

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

19.2.2026
luvn.fi

Omavalvontasuunnitelma

MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUT

ENSILINJA

Laatijat:	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Susanna Råman- Maljonen	x	8.6.2026		
Jasmine Wickman	x			
Pamela Stoor	x			
Riikka Rupponen	x			
Anna-Leena Bergdahl				

Tiivistelmä

--

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen ensilinjan omavalvontasuunnitelma kuvaa, miten palveluyksikössä varmistetaan asiakas- ja potilasturvallinen, laadukas ja lainmukainen toiminta. Ensilinjan palvelut ovat matalan kynnyksen, maksuttomia mielenterveys- ja päihdepalveluja, joihin voi hakeutua ilman lähetettä puhelimitse, sähköisesti tai ilman ajanvarausta vastaanotolle. Toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen, vapaaehtoisuuteen, yhdenvertaisuuteen, moniammatillisuuteen ja tutkittuun tietoon. Palveluja tuotetaan lähi- ja etäpalveluina suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Palveluyksikön johtamisesta ja laadusta vastaavat palveluyksikköpäällikkö, ylilääkäri sekä palvelupisteiden esihenkilöt yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstön osaamista varmistetaan perehdytyksellä, koulutuksilla, lääkehoito- ja tietosuojaluvilla sekä säännöllisellä osaamisen seurannalla. Laatu- ja turvallisuustyö perustuu omavalvontaan, riskien tunnistamiseen, vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen sekä palautteiden, muistutusten ja mittareiden systemaattiseen käsittelyyn. Riskienhallinnassa hyödynnetään muun muassa LaRi-järjestelmää, palvelupistekohtaisia riskienarviointeja, lääkehoitosuunnitelmaa, tietoturvaohjeita sekä poikkeustilanteisiin laadittuja toimintamalleja. Valmius- ja jatkuvuudenhallintaa toteutetaan hyvinvointialueen yhteisten suunnitelmien, paikallisten ohjeiden ja kriittisten toimintojen turvaamisen kautta. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan palvelupisteissä, esihenkilötyössä ja raportoinnissa säännöllisesti, ja kehittämistoimista raportoidaan palveluyksikkö- ja palvelulinjatasolla vähintään neljän kuukauden välein.

Referat

--

Egenkontrollplanen för förstalinjens tjänster inom mentalvårds- och missbrukartjänster beskriver hur enheten säkerställer klient- och patientsäker, högklassig och lagenlig verksamhet. Förstalinjens tjänster är avgiftsfria lågtröskeltjänster för invånare i Västra Nylands välfärdsområde och personer som studerar i området. Till tjänsterna kan man söka sig utan remiss per telefon, elektroniskt eller till mottagning utan tidsbokning. Verksamheten bygger på klientorientering, frivillighet, jämlikhet, multiprofessionellt arbete och evidensbaserad vård. Tjänsterna erbjuds som när- och distanstjänster på finska, svenska och engelska. För ledningen och kvaliteten ansvarar serviceenhetschefen, överläkaren och cheferna för verksamhetsställena tillsammans med personalen. Personalens kompetens säkerställs genom introduktion, utbildningar, läkemedelsbehandlingstillstånd, dataskyddsutbildning och regelbunden uppföljning av kunnandet. Kvalitets- och säkerhetsarbetet grundar sig på egenkontroll, identifiering av risker, anmälan om avvikelser och missförhållanden samt systematisk behandling av respons, anmärkningar och uppföljningsmätare. I riskhanteringen används bland annat LaRi-systemet, enhetsspecifika riskbedömningar, läkemedelsplanen, informationssäkerhetsanvisningar samt verksamhetsmodeller för störnings- och undantagssituationer. Beredskap och kontinuitetshantering genomförs genom välfärdsområdets gemensamma planer, lokala anvisningar och tryggnad av kritiska funktioner. Genomförandet av egenkontrollplanen följs upp regelbundet vid verksamhetsställena, i chefsarbetet och i rapporteringen, och utvecklingsåtgärder rapporteras på serviceenhets- och servicelinjenivå minst var fjärde månad.

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Asiakas ja potilasturvallisuus.....	1
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	2
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	2
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	3
2.3.1	Oikeus hoitoon ja palveluun	4
2.3.2	Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan	4
2.3.3	Tiedonsaantioikeus.....	5
2.3.4	Itsemääräämisoikeus.....	6
2.4	Muistutukset.....	6
2.5	Henkilöstö	8
2.5.1	Henkilöstön osaamisen varmistaminen	9
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	11
2.8	Toimitilat ja laitteet.....	11
2.8.1	Lääkinnälliset laitteet.....	18
2.8.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
2.9	Lääkehoitosuunnitelma.....	20
2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	20
2.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
3	Omavalvonta ja riskienhallinta.....	22
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	22
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	23
3.2.1	Riskienhallinta	23
3.2.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely	24
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	28
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	28
3.5	Ostopalvelut ja alihankinta	29

4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen	30
4.1	Toimeenpano	30
4.2	Julkaiseminen ja päivittäminen	31

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

1.1 Palveluyksikön perustiedot

Susanna Råman-Maljonen, palveluyksikköpäällikkö p. 040 636 8036,

susanna.raman-maljonen@luvn.fi Hanna Ryynänen, ylilääkäri p. 040 636 6381,

hanna.ryynanen@luvn.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden ensilinjan palvelut ovat matalan kynnyksen maksuttomia palveluja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille ja alueella opiskeleville. Palveluun voi hakeutua ilman lähetettä. Ensilinjassa asiakas saa ohjausta ja neuvontaa, hoidontarpeen arvion sekä yhdessä laaditun oireenmukaisen ensivaiheen hoidon.

Osassa kuntia ensilinjan palveluihin kuuluu myös terveysneuvonta ja korvaushoito.

Palveluun voi hakeutua soittamalla mielenterveys- ja päihdepalvelujen keskitettyyn ajanvarausnumeroon, lähettämällä kiireettömän viestin Lunnaan tai tulemalla matalan kynnyksen vastaanotolle ilman ajanvarausta. Vastaanottoja toteutetaan sekä ajanvarauksella että ilman ajanvarausta.

Ensilinjan palvelupisteitä on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella kymmenen: kolme Espoossa sekä yksi Kirkkonummella, Inkoossa, Hangossa, Karkkilassa, Vihdissä, Lohjalla ja Tammisaarella. Ilman ajanvarausta toimivia vastaanottoja on Espoossa Kivenlahdessa, Kirkkonummen hyvinvointikeskuksessa, Nummelan avopalveluissa, Karkkilan terveysasemalla, Kauppakeskus Lohjantähdessä, Inkoon terveysasemalla, Hangon terveysasemalla ja Raaseporin mielenterveyskeskuksessa Tammisaarella.

Ensilinjan palveluja tuotetaan lähi- ja etäpalveluina. Asiakkaita palvellaan yksilöllisesti, ja jokaiselle laaditaan henkilökohtainen hoitosuunnitelma. Työn perustana ovat luottamus, avoimuus, terveyden edistäminen, sairauksien ehkäisy sekä kärsimyksen lievittäminen. Toiminnassa korostuvat ihmisarvon kunnioittaminen ja ihmiselämän suojeleminen. Palvelua saa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, ja tarvittaessa käytössä ovat tulkkipalvelut, jotta asiakas voi asioida omalla äidinkielellään. Palveluyksikön esihenkilö huolehtii siitä, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen ja mahdollisuus lisäkoulutukseen.

