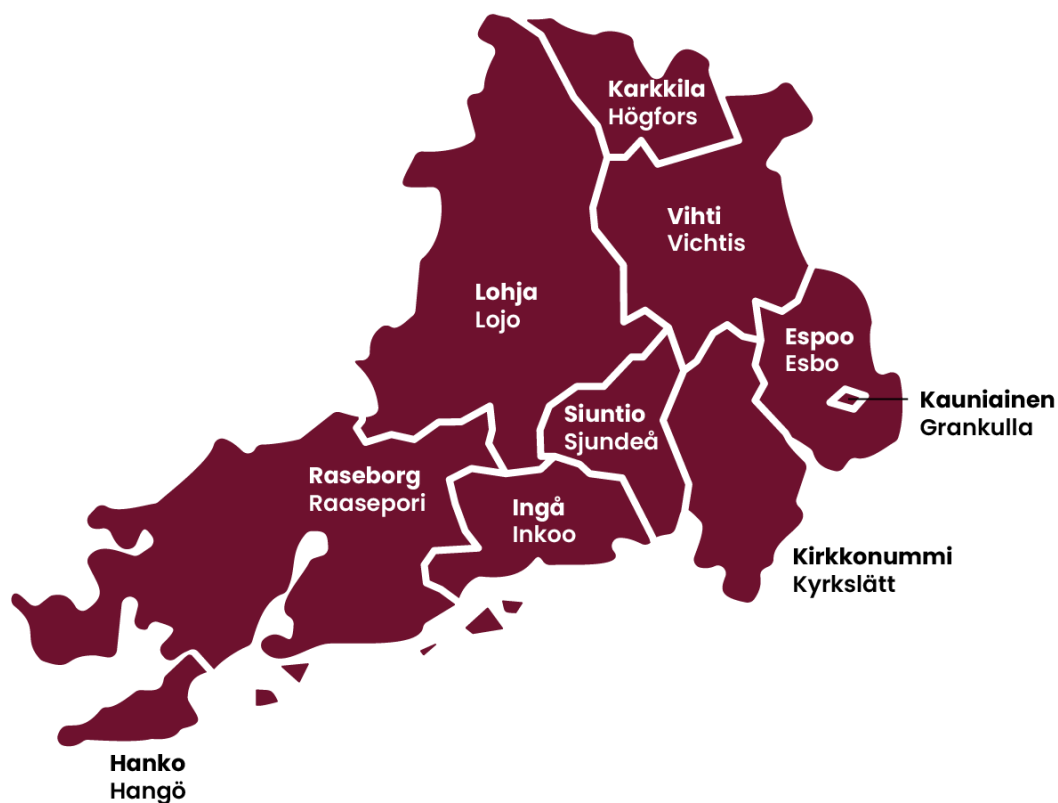




Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

4.8.2026
luvn.fi

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2026

NEUVOLA

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Jenni Ahvenainen	Miika Puolitaival	4.8.2026	1.0	
Mikaela Fagerholm				
Neuvolan palveluesihenkilöt				

Tiivistelmä

Neuvolapalvelut tarjoavat ennaltaehkäiseviä äitiys- ja lastenneuvolapalveluja raskaana oleville ja lapsiperheille. Toiminnan tavoitteena on edistää terveyttä ja hyvinvointia varhaisen tuen, asiakaslähtöisyyden ja hoidon jatkuvuuden periaatteiden mukaisesti. Toiminta perustuu omahoitajuuteen.

Toimintaa johtaa palvelulinjajohtaja yhteistyössä palveluesihenkilöiden ja neuvolan ylilääkärin kanssa. Henkilöstöön kuuluu terveydenhoitajia ja lääkäreitä, ja osaamista ylläpidetään perehdytyksellä ja koulutuksella.

Palvelun laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta varmistetaan yhtenäisillä toimintatavoilla, säännöllisellä seurannalla sekä vaaratapahtumien käsittelyllä. Riskienhallinta on osa päivittäistä työtä, ja sitä toteutetaan ennakoivasti sekä seurannan ja raportoinnin avulla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti arjessa ja raportoinnissa. Kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti, ja suunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain sekä toiminnan muuttuessa.

Referat

Mödra- och barnrådgivningstjänsterna erbjuder förebyggande tjänster för gravida och barnfamiljer. Verksamhetens mål är att främja hälsa och välbefinnande i enlighet med principerna om tidigt stöd, klientorientering och kontinuitet i vården. Verksamheten tillämpar ett egenvårdarsystem där varje familj har en utsedd egen hälsovårdare.

Verksamheten leds av servicelinjedirektören i samarbete med servicecheferna och rådgivningens överläkare. Personalen består av hälsovårdare och läkare, och kompetensen upprätthålls genom introduktion och kontinuerlig fortbildning.

Tjänsternas kvalitet samt klient- och patientsäkerheten säkerställs genom enhetliga arbetssätt, regelbunden uppföljning och systematisk hantering av avvikelser. Riskhantering är en integrerad del av det dagliga arbetet och genomförs både proaktivt och genom uppföljning och rapportering.

Genomförandet av egenkontrollplanen följs kontinuerligt i det dagliga arbetet och via rapportering. Utvecklingsåtgärder rapporteras regelbundet, och planen uppdateras minst en gång per år samt vid förändringar i verksamheten.

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Asiakas ja potilasturvallisuus.....	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	7
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	9
2.3.1	Oikeus hoitoon ja palveluun	9
2.3.2	Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan	11
2.3.3	Tiedonsaantioikeus.....	12
2.3.4	Itsemääräämisoikeus.....	13
2.4	Muistutukset.....	13
2.5	Henkilöstö	15
2.5.1	Henkilöstön osaamisen varmistaminen	16
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys	19
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	21
2.8	Toimitilat ja laitteet.....	22
2.8.1	Lääkinnälliset laitteet	23
2.8.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	25
2.9	Lääkehoitosuunnitelma.....	26
2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	27
2.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	27
3	Omaevalvonta ja riskienhallinta.....	28
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	28
3.2	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	33
3.3	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	34
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	35
4	Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen	36
4.1	Toimeenpano	36
4.2	Julkaiseminen ja päivittäminen	37

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

1.1 Palveluyksikön perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue Äitiys- ja lastenneuvolan

palveluyksikkö. Tekniikantie 15 02150 Espoo p. 029 151 2000 (vaihde)

Palveluyksikön vastuuhenkilöt: Palvelulinjajohtaja Miika Puolitaival

0406442551 Ylilääkäri, Äitiys- ja lastenneuvolapalveluiden

lääkäripalvelut Annika Pohto, 043 8269010 Sähköposti:

etunimi.sukunimi@luvn.fi

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue		Tekniikantie 15 02150 Espoo p. 029 151 2000 (vaihde)
Äitiys- ja lastenneuvola - terveydenhoitaja- palvelut	Palvelulinjajohtaja Miika Puolitaival	Tekniikantie 15, 02150 Espoo puh. 0406442551 Sähköposti: etunimi.sukunimi@l uvn.fi
Äitiys- ja lastenneuvola - lääkäripalvelut	Ylilääkäri Annika Pohto	Tekniikantie 15, 02150 Espoo puh. 0438269010 Sähköposti: etunimi.sukunimi@l uvn.fi
Kirkkonummi, Masala, Veikkola	Palveluesihenkilö Anna- Lotta Aaltonen	0503107064
Niittykumpu	Palveluesihenkilö Jenni Ahvenainen	0505986071
Aurora, Neuvolan keskitetty	Palveluesihenkilö Krista Erola	0406394340

Hanko, Inkoo, Siuntio, Raasepori	Palveluesihenkilö Mathilda Malmberg	0406442895
Kivenlahti, Nöykkiö, Saunalahti	Vs Palveluesihenkilö Marie Mechlin	0406368151
Lohja, Karkkila, Vihti	Palveluesihenkilö Tuija Rajala	0443742355
Iso-Omena, Kauniainen	Palveluesihenkilö Riikka Saija	0438251673
Espoon Keskus, Kalajärvi	Palveluesihenkilö Pia Sinkkonen	0468771997
Leppävaara, Perkkää, Kilonpuisto	Palveluesihenkilö Katarina Weber	0406368891

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut (jatkossa neuvola) muodostuvat terveydenhoitaja- ja lääkäripalveluista. Neuvolapalveluja tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella yhteensä 30 yksikössä kymmenen kunnan alueella sekä yhdessä keskitettyjen palveluiden yksikössä. Neuvolapalvelut kuuluvat osaksi perhekeskuspalvelujen kokonaisuutta.

Neuvolapalvelut koostuvat terveystarkastuksista, kotikäynneistä, ryhmätapaamisista sekä etäyhteydellä toteutetuista kohtaamisista raskaana olevien ja alle kouluikäisten lasten perheiden kanssa. Vastaanotot toteutetaan neuvolassa tai etäyhteyksin. Asiakkailla on myös mahdollisuus käyttää itsehoito- ja digipalveluita. Tarkemmat neuvolakohtaiset tiedot löytyvät nettisivuilta: [Neuvola | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#).

Neuvolan perustehtävänä on raskaana olevan ja lasta odottavan perheen sekä alle kouluikäisen lapsen ja hänen perheensä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, vanhemmuuden vahvistaminen, lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen, terveys- ja hyvinvointiriskeihin puuttuminen ja varhainen tuki sekä sairauksien ehkäisy.

Palveluiden yhdenmukaistamistyö on aloitettu keväällä 2024 ja sitä jatketaan edelleen. Yhdenmukaistamisen tavoitteena on tuottaa tasavertaista neuvolapalvelua hyvinvointialueen asukkaille, ja toteutustapa voi vaihdella alueellisten erityispiirteiden vuoksi.

Määräaikaisten lakisääteisten terveystarkastusten lisäksi neuvolapalveluita suunnitellaan asiakkaan kanssa myös yksilöllisen ja erityisen tuen tarpeen tilanteissa. Teemme asiakkaan asioissa, asiakkaan kanssa yhteistyötä muiden lapsiperhepalveluiden ja kumppaneiden kanssa. Sairaanhoido ei kuulu neuvolapalveluihin.

Espoossa neuvoloiden lääkäripalveluiden järjestämisvastuu jakautuu perhekeskuksen lääkäripalveluiden ja terveystieteiden kesken. Muualla kuin Espoossa lääkäripalvelut toteutetaan terveystieteiden tai ostopalvelun toimesta. Lääkäri toimii tiiviissä yhteistyössä terveydenhoitajan ja tarvittaessa muiden perhekeskustoimijoiden kanssa. Ajan lääkärin vastaanotolle saa terveydenhoitajan kautta.

2 Asiakas ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Neurolapalveluiden laatuvaatimuksena on, että palvelut ovat asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia, yhdenvertaisia, oikea-aikaisia, saavutettavia ja ammatillisesti asianmukaisesti toteutettuja. Palveluiden tulee perustua voimassa olevaan lainsäädäntöön, kansallisiin ohjeisiin ja suosituksiin, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteisiin toimintaperiaatteisiin sekä palveluyksikössä sovittuihin toimintamalleihin. Neurolapalveluissa huomioidaan erityislainsäädännön vaatimukset, joiden mukaisesti palvelujen tulee olla suunnitelmallisia, tasoltaan yhtenäisiä sekä yksilöiden ja perheiden tarpeet huomioon ottavia.

Neurolatoiminnan keskeisiä laatuvaatimuksia ovat raskaana olevan, sikiön, lapsen ja koko perheen terveyden ja hyvinvoinnin seuranta ja edistäminen, vanhemmuuden tukeminen, tuen tarpeiden varhainen tunnistaminen sekä tarvittaessa oikea-aikainen ohjaaminen jatkotutkimuksiin, hoitoon tai muihin palveluihin. Palveluissa korostuvat ennaltaehkäisevä työ, hoidon jatkuvuus, omahoitajuus, moniammatillinen yhteistyö sekä perheiden osallisuuden vahvistaminen. Palveluiden laatua varmistetaan omavalvonnan avulla. Omavalvonta on palveluyksikön päivittäinen laadunhallinnan, toiminnan seurannan ja riskienhallinnan väline. Palveluyksikössä seurataan säännöllisesti omavalvontasuunnitelman toteutumista, arvioidaan toiminnan laatua ja turvallisuutta sekä päivitetään suunnitelmaa aina toiminnan, ohjeiden tai riskien muuttuessa. Havaitut puutteet käsitellään sovitun toimintamallin mukaisesti, niille määritellään korjaavat toimenpiteet ja toimenpiteiden toteutumista seurataan.

Laadunhallinnan toteuttamistapoja ovat yhtenäiset työ- ja toimintaohjeet, henkilöstön perehdytys ja osaamisen ylläpitäminen, säännölliset itsearvioinnit ja auditoinnit, palveluesihenkilöiden seuranta, asiakas- ja henkilöstöpalautteen hyödyntäminen sekä poikkeamien ja vaaratapahtumien järjestelmällinen käsittely. Laadun arvioinnissa hyödynnetään muun muassa asiakaspalautteita, muistutuksia ja kanteluita, vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoituksia, palveluiden saatavuuden ja määräaikaistarkastusten toteutumisen seuranta, henkilöstöresurssien riittävyyden arviointia, perehdytyksen ja osaamisen seuranta sekä sovittujen toimintamallien toteutumisen arviointia. Lisäksi seurataan kirjaamisen yhdenmukaisuutta, hoidon jatkuvuuden toteutumista, palveluohjauksen toimivuutta ja moniammatillisen yhteistyön toteutumista. Saatua tietoa käsitellään palveluyksikössä säännöllisesti, ja sen perusteella sovitaan tarvittavista kehittämis- ja korjaavista toimenpiteistä.

Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti ajantasaisilla ohjeilla, selkeillä vastuilla, yhtenäisillä käytännöillä ja henkilöstön riittävällä osaamisella. Henkilöstöllä on tehtäviensä edellyttämä koulutus ja perehdytys, ja osaamista vahvistetaan säännöllisesti. Työntekijöillä on velvollisuus tunnistaa ja ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä, epäkohdista ja vaaratapahtumista. Ilmoitukset käsitellään viivytyksettä, niiden syitä arvioidaan ja niiden perusteella tehdään tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet. Tavoitteena on, että vaaratapahtumista ja läheltä piti -tilanteista opitaan koko työyhteisössä.

Neurolatyyssä asiakas- ja potilasturvallisuutta vahvistavat hoidon jatkuvuus ja omahoitajuus, neuvola-asiakkaiden kokonaisvaltainen arviointi, yhdenmukainen kirjaaminen, tietosuojan ja salassapidon noudattaminen sekä turvallinen palveluohjaus. Perheiden tuen tarvetta arvioidaan jokaisessa kohtaamisessa, ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä muiden perhekeskustoimijoiden, kuten perhesosiaalityön, varhaiskasvatuksen, vauvaperhepsykologien, suun terveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon kanssa. Näin varmistetaan, että perheet saavat tarpeenmukaista tukea oikea-aikaisesti ja turvallisesti.

Palveluiden laatua ja turvallisuutta kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella. Seuranta-, palaute- ja poikkeamatietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, ohjeiden päivittämisessä, henkilöstön osaamisen vahvistamisessa ja riskien ennaltaehkäisyssä. Näin neuvolapalvelut pysyvät laadukkaina, turvallisina, yhdenvertaisina, oikea-aikaisina ja perheiden tarpeisiin vastaavina.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännön 115 §:n mukaan viranhaltijat ja palveluesihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat siitä omalle esihenkilölleen. Tehtävistä määrätään tarkemmin hyvinvointialuejohtajan toimintaohjeissa. Palveluyksikössä omavalvonnan, laadunhallinnan sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu selkeään vastuunjakoon, säännölliseen seurantaan, raportointiin ja havaittuihin riskeihin puuttumiseen.

Neuvolapalveluiden laadunhallinnasta, omavalvonnasta ja asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisesta vastaavat palvelulinjajohtaja, neuvolan ylilääkäri sekä palveluesihenkilöt oman tehtäväkuvansa ja vastualueensa mukaisesti. Johto ja palveluesihenkilöt vastaavat siitä, että palvelut toteutuvat voimassa olevan lainsäädännön, hyvinvointialueen ohjeiden, kansallisten suositusten sekä sovittujen toimintamallien mukaisesti. He huolehtivat myös siitä, että omavalvontasuunnitelma laaditaan, sitä seurataan ja päivitetään yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Palveluyksikön vastuuhenkilöt johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa käytännössä säännöllisen johtamis- ja kokousrakenteen avulla. Neuvolan palvelulinjajohtaja, neuvolan ylilääkäri ja neuvolan palveluesihenkilöt kuuluvat johtoryhmään, joka kokoontuu viikoittain johtotiimissä. Tämän lisäksi palvelulinjajohtajalla on kuukausittaiset henkilökohtaiset tapaamiset kunkin alueen palveluesihenkilön kanssa.

Palveluesihenkilöt tapaavat henkilöstöä säännöllisesti tiimi- ja aluekokouksissa sekä muissa henkilöstötapaamisissa. Linjajohtaja osallistuu henkilöstön kokouksiin vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin. Lisäksi yksikössä järjestetään säännöllisiä tiimikokouksia.

Palveluiden toteutumista, laatua ja saatavuutta seurataan palvelulinjaraporttien ja suorituspaikkakohtaisten raporttien avulla. Seurattavia tietoja ovat esimerkiksi käynnit, kontaktit, erityisen tuen käyntien osuus kaikista käynneistä sekä lakisääteisten terveystarkastusten toteutuminen. Raportteja käsitellään kuukausittain johtotiimissä, ja niitä hyödynnetään toiminnan arvioinnissa, resurssien kohdentamisessa sekä palveluiden kehittämisessä. Myös henkilöstön kanssa tarkastellaan säännöllisesti palvelulinja- ja suorituspaikkakohtaisia tietoja sekä arvioidaan yhdessä palvelun laatua, saatavuutta ja yhdenmukaisuutta.

Palvelualueet ja palvelulinjat raportoivat merkittävistä riskeistään ja riskienhallinnan kehittämisestä osana toiminnan ja talouden seurantaa. Toimintayksiköt raportoivat linjajohtajille palveluissaan havaituista merkittävistä riskeistä sekä niiden perusteella toteutettavista korjaavista toimenpiteistä. Raportointia hyödynnetään johtamisessa, päätöksenteossa ja toiminnan kehittämisessä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumista, poikkeamista, epäkohdista ja läheltä piti -tilanteista ilmoitetaan käytössä olevaan laadun ja riskienhallinnan järjestelmään, LaRiin. Jokaisella työntekijällä on vastuu oman työnsä laadusta ja turvallisuudesta sekä velvollisuus tunnistaa, puuttua ja ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, riskeistä ja vaaratapahtumista. Työntekijän tulee tarvittaessa viedä asia palveluesihenkilön tietoon ja tehdä ilmoitus sovittuun raportointijärjestelmään.

Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään tapahtuman luonteesta ja vakavuudesta riippuen asianosaisten henkilöiden kanssa, yksikkökokouksissa, johtotiimissä tai vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmässä. Ilmoitus tulee ottaa käsittelyyn 7 vuorokauden kuluessa ja käsitellä loppuun 60 vuorokauden kuluessa ilmoituksen tekemisestä. Palvelulinjalle on nimetty potilasturvallisuuden ilmoitusjärjestelmän vastaava, joka tukee ilmoitusten käsittelyä ja seurantaa.

Ilmoitusten käsittelyn yhteydessä arvioidaan tapahtuman syitä, tunnistetaan mahdolliset riskit ja sovitaan tarvittavista korjaavista sekä ehkäisevistä toimenpiteistä. Toimenpiteet voivat liittyä esimerkiksi toimintatapojen, prosessien, ohjeiden, työnjaon, perehdytyksen tai henkilöstön osaamisen kehittämiseen. Palveluesihenkilöt vastaavat siitä, että henkilöstöä tiedotetaan tarvittavista muutoksista ja että sovitut toimenpiteet viedään käytäntöön.

Vaaratapahtumailmoitusten lisäksi palveluyksikössä hyödynnetään asiakaspalautteita, muistutuksia, kanteluita ja muuta seurantatietoa olemassa olevien toimintamallien, prosessien ja ohjeiden arvioinnissa. Saatujen tietojen perusteella tehdään tarvittavia muutoksia toimintaan ja järjestetään henkilöstölle koulutusta tai ohjausta tarpeen mukaan. Näin varmistetaan, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko palvelutoiminnan ajan ja että toiminnan laatu, turvallisuus ja lainmukaisuus toteutuvat käytännön työssä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja perheen itsemääräämisoikeutta sekä tukea asiakkaan osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan elämäntapaohjauksessa kuunnellaan asiakkaan tarpeet ja arvioidaan hänen voimavaransa sekä halu muutokseen. Asiakasta kannustetaan, tuetaan ja motivoidaan esim. terveelliseen ravitsemukseen, liikuntaan, hyvään arkirytmiin, päihteettömyyteen. Ammattilaisella on kuitenkin myös velvollisuus ottaa puheeksi asioita, joilla voi olla vaikutusta koko perheen, syntymättömän lapsen tai asiakkaana olevan lapsen terveyteen, hyvinvointiin ja elämään. Kaikissa lasta koskevissa ratkaisuissa ja toimenpiteissä on ensisijaisesti arvioitava lapsen etu ja toimittava sen mukaisesti. Tarvittaessa ryhdytään lapsen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edellyttämiin toimiin, kuten tehdään lastensuojeluilmoