiireettömänä ja kiirevastaanotolla sekä päivystysmuotoisena Tynninharjulla.

Johto ja esihenkilöt seuraavat säännöllisesti toiminnan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista ja ottavat ne

huomioon päätöksenteossaan. Seurannassa apuna käytetään päivittäisjohtamisen tauluja sekä teams-taulukkoita. Jokainen työntekijä yhdessä esihenkilöiden kanssa vastaa päivittäisessä työssään siitä, että työ on laadukasta ja vastaa kaikilta osin asiakas- ja potilasturvallisuuden vaatimuksia, sekä organisaation asettamia tavoitteita.

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 Valtteri Kiuru vastaa tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatun luoteisen alueen avosairaanhoidon 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 Haipro-järjestelmään tekemällä potilasturvallisuusilmoituksen ja ilmoittamaa vakavasta vaaratapahtumasta lisäksi välittömästi omalle esihenkilölle, joka ilmoittaa asiasta heti johtavalle ylilääkärille.

Johtava ylilääkäri seuraa palveluyksikön potilas- ja työturvallisuusilmoitusten määrää, kehittämistoimenpiteiden tarvetta ja ilmoitusten käsittelyaikoja. Haipro-ilmoituksia käsitellään palvelupisteiden kokouksissa ja johtotiimeissä. Noin kerran kuukaudessa palveluyksikön johtoryhmässä käydään läpi Haipro- ja palautetilastoja sekä tärkeimpiä nostoja kuluneelta seuranta-ajalta. 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 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

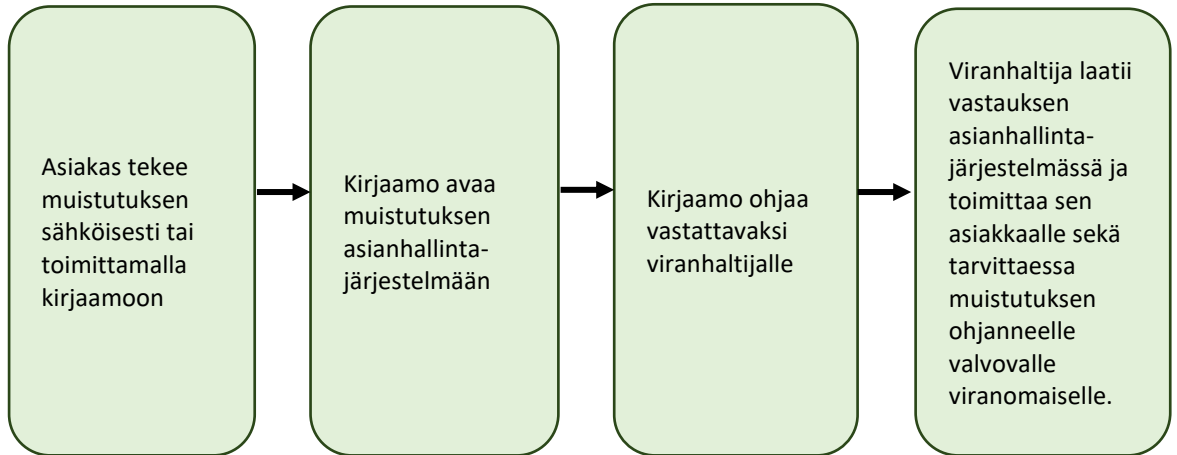
Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos potilas kieltäytyy 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. Osastonhoitajat, ylilääkärit ja hallinnollinen apulaisylilääkäri (Heli Ranta-aho) osallistuvat muistutuksen selvittämiseen ja vastauksen laatimiseen muistutuksen selvittämisen edellyttämällä tavalla. Johtava ylilääkäri seuraa 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

Palveluyksikössä työskentelee Lohjan terveysasemalla 36 hoitajaa, 22 lääkäriä, 1 toimistosihteeri ja 1 terveyskeskusavustaja.

Karkkilan ja Nummelan terveysasemilla työskentelee yhteensä 41 hoitajaa, 26 lääkäriä ja 1 toimistosihteeri.

Sijaisia voidaan rekrytoida avoimiin tehtäviin. Lohjan terveysasemalla työskentelee tällä hetkellä 2 terveyskeskusvuokralääkäriä.

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 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. Rekrytointiin 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 vastuuhenkilöt ja johtava ylilääkäri seuraavat säännöllisesti henkilöstön tavoitemäärän toteutumista. Päivittäisestä työnjohdosta ja työntekijöiden sijoittamisesta työtehtäviin vastaavat palvelupisteen vastuuhenkilöt. He seuraavat palvelujen kysyntää, terveysasemien takaisinsoittojärjestelmään ja sähköisiin yhteydenottokanaviin tuleviin yhteydenottoihin vastaamisen nopeutta ja sujuvuutta.

Henkilöstötilanteesta ja palvelutuotannosta raportoidaan tarvittaessa johtavalle ylilääkärille Valtteri Kiurulle.

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

Lohjan terveysasema koostuu kahdesta eri toimipaikasta:

Keskustan terveysasema (Ojamonkatu 36):

tuottaa kiireettömän hoidon palveluita kahdessa eri kerroksessa, neljällä eri käytäväosuudella. Vastaanottohuoneita on n. 70, joissa kaikissa on hätäpoistumistiet.