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. Palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta varmistetaan osaavalla, omavalvontaan sitoutuneella henkilöstöllä sekä yksikön riskienhallintaan perustuvalla omavalvonnalla. Omavalvonnan tavoitteena on parantaa palvelujen laatua, turvallisuutta ja asiakkaiden sekä potilaiden oikeusturvaa. Jokaisen työntekijän, myös sijaisten, harjoittelijoiden ja opiskelijoiden, tulee tuntea yksikön riskit ja niiden hallintakäytännöt. Yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma toimii perehdytyksen ja toiminnan kehittämisen välineenä.

Toimintaa ohjaavat kansalliset suositukset, kuten asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026, Käypä hoito -suositukset sekä sosiaali- ja terveysministeriön ohjeet. Henkilöstön osaamista ylläpidetään säännöllisellä täydennyskoulutuksella. Sosiaali- ja terveysministeriön suosituksen mukaan koulutusta tulee olla 3–10 päivää henkilöä kohden vuodessa. Työnantaja vastaa koulutuksen mahdollistamisesta ja rahoituksesta, ja esihenkilö huolehtii osallistumisen toteutumisesta. Palvelujen laatua seurataan hyvinvointialueen palvelustrategiaan ja kansallisiin kriteereihin perustuvilla mittareilla. Seurannassa tarkastellaan erityisesti:

- asiakas- ja potilasturvallisuus- sekä epäkohtailmoitusten määrää, sisältöä ja tehtyjä toimenpiteitä
- asiakaspalautteiden määrää, sisältöä ja niistä johdettuja toimenpiteitä
- muistutusten määrää, sisältöä ja käsittelyn perusteella tehtyjä kehittämistoimia
- asiakastyytyväisyysmittausten tuloksia
- Pulssi-kyselyn tuloksia henkilöstön työhyvinvoinnin seurannassa

Vastaanottotyössä noudatetaan Käypä hoito -suosituksia, ja hoito perustuu tutkittuun tietoon. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen johtoryhmä sekä yksikön esihenkilöt vastaavat siitä, että hoito toteutuu asiakas- ja potilasturvallisesti ja potilashaittoja ehkäisevästi.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Hyvinvointialueen hallintosäännön 113 §:n mukaan viranhaltijat ja esihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat omalle esihenkilölleen. Tehtävistä määrätään tarkemmin hyvinvointialuejohtajan toimintaohjeissa. Palveluyksiköissä päälliköt ja esihenkilöt vastaavat laadunhallinnan sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisesta annettujen ohjeiden ja lainsäädännön mukaisesti. Omaevalvontasuunnitelmat laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut kuuluvat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Ensilinjan palveluesihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omissa palvelupisteissään ja raportoivat palveluyksiköpäällikölle. Esihenkilöt seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista ja huomioivat ne päätöksenteossa. Jokainen työntekijä vastaa omassa työssään palvelun laadusta ja siitä, että päätökset tehdään asiakas- ja potilasturvallisuus huomioiden. Potilas- ja asiakasturvallisuuden vaaratapahtumista sekä sosiaalihuollon epäkohdista tehdään ilmoitus, jonka käsittelyssä arvioidaan, voidaanko asia korjata omaevalvonnan keinoin vai edellyttääkö se ilmoitusta viranomaiselle.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Asiakkaan hoitoon ja palveluun hakeutumisen väylä on monikanavainen. Asiakas voi hakeutua palveluun ottamalla yhteyttä puhelimitse, sähköisesti Lunnan kautta tai hakeutumalla vastaanotolle ilman ajanvarausta. Palveluun voidaan ohjata myös toisen palvelulinjan viranomaisen kautta.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue.

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

Asiakkaalle ja potilaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen ensilinjan tavoitteena on edistää asiakkaiden mielenterveyttä ja päihteettömyyttä sekä näiden ongelmien samanaikaista hoitoa. Tarjoamme palveluja asiakkaiden tarpeista lähtien. Työskentely tapahtuu yhteisymmärryksessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaan hoito ja perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen.

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Hoidontarpeen arviointi toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaisessa laajuudessa, tarvittaessa moniammatillisesti. Hoidon tarpeen arviointi perustuu terveydenhuoltolakiin ja päivitysasetukseen. Arvioinnin tekee laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Ensilinjassa arviointi tehdään aina yhdessä asiakkaan ja/tai läheisen kanssa. Arvioinnin työvälineinä aikuisilla on tukena Terapianavigaattori ja alle 18-vuotiailla Interventionavigaattori. Digitaaliset työvälineet nopeuttavat hoidon tarpeen arvioinnin toteuttamista ja varmistavat arvioinnin tasalaatuisuuden.

2.3.3 Tiedonsaantioikeus

Hoitosuunnitelma ja hoidon arviointi laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakas näkee kirjaukset Omakannasta. Hoitosuunnitelma on tavoitteellinen, ja sitä päivitetään tarvittaessa hoidon aikana, ja hoitajakson vaikuttavuutta arvioidaan asiakkaan kanssa hoidon aikana. Palvelupisteen esihenkilö vastaa hoitoprosessien noudattamisen valvonnasta ja kirjausten asianmukaisuudesta.

[Hyvinvointialueen verkkosivuilla ohjataan asiakkaan tiedonsaantioikeudesta tarkemmin.](#)

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista toteutuu kirjallisilla esitteillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedoista palvelupisteissä (infonäytöt, taulut) ja verkkosivuilla. Lisäksi palveluyksikössä on ohjeet palautteen antoon.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Lisätietoja verkkosivuilla: [Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

2.3.4 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on asiakkaan perusoikeus, joka sisältää oikeuden henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen, turvallisuuteen sekä yksityisyyteen. Yksikössä kunnioitetaan itsemääräämisoikeutta siten, että palveluihin hakeutuminen ja hoitoon tai toimenpiteisiin suostuminen perustuvat vapaaehtoisuuteen ja riittävään tietoon. Asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon sekä oikeus kieltäytyä suunnitellusta tai aloitetusta hoidosta. Jos asiakas ei kykene päättämään hoidostaan, hänen tahtonsa pyritään selvittämään ensisijaisesti, ja ellei se ole mahdollista, toimitaan hänen arvioidun etunsa mukaisesti kuulemalla lähiomaista, muuta läheistä tai laillista edustajaa ennen tärkeää hoitopäätöstä.

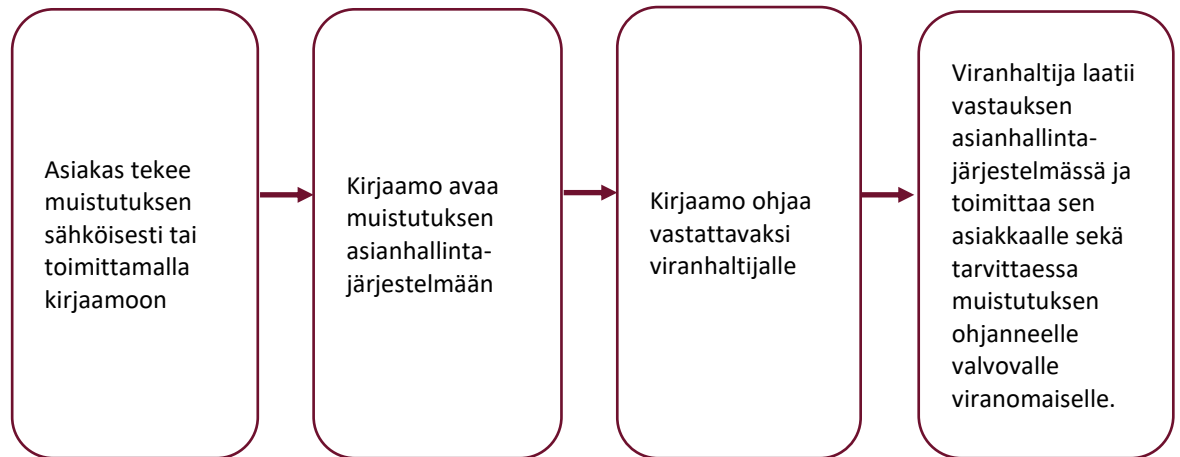
Mielenterveyslain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä voidaan käyttää vain tahdosta riippumattomassa hoidossa. Muissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain lain sallimissa tilanteissa. Myös muistisairaalla asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, eikä muistisairaus yksin poista oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon.

2.4 Muistutukset

Mikäli asiakas tai potilas on tyytymätön sosiaalihuollossa tai terveydenhuollossa saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun, voi hän tai hänen laillinen edustajansa, omainen tai muu läheisensä, tehdä muistutuksen joko vapaamuotoisena kirjeenä, muistutuslomakkeella tai erityistilanteessa suullisesti.

Palveluyksikönpäällikkö laatii kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus perustellaan.

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Palveluyksikköpäällikkö vastaa muistutusten käsittelystä. Muistutuksiin vastataan pääsääntöisesti noin kuukauden kuluessa niiden saapumisesta. Muistutuksen käsittelyssä palveluyksikköpäällikkö perehtyy potilastietojärjestelmän kirjauksiin ja käsittelee asian yhdessä yksikön esihenkilön (palveluesihenkilö) sekä asianomaisen työntekijän kanssa. Työntekijältä pyydetään kirjallinen vastine, jonka pohjalta palveluyksikköpäällikkö laatii kokonaisvastauksen muistutukseen. Mikäli muistutus edellyttää toiminnan kehittämistä, palveluesihenkilö vie asian käsiteltäväksi työryhmäkokoukseen. Tällöin varmistetaan muistutuksen tekijän anonymiteetin säilyminen.

2.5 Henkilöstö

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen ensilinjassa työskentelee omavalvontasuunnitelman laatimishetkellä 48 sairaanhoitajaa, 6 lähihoitajaa ja kaksi terapiakoordinaattoria. Omavalvontasuunnitelman hyväksymishetkellä avoinna on yksi sairaanhoitajan määräaikainen tehtävä ja kaksi hanketyöntekijän tehtävää. Ensilinjassa sijaisia otetaan lähtökohtaisesti vain pidempiin sijaisuuksiin (mm. perhe- ja opintovapaat), poikkeuksena voivat olla kesäloma-ajat, jolloin kriittisten palvelujen turvaaminen sijaistyövoimalla on välttämätöntä. Henkilöstön riittävyttä arvioidaan hoidon saatavuuden ja tehokkuuden seurannan avulla, ja toimenpiteitä pyritään tekemään sen mukaisesti.

Poikkeustilanteissa mielenterveys- ja päihdepalveluissa pyritään varmistamaan kriittisten toimintojen henkilöstömäärä. Korvaushoidon lääkkeenjako turvataan ensisijaisesti poikkeustilanteissa.

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.

Palveluyksikköön kuuluvien palvelupisteiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esimerkiksi kehityskeskusteluiden yhteydessä. Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuus selvitykset ja huumausainetestaukset. Palveluyksikön esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen lasten ja nuorten sekä ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 § ja laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) 3 §).

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen ensilinjan työntekijöillä tulee olla suoritettuna lääkehoitolupa (LoVe) ja tietosuojakoulutus. Menetelmäkoulutuksista pakollisia ovat Ensijäsennys- ja Ohjatun omahoidon koulutuskokonaisuudet.

Taulukko 1. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle suositellut omavalvontaan liittyvät koulutukset

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus <ul style="list-style-type: none"> Erillisen suunnitelman mukaisesti 	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen <ul style="list-style-type: none"> Erillinen koulutus tai sisältyen esim. tietojärjestelmäkoulutukseen 	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (Oppiportti) <ul style="list-style-type: none"> infektioiden torjunta, laiteturvallisuus, turvallinen lääkehoito Saatavilla myös laajemmalla sisällöllä 	Asiakas- ja potilastyössä toimiva henkilökunta
Tai asiakasturvallisuuskoulutus (<u>LAB PedaSafety</u>) <ul style="list-style-type: none"> Järjestelmälähtöisyys Lääkehoito, infektioiden torjunta ym. 	Asiakastyössä toimiva henkilöstö
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta

Tietosuojakoulutus (LUVN Akademi)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
-----------------------------------	--

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. Mielensterveys- ja päihdepalveluissa harjoittelua suorittava terveydenhuollon opiskelija toteuttaa lääkettä vain ohjaajan välittömässä valvonnassa. Teemme yhteistyötä ammattikorkeakoulujen kanssa, ja opiskelijan ohjaajasta sovitaan esihenkilön ja työntekijöiden kesken.

Palvelupisteissä on perehdytysuunnitelmat. Esihenkilö arvioi kehityskeskusteluissa kaksi kertaa vuodessa työntekijöiden koulutustarpeet ja seuraa työskentelyn asianmukaisuutta. Havaittuihin puutteisiin puututaan henkilökohtaisilla keskusteluilla sekä ohjaamalla, neuvomalla ja perehdyttämällä.

Henkilöstön riittävyyden seurannan ja varmistamisen on katettava kaikki palveluyksikössä ja sen lukuun tuotettavat palvelut.

Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset.

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan seuraamalla hoidon saatavuutta ja tehokkuutta. Lisäksi seuraamme terapiatakuun toteutumista. Työnantaja edellyttää täyttä työaika tekeviltä ensilinjan työntekijöiltä 22 asiakkaan tapaamista viikossa. Ensilinjan palvelut eivät ole erityislainsäädäntöön sidottuja.

Poikkeustilanteissa mielensterveys- ja päihdepalveluissa varmistetaan kriittisten toimintojen henkilöstömäärän riittävyys. Korvaushoidon lääkkeenjako turvataan ensisijaisesti poikkeustilanteissa, samoin kuin asiakkaiden ohjaus- ja neuvontapalvelu.

2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden tietoja tallennetaan Kanta-palveluihin. Kanta-palvelut mahdollistavat asiakkaan tietojen liikkumisen hoitavien ammattilaisten välillä asiakkaan luvalla.

Hyvinvointialueella asiakas- sekä potilastietojen käyttöönoton myötä on kantapalveluihin tullut muutoksia. Tästä johtuen asiakkaan tulee lukea kantainformointi ja hyväksyä tietojen siirto tarvittaessa. Yksikössä teemme yhteistyötä tarvittavien tahojen kanssa asiakkaan luvalla.

2.7 Toimitilat ja laitteet

Ensilinjalla on käytössä seuraavat toimitilat

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (osoite ja puhelinnumero)
Ensilinja 1	Anna- Leena Bergdahl	Meriusva 3, 1krs, 02320 Espoo
Ensilinja 1	Anna- Leena Bergdahl	Kalaonnantie 8, 2. krs, 02230 Espoo
Ensilinja 1	Anna- Leena Bergdahl	Komentajankatu 5A, 2.krs, 02600 Espoo
Keskitetty ajanvaraus- ja neuvonta (Teletimi)	Jasmine Wickman	Kalaonnantie 8, 3. krs. 02230 Espoo
Ensilinja 2	Riikka Rupponen	Kauppakatu 5-9, 08100 Lohja
Ensilinja 2	Riikka Rupponen	Nummenselkä 2, 03100 Nummela
Ensilinja 2	Riikka Rupponen	Huhdintie 23-25, 03600 Karkkila
Ensilinja 3	Pamela Stoor	Sairaalankuja 3, 10600 Tammisaari

Ensilinja 3	Pamela Stoor	Jokiniityntie 2, 02400 Kirkkonummi
Ensilinja Hanko	Pamela Stoor	Esplanaadi 85, 10900 Hanko
Ensilinja Inkoo	Pamela Stoor	Rantatie 6, 10210 Inkoo

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Henkilöstön käytössä ovat tietokone ja puhelin. Niiden käyttöön annettava opastus kuuluu jokaisen työntekijän perehdytykseen. Tietokoneelle kirjaututaan henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella. Organisaation intranettiin ja potilastietojärjestelmään kirjaututaan omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla tai varmennekortilla. Tietokoneelta on aina kirjaututtava ulos, ja varmennekortti on poistettava koneesta, kun työntekijä poistuu työpisteeltä. Esihenkilö vastaa käyttöoikeuksien tarpeen arvioinnista, tunnusten tilaamisesta sekä käyttöoikeuksien poistamisesta työtehtävän muuttuessa tai työsuhteen päättyessä.

Työvälineet ja käyttöoikeudet

Tietoturva ja työpuhelimet

Henkilökohtainen työpuhelin suojataan kaksivaiheisella tunnistautumisella, kuten PIN-koodilla ja laitteen pääsykoodilla. Yhteiskäyttöpuhelin PIN-koodit säilytetään tietoturvallisesti, ja mahdolliset PUK-koodit ovat vain esihenkilöiden saatavilla. Jos työvälineissä ilmenee toiminnallisia ongelmia, työntekijä ilmoittaa niistä esihenkilölle. Tarvittaessa esihenkilö tai hänen nimeämänsä henkilö on yhteydessä organisaation IT-tukeen (Tiera) ongelman selvittämiseksi. LUVN Toimitilojen ylläpitopalvelut vastaavat tilojen vuokraamisesta ja ylläpidon järjestämisestä. Kiinteistöhuollosta vastaa kiinteistön omistajan nimeämä taho.

Kivenlahden toimipiste

Kivenlahden toimipiste sijaitsee rakennuksessa, jossa on aikaisemmin toiminut terveysasema. Ensilinjan palvelut ovat toimipisteen sisääntulokerroksessa. Tilat ovat avoimet ja esteettömät, kulkureitti sisäänkäynnille on opastettu, tasainen ja riittävän leveä sekä valaistu. Sisäänkäynti erottuu selkeästi ja on valaistu. Sisäänkäynnin yläpuolella on katos. Sisäänkäynnin ovet erottuvat selkeästi. Oven ulkopuolella on riittävästi vapaata tilaa liikkumiselle pyörätuolin kanssa. Ovi aukeaa automaattisesti liikkeentunnistimella.

Toimipisteessä on opasteet eri tiloihin, toimipisteen ovet erottuvat selkeästi. Odotustilassa on vuoronumerojärjestelmä ja istuimet. Toimipisteessä on esteetön wc.

Työntekijöiden työhuoneissa on lavuaari ja hätäpoistumisovet. Toimitilassa on keittiö-ruokailutila sekä neuvotteluhuone, jota voidaan käyttää kokouksiin ja asiakkaiden ryhmätapaamisiin. Työntekijöiden käytössä on pukuhuoneet ja suihkutilat.

Kalaonntien toimipiste

Kalaonntien toimipisteet sijaitsevat rakennuksen toisessa (2.) ja kolmannessa (3.) kerroksessa. Ensilinjan ajanvarauksellinen palvelu sijaitsee toisessa kerroksessa ja keskitetty ajanvaraus- ja neuvontatiimi työskentelee kolmannessa kerroksessa.

Tilat ovat esteettömät. Asiakas voi tulla vastaanotolle hissillä, esteetön wc sijaitsee rakennuksen kolmannessa kerroksessa. Odotustilassa on istuimet.

Ajanvarauksellista työtä tekevien työntekijöiden työhuoneissa on lavuaarit ja hätäpoistumisovet. Kolmannen kerroksen työntekijät työskentelevät avokonttorissa, työskentely toteutuu puhelimitse tai Lunnan kautta, asiakkaita ei tavata läsnä ajoilla.

Toimitilassa on keittiö- ruokailuhuone sekä neuvottelu-/ryhmätila joita voidaan käyttää kokouksiin ja asiakkaiden ryhmätapaamisiin. Kiinteistössä on henkilökunnan käyttöön osoitetut pukeutumis- ja suihkutilat.

Perkkaan toimipiste

Perkkaan toimipiste sijaitsee rakennuksen kolmannessa kerroksessa (3.) Tilat ovat esteettömät, asiakas voi tulla vastaanotolle hissillä. Odotustila on avara ja siellä on istuimet. Toimipisteessä ei ole esteetöntä vessaa.

Työntekijöiden työhuoneissa on lavuaari ja hätäpoistumisovet. Toimipisteessä on keittiö-ruokailutila sekä neuvottelu- ja ryhmätila, joita voidaan käyttää kokouksiin ja asiakkaiden ryhmätapaamisiin.

Lohjan toimipiste

Lohjan ensilinjan palvelut sijaitsevat kauppakeskus Lohjantähdessä. Tilat ovat esteettömät. Tarvittaessa asiakas voi tulla vastaanotolle hissillä ja pyytää vartijaa avaamaan esteettömän takaoven. Vartijan puhelinnumero on 040 724 0395.

Opioidikorvaushoitoa toteuttavassa huoneessa on lavuaari. Muissa vastaanottohuoneissa lavuaaria ei ole.

Toimitilassa on keittiö ja ruokailutila sekä neuvottelu- ja ryhmätila, joita voidaan käyttää kokouksiin ja asiakkaiden ryhmätapaamisiin. Odotustila on avoin ja esteetön, ja inva-WC sijaitsee odotustilan yhteydessä.

Nummelan toimipiste

Nummelan toimipiste sijaitsee Nummelan terveysaseman piharakennuksessa. Tilat ovat esteettömät, ja tarvittaessa asiakas voi nousta ulko-ovelle pyörätuoliluiskan avulla.

Vastaanottohuoneet ovat esteettömät, ja WC-tilassa voi asioida myös pyörätuolilla. Lähes jokaisessa vastaanottohuoneessa on lavuaari. Odotustila on esteetön. Toimitilassa on keittiö, ja tarvittaessa ruokailu voidaan järjestää myös viereisessä vastaanottohuoneessa.

Odotustila on esteetön.

Toimitilassa on keittiö ja tarvittaessa ruokailla voi myös viereisessä vastaanottohuoneessa.

Yksikössä on neuvottelu- tai vastaanottohuone, jota voidaan käyttää asiakkaiden ryhmätapaamisiin.

Karkkilan toimipiste

Karkkilan toimipiste sijaitsee Karkkilan terveysaseman yhteydessä. Tilat ja vastaanottohuoneet ovat esteettömät, ja huoneissa on lavuaarit. Inva-WC sijaitsee odotustilan vieressä.

Toimitilassa on keittiö, jossa on ruokailumahdollisuus.

Tammisaaren toimipiste

Tammisaaren toimipiste sijaitsee kiinteistön toisessa kerroksessa (2k). Kaikki tilat ovat esteettömiä ja soveltuvat myös henkilöille, joilla on liikkumisrajoitteita, esimerkiksi pyörätuolia tai rollaattoria käyttäville. Sisäänkäynneissä on tasaiset kulut ja tarvittaessa luiskat sekä hissit, oviaukot ovat riittävän leveitä ja WC-tilat ovat esteettömiä. Ulko-ovet avautuvat automaattisesti.

Kaikissa vastaanottohuoneissa on poistumisovet, ja hätäuloskäynnit ovat asianmukaisesti turvattuja, esteettömiä sekä selkeästi merkittyjä. Suuret lasipinnat on varustettu kontrastimerkinnöillä, esimerkiksi lattiasta kattoon ulottuvilla valkoisilla tarroilla, jotka parantavat näkyvyyttä ja ehkäisevät törmäysriskiä. Valaistusta voidaan säätää kaikissa vastaanottohuoneissa yhtä lukuun ottamatta.

Käsienpesupisteitä on sosiaalityötiloissa, WC-tiloissa sekä lääkärin vastaanottohuoneessa, mutta muissa vastaanottohuoneissa niitä ei ole. Tilassa on lisäksi ruokailutila, jossa on mahdollisuus lämmittää ruokaa ja keittää kahvia. Sosiaalityötiloissa ei ole lukittavia henkilökohtaisia kaappeja, joihin henkilökunta voisi säilyttää omia laukkujaan ja muita henkilökohtaisia tavaroitaan.

Kirkkonummen toimipiste

Toimipisteen palvelut sijaitsevat kiinteistön toisessa (2.) kerroksessa pois lukien opioidikorvaushoito, joka sijaitsee ensimmäisessä (1.) kerroksessa. Kaikki tilat ovat esteettömiä ja soveltuvat myös henkilöille, joilla on liikkumisrajoitteita, esimerkiksi pyörätuolia tai rollaattoria käyttäville. Sisäänkäynneissä on tasaiset kulut ja tarvittaessa luiskat sekä hissit, oviaukot ovat riittävän leveitä ja WC-tilat ovat esteettömiä. Ulko-ovet avautuvat automaattisesti, lukuun ottamatta opioidikorvaushoidon vastaanottotilaan ulko-ovea, jonka henkilökunta avaa asiakkaille.

Suuret lasipinnat on varustettu kontrastimerkinnöillä, esimerkiksi lattiasta kattoon ulottuvilla valkoisilla tarroilla, jotka parantavat näkyvyyttä ja ehkäisevät törmäysriskiä.

Kaikissa vastaanottohuoneissa on poistumisovet ja hätäuloskäynnit ovat asianmukaisesti turvattuina, esteettömiä sekä selkeästi merkittyjä. Valaistusta voidaan säätää kaikissa huoneissa. Käsienpesupisteitä on sosiaalityötiloissa, WC-tiloissa sekä kaikkien vastaanottohuoneissa. Tilassa on lisäksi ruokailutila, jossa on mahdollisuus lämmittää ruokaa ja keittää kahvia. Löytyy lukittavia henkilökohtaisia kaappeja, joihin henkilökunta voisi säilyttää omia laukkujaan ja muita henkilökohtaisia tavaroitaan.

Hangan toimipiste

Hangon toimipiste sijaitsee terveysasemalla, ensimmäisessä (1.) kerroksessa. Kaikki tilat ovat esteettömiä ja soveltuvat myös henkilöille, joilla on liikkumisrajoitteita, esimerkiksi pyörätuolia tai rollaattoria käyttäville. Sisäänkäynneissä on tasaiset kulut ja tarvittaessa luiskat sekä hissit, oviaukot ovat riittävän leveitä ja WC-tilat ovat esteettömiä. Ulko-ovet avautuvat automaattisesti. Vastaanottohuoneessa ei ole käsienpesuallasta eikä poistumisovi. Hätäuloskäynnit ovat asianmukaisesti turvattuja, esteettömiä sekä selkeästi merkittyjä. Valaistusta ei voida säätää.

Käsienpesupisteitä on sosiaalityötiloissa, WC-tiloissa. Tilassa on lisäksi ruokailutila, jossa on mahdollisuus lämmittää ruokaa ja keittää kahvia. Lukittavia henkilökohtaisia kaappeja ei ole.

Inkoon toimipiste

Toimipiste sijaitsee Inkoon terveysasemalla. Tilat ovat esteettömiä ja soveltuvat myös henkilöille, joilla on liikkumisrajoitteita, esimerkiksi pyörätuolia tai rollaattoria käyttäville. Sisäänkäynneissä on tasaiset kulut ja tarvittaessa luiskat. Oviaukot ovat riittävän leveitä. Ulko-ovet avautuvat automaattisesti. Hätäuloskäynnit ovat asianmukaisesti turvattuja, esteettömiä, sekä selkeästi merkittyjä. Käsienpesupisteitä on sosiaalityötiloissa, WC-tiloissa, sekä vastaanottohuoneessa. Tilassa on lisäksi ruokailutila, jossa on mahdollisuus lämmittää ruokaa ja keittää kahvia.

2.7.1 Lääkinnälliset laitteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Palveluyksiköllä on palvelupisteisiin nimetty kolme laitevastaavaa, joiden lisäksi Vihti-Karkkilassa lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö on palvelupisteen hallinnollinen esihenkilö, erillistä laitevastaavaa ei ole. 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 ja -huollot valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Palveluyksiköissä lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään ja käsitellään sähköisen LaRi -järjestelmän kautta. Tarvittaessa tapahtuneesta tehdään ilmoitus ja toimittajalle sekä Fimeaan. Fimean ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa ammattimainen käyttäjä yksin tai yhdessä esihenkilön kanssa. Laatu- ja asiakasturvallisuuden asiantuntija, ammattimaisen käytön vastuuhenkilö vastaa viimekädessä siitä, että tarvittavat ilmoitukset tulevat tehtyä säädösten mukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinnällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot palveluyksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen annetusta laitteista.

Palveluyksikön käytössä oleva lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä on palvelupistekohtainen excel-pohjainen laiterekisteri.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa on tarkemmin kuvattu lääkinnällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen liittyvät käytänteet, joita yksikössä noudatetaan.

2.7.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä (Astori). Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Ensilinjan työntekijöiden käytössä on potilastietojärjestelmä LifeCare. Potilastietojärjestelmän käyttöön jokainen uusi työntekijä saa puolen päivän mittaisen koulutuksen ja lisäkoulutusta tarvittaessa. Koulutuksiin on mahdollisuus ilmoittautua itsenäisesti kuukausittain. Työntekijöiden kirjaamisen ja tilastoinnin tueksi on luotu palvelupistekohtaiset kirjaamisohjeet. Ohjeet toimivat perehdytyksen ja päivittäistyön tukena ja ne päivitetään aina potilastietojärjestelmän muutosten (järjestelmä-/sisällöllinen muutos) yhteydessä yhdessä järjestelmän sovellustuen kanssa.

Kirjaamisen sisällön apuvälineitä (esim. fraasitukset) lisätään tietojärjestelmiin palvelupisteen tarpeiden mukaisesti tukemaan potilaskirjausten yhdenmukaisuutta ja palvelupisteen yhtenäistä kirjaamistapaa. Asiakastietolain 784/2021 27 §:n mukaisen tietoturvasuunnitelman laadinnasta vastaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen digipalvelut. Tietoturvasuunnitelma on laadittu lokakuussa 2024. Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan toteutumisesta palvelupisteissä. Rekisterinpitäjänä toimii Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

Palveluyksikön henkilöstö käsittelee työssään henkilötietoja, jonka mukaisesti henkilöstöltä edellytetään organisaation määrittelemän tietosuojakoulutuksen suorittamista. Esihenkilön vastuulla on tarkistaa vuosittain, että työntekijä on suorittanut vaaditut koulutukset. Henkilöstöllä on käytettävissään organisaation intranetissä ohjeet tietoturvaloukkauksista ilmoittamiseen. Poikkeustilanteita varten suoraan asiakastyötä tekevillä palvelupisteillä on käytössään varautumisohjeet tietoliikenneongelmien ja/tai potilastietojärjestelmien kaatumisen varalta sekä muita ennakoimattomia poikkeamia (sähkö- tai vesikatko) varten.

2.8 Lääkehoitosuunnitelma

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa palveluyksiköissä ja sen palvelupisteissä on laadittuna lääkehoitosuunnitelma, joka ohjaa käytännön lääkehoidon toteuttamista. Lääkehoitosuunnitelman avulla voidaan varmistaa lääkehoidon laatu ja turvallisuus. Se on osa organisaation omavalvontaohjelmaa ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmia. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu toukokuussa 2025. Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta, päivittämisestä, asianmukaisuudesta ja seurannasta vastaavat palvelupisteiden esihenkilöt. Palvelulinjan ylilääkäri vastaa palvelupisteiden lääkevarastojen sekä ensiapulääkkeiden sisällöstä sekä hyväksyy palvelupisteiden lääkehoitosuunnitelmat. Lisäksi HUS Apteekki vastaa lääkitystä toteuttavien palvelupisteiden lääkityskäytäntöjen asianmukaisuudesta ja seurannasta vuosittain.

2.9 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 Helena Korja. Asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta mielenterveys- ja päihdepalveluiden palvelulinjalla vastaa palvelulinjajohtaja Juha-Pekka Strömberg.

Tietosuojavastaava

PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
sähköposti: tietosuoja@luvn.fi

Käytähän salassa pidettävien tai arkaluontoisten asiakirjojen lähettämiseen turvapostia.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on erilliset EU:n yleisen tietosuojasetuksen (EU 2016/679) vaatimusten tietosuojaperiaatteista ja rekisteröityjen oikeuksien toteutumisesta mukaiset tietosuojalinjaukset, joissa kuvataan tietosuojan toteuttaminen hyvinvointialueella (saatavilla vain sisäisesti: Tietosuojalinjaukset LUVN.pdf).

2.10 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.

Mikäli asiakas, potilas tai hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheinen havaitsee hoidossa ja palvelussa epäkohdan tai vaaratapahtuman, voit siitä laatia ilmoituksen sähköisesti.

Vaaratapahtuma voi olla sinulle koitunut haitta tai läheltä piti -tilanne, johon liittyy esimerkiksi tiedonkulun tai lääkehoidon ongelma tai hoitokäytäntöihin liittynyt ongelma. Käsittelemme kaikki ilmoitukset osana toimintamme kehittämistä, jotta vastaavaa ei tapahtuisi uudestaan. Ohjeet hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Ensilinjan keskitetyn puhelinpalvelun puhelimitse tehtyä asiakastyötä mitataan asiakastyytyväisyysmittauksella, kysely laajenee kesäkuun 2026 mennessä ensilinjan ajanvarauksellisiin palveluihin. Kysely toteutuu sms-kyselyllä. Asiakaspalautteet käydään läpi kerran kuukaudessa työryhmäkokouksessa.

Asiakkaat voivat jättää palautetta LUVN:n palautepalvelun kautta. Palautepalvelun kautta saadut palautteet käsitellään siinä palvelupisteessä, jonne palaute on osoitettu, tai jos palaute koskettaa yksittäistä työntekijää, annetaan palaute suoraan asianomaiselle työntekijälle ja tämän esihenkilölle. Mikäli palaute on luonteeltaan sellainen, että siihen on annettava vastine, laatii palveluysikköpäällikkö asiakkaalle vastauksen konsultoiden ensiksi työntekijää/ palvelupistettä, jota palaute koski.

Saadun palautteen perusteella suunnitellaan tarvittaessa muutoksia palveluysikön- tai palvelupisteen toimintaan.

3 Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1 Palveluysikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat ja epäkohdat (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	LaRi -järjestelmä	Asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantava epäkohta ja vakavasti vaarantanut vaaratapahtuma. Lupa- ja valvontavirasto (LVV)
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	WBRpro väärinkäytöksistä ilmoittaminen	
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	LaRi -järjestelmä	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tie.ra.fi ja tarvittaessa	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)

	Tietoturvaloukkau silmoitus (sisäinen linkki intrassa)	
Tietoturvaloukkaus (tietosuojaloukkaus)	Tietoturvaloukkaus silmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)
Terveystenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	LaRi -järjestelmä	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset	LaRi -järjestelmä	STUK
Valvottavat tartuntataudit	infektioidentorjunta@luvn.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	infektioidentorjunta@luvn.fi	Ruokavirasto
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	Pelastuslaitos

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

3.2.1 Riskienhallinta

Riskien ennaltaehkäisy

Palvelupisteissä tehdään riskien arviointia ja riskienhallintaa. Palvelupisteen palveluesihenkilö tekee vähintään kerran vuodessa riskienarviointia sekä työturvallisuus- että asiakasnäkökulmasta, arviointi tehdään yhdessä työntekijöiden kanssa. Arvioinnin perusteella suunniteltuja toimenpiteitä seurataan toimenpiteiden osalta sovittujen vastuuhenkilöiden toimesta. Riskien arviointi kirjataan palvelupisteittäin Laadun ja riskien hallintajärjestelmään (LaRi), josta se on kaikkien palvelupisteen työntekijöiden sekä työsuojelun luettavissa.

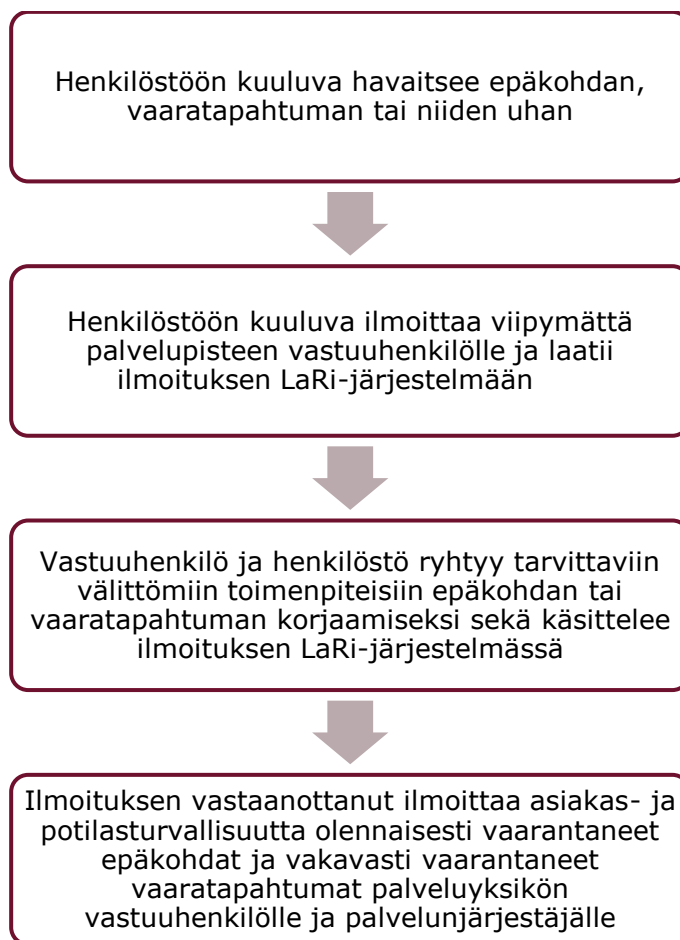
Yhteistyötä tehdään työterveyshuollon sekä työsuojelun kanssa säännöllisillä työpaikkaselvityskäynneillä. Työpaikkaselvityskäynneille osallistuu esihenkilöiden lisäksi myös mahdollisimman moni työntekijä.

Työturvallisuusriskejä ovat esimerkiksi päihtyneiden asiakkaiden kanssa tehtävä yhteistyö ja siihen liittyvät riskitekijät sekä tartuntatauteihin liittyvät riskitekijät. Lisäksi haastavan asiakaskunnan kanssa työskentely lisää henkilöstön psyykkistä kuormitusta.

Asiakasturvallisuudessa keskeisiä tunnistettuja riskejä ovat erityisesti lääkehoitoon liittyvät tapahtumat (erityisesti korvaushoito). Näihin riskeihin varautuminen sekä riskien ehkäisy ja hallinta ovat mahdollisia riittävällä henkilöstön ohjeistuksella ja perehdytyksellä, jota päivitetään palvelupistekohtaisesti esihenkilön toimesta säännöllisesti.

3.2.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely

Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista ja vaaratapahtumista. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla. Mikäli havaitaan asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantava epäkohta ja vakavasti vaarantanut vaaratapahtuma, laaditaan ilmoitus valvovalle viranomaiselle (LVV) Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen erillisen ohjeen mukaisesti. Myös henkilöstöön kuuluva voi laatia ilmoituksen valvovalle viranomaiselle.

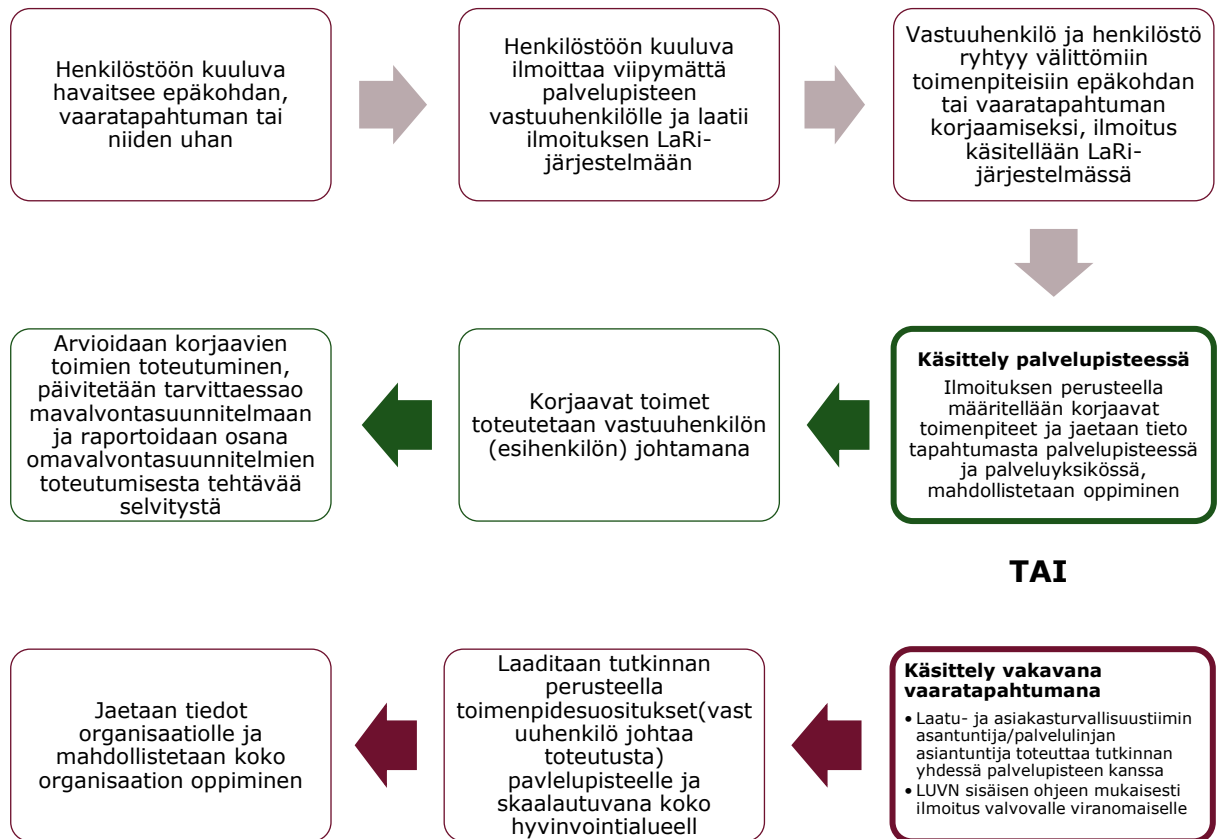


Kuva 2. Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoitus- ja käsittelyprosessi

Henkilöstölle on tiedotettu ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista osana perehdytystä.

Saapunut ilmoitus otetaan käsittelyyn viimeistään seitsemän päivän kuluessa ja käsitellään loppuun 60 päivän sisällä. Vaikka kaikki kehittämistoimenpiteet eivät vielä olisi valmistuneet, käsittelyvaiheessa tulee olla selkeä käsitys tarvittavista korjaavista toimista. Ilmoitusten huolellinen käsittely ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet parantavat toiminnan laatua ja turvallisuutta. Mielenterveys- ja päihdeavopalveluissa potilas- ja vaaratapahtumat käsitellään yksiköiden tiimipalavereissa esihenkilön johdolla yhdessä henkilöstön kanssa.

Myös asiakas, potilas tai hänen läheisensä voi tehdä ilmoituksen hoidossa tai palvelussa havaitusta vaaratapahtumasta tai turvallisuuspoikkeamasta. Ilmoitukset ohjautuvat ensin Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikköön ja sieltä edelleen tapahtumayksikköön. Ilmoitus tehdään nimettömänä, eikä siihen vastata, vaan sitä käytetään toiminnan kehittämiseen. Jos asiakas haluaa vastauksen, hän voi olla yhteydessä häntä hoitaneeseen ammattilaiseen tai yksikköön taikka tehdä muistutuksen tai kantelun. Asiakkaiden tekemät ilmoitukset käsitellään samalla tavoin kuin henkilöstön ilmoitukset. Omavalvonta on osa mielenterveys- ja päihdepalvelujen johtoryhmä- ja aluejohtotiimityöskentelyä, ja siihen liittyviä asioita käsitellään säännöllisesti osana raportointia, viestintää ja työyhteisöjen epäkohtien käsittelyä.

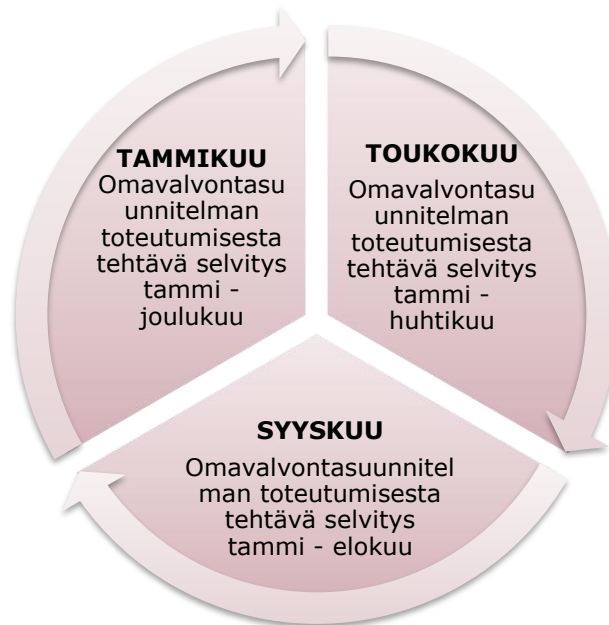


Kuva 3. Havaittujen vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja oppimisprosessi

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta laaditaan selvitys ja se raportoidaan palvelulinja- ja palveluyksikkötasoisesti neljän kuukauden välein. Selvitys käsitellään sisäisesti ja selvityksen perusteella laaditut muutokset omavalvontasuunnitelmassa julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. LUVN intrassa on palveluyksikköpäälliköiden käytössä oleva yhteinen pohja selvityksen laatimiselle.



Kuva 4. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta tehtävän selvityksen raportointiaikataulu

Palvelualueet ja palvelulinjat raportoivat merkittävistä riskeistään ja riskien hallinnan kehittämisestä osana toiminnan ja talouden seurantaa. Toimintayksiköt raportoivat linjajohtajille merkittävistä riskeistä palveluissaan ja korjaavista toimenpiteistä.

3.4 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 27 (30) terveydenhuollon valmiuskeskukselle; sekä 3) ilmoitusmenettelystä häiriötilanteissa (Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin 308/2023).

Hyvinvointialueen ohjaus- ja johtamisrakenne valmius- ja jatkuvuuden osalta on omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa avoinna ja operatiivista toimintaa tukeva ratkaisu puuttuu. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään palveluyksikön näkökulmasta, kun hyvinvointialueen valmius- ja jatkuvuussuunnitelma valmistuu

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön jatkuvuudenhallintasuunnitelman tekemisestä vastaa palveluyksikköpäällikkö. Suunnitelma valmistuu 1.12.2026 mennessä.

3.6 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikkö noudattaa ostopalveluiden omavalvonnan seurannan ja raportoinnin toteuttamisessa hyvinvointialueen valvontasuunnitelman ohjeistuksia. Palveluyksikkö toteuttaa ohjaus- ja valvontavastuutaan muun muassa yhteistyötapaamisin ja asiakirjaperusteisesti. Ostopalveluiden hankinnassa palveluntuottajalle asetettavissa vaatimuksissa edellytetään olennaisten omavalvonnan vaatimusten täyttymistä (esimerkiksi toimitilojen soveltuvuus, henkilöstön osaaminen ja mitoitus) jo hankintavaiheessa.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen 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 palveluyksikön henkilöstön ja asiakkaiden tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa julkisessa tietoverkossa ja palveluyksikön palvelupisteissä. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan 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.

Omavalvontasuunnitelma kuuluu osaksi uuden työntekijän perehdytystä. Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja tulevien olennaisten sisällöllisten muutosten yhteydessä henkilöstön velvollisuutena on osallistua mahdollisuuksien mukaan suunnitelman päivitykseen sekä lukea laadittu tai päivitetty omavalvontasuunnitelma läpi.

Suunnitelman lukeminen vahvistetaan kuittauksella.

Omavalvontasuunnitelmaa koskevien vähäisempien päivitysten (esimerkiksi nimikemuutokset, palveluntuottajien vaihdos) osalta suunnitelma käydään läpi soveltuvin osin yhteisesti henkilöstön kanssa palvelupisteiden viikkopalavereissa. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman toteutuminen palvelupisteiden toiminnassa varmistetaan riittävällä palvelupistekohtaisella suunnittelulla ja ohjeistuksella. Ohjeistukset päivitetään vähintään vuosittain tai aina tarpeen vaatiessa palveluesihenkilöiden toimesta.

4.2 Julkaiseminen 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.

Palveluyksikön palveluesihenkilöt varmistavat, että julkaistu ensilinjan omavalvontasuunnitelma on viimeisin päivitetty versio suunnitelmasta. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan viiveettä päivityksen jälkeen.

Ensilinjan omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan palvelupistekohtaisesti säännöllisillä vuosittaisilla valvontakäynneillä, jotka toteutetaan organisaation sisäisenä toimintana ensisijaisesti suoraan asiakastyötä tekevissä palvelupisteissä. Valvontakäynneillä havaitut puutteet korjataan sekä omavalvontasuunnitelmaan että palvelupistekohtaisesti esimerkiksi toimintaa tai toiminnan ohjausta tehostamalla.