Päivystys toimii Lohjan sairaalan (Sairaالاتie 8) tiloissa kahdella eri käytävällä. Kaikissa huoneissa on hätäpoistumistiet.

Kaikissa vastaanottohuoneissa on huomioitu yksityisyyden suojasta.

Kiinteistöhuolto hoitaa molempien kiinteistöjen huoltotöitä ja ne tilataan Granlund Manager -ohjelmiston kautta.

Nummelan terveystasemalla (Nummensekä 2, 03100 Nummela) toimii kiireetön ja virka-aikainen kiirevastaanotto. Vastaanotot toimivat kahdessa kerroksessa ja kiirevastaanotolla on käytössään pääsääntöisesti yksi käytävä, jolla sijaitsee myös seurantapaikat. Nummelan terveystasemalla on 60 huonetta, joista osassa toimii talous- ja henkilöstöhallinnon työntekijöitä sekä esihenkilöitä. Lisäksi Nummelan terveystaseman vastaanottohuoneissa ei kaikissa ole käsienpesu mahdollisuutta, mikä rajoittaa osin vastaanottotoimintaa ja lisäksi kaikissa huoneissa ei ole hätäpoistumistietä (poistumisovea). Esteettömyys on osin puutteellinen. Rakennuksessa on vain yksi hissi, mikä sijaitsee osaston aulassa. Liikuntaesteiset asiakkaat on pyrittävä ohjaamaan oikeisiin auloihin ulkokautta.

Karkkilan terveystasemalla (Huhdintie 23-25, 03600 Karkkila), toimii kiireetön ja virka-aikainen kiirevastaanotto. Vastaanotot toimivat yhdessä kerroksessa. Huoneet ovat kaikki vastaanoton pitämislle soveltuvia (käsienpesumahdollisuus) sekä niissä on hätäpoistumistiet (poistumisovet) jokaisessa huoneessa. Kummallakaan terveystasemalla vastaanottojen neuvontaluukuilla ei ole äänieristettyä tilaa, joten asiakkaat ohjataan hoituhuoneisiin, jos heillä on potilasasiaa. Aikoja ei myöskään anneta neuvontaluukuilta.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääkinällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääkinällisten 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. Karkkilan, Lohjan ja Nummelan terveystasemilla on kullakin 2 laitevastaavaa. Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävänä on palvelupisteissä varmistaa henkilöstön osaaminen käytössä olevien laitteiden osalta, käytössä olevat laitteet ovat rekisteröity, CE-merkitty ja EU-säätelyn käyttömukaisia, ne ovat kunnossa ja niille toteutuu määräaikaistarkastukset sovituin välein.

Palveluyksiköissä lääkinällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN [intranetistä](#). Lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääkinällisten laitteiden ammatillisin käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinällisten 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.

Lääkinällisten laitteiden seurantajärjestelmä ja laadunvarmistus on HUS diagnostiikan vuokraama ja valvoma.

Meduusa on seuraavan lääkinällisten laitteiden seurantarekisterin nimi ja sitä tulee hallinnoimaan 2 nimettyä henkilöä. Tällä hetkellä Laiterekisteri on vielä excel-taulukossa, jota hallinnoidaan yksiköissä.

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 tietoturvatietojen 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. Luoteisen avosairaanhoidon terveysasemien lääkehoitosuunnitelmat on hyväksytty 4.9.2024.

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 viranomais määräyksiä. 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.

Avosairaanhoidon luoteisella alueella asiakkaat voivat antaa palautetta Luvn.fi -sivuston CaseM Asiointi -palautejärjestelmän kautta. Palvelupisteiden vastuhenkilöt, hallinnollinen apulaisylilääkäri ja johtava ylilääkäri seuraavat palautteita. Vastuhenkilöt pyrkivät vastaamaan palautteisiin suositellussa määräajassa ja vievät tärkeimpiä palautenostoja henkilöstökokouksiin. Hallinnollinen apulaisylilääkäri laatii palautekoosteen palveluyksikön johtoryhmälle noin kerran kuukaudessa. Palautteisiin reagoidaan kehittämällä tarvittaessa palvelupisteiden toimintaa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa johtava ylilääkäri Valtteri Kiuru ja palvelupisteiden riskienhallinnasta sen vastuhenkilöt.

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@tier.fi	Fimea, Vakava epäkohta AVI
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausi ilmoitus	
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	<u>Fimea</u>
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro (PT)	<u>Fimea</u>
Säteilyvaarailmoitukset		<u>STUK</u>
Tietyt yleisvaaralliset ja valvottavat tartuntataudit	tartuntatauti@luvn.fi	<u>THL</u>
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	tartuntatauti@luvn.fi	<u>Ruokavirasto</u>
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	<u>Pelastuslaitos</u>

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat.

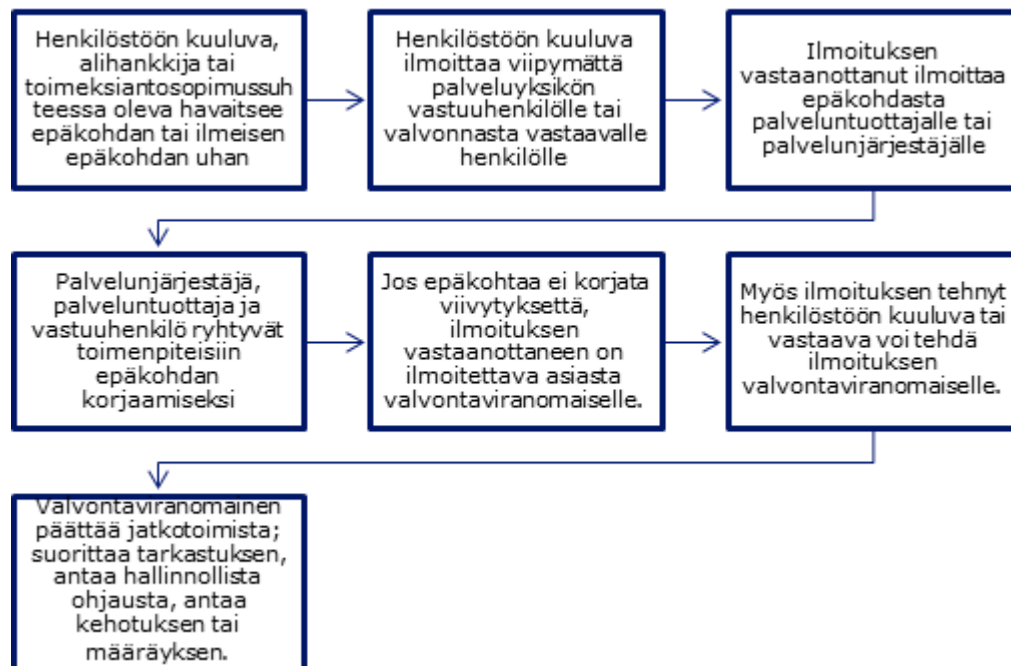
Riskejä tunnustetaan taulukon 2. ilmoitusmenettelyjen seurannan lisäksi kerran vuodessa, ja tämän lisäksi aina tarvittaessa tehtävällä riskien arvioinnilla.

Terveysasemien avosairaanhoidon toiminnan 3 suurinta riskiä ovat:

- Väkivallan uhka (pyritään ehkäisemään ennakoiden, perehdyttämällä)
- Pisto/viilto tapaturmat (perehdyttämällä, kiireen hallinnalla)
- Liukastumiset (ennakoimalla lattioiden kuntoa, hyvällä lattioiden hoidolla)

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 omavalvonnallisilla 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

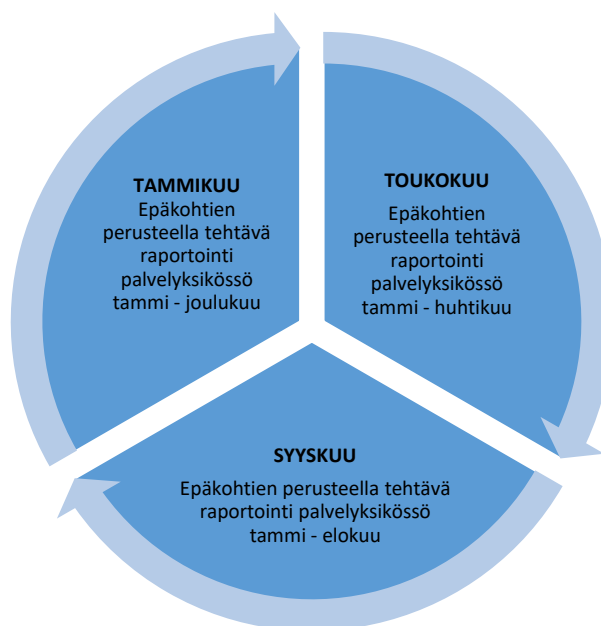
yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto tapahtumasta ja korjaavat toimet käsitellään yksikössä, jotta oppiminen vaaratapahtumista mahdollistuu. Jos tapahtuma tutkitaan vakavana vaaratapahtumana, jaetaan tutkinnasta 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 epäkohtailmoituksien (mm. vaara- ja haittatapahtumat) perusteella ja raportoidaan hyvinvointialue/palvelulinja ja palveluyksikötasoisesti 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.

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. 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 palveluyksikön johtoryhmässä ja henkilöstökokouksissa. Suunnitelma viedään henkilöstön omaan teams-kansioon ja lisätään perehdytyksen tarkistuslistaan, joissa se on henkilöstön luettavissa. 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 itsearviointin säännöllisin välein, ja nämä tulokset ovat osa omavalvonnan seuranta.

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun sen sisältöön on tarve tehdä muutoksia. Lisäksi johtava ylilääkäri Valtteri Kiuru ja palvelupisteiden vastuhenkilöt 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 vastuhenkilöt henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelman seurannan raportointi tehdään kolmasti vuodessa. Tästä raportoinnista vastaa palvelulinjajohtaja.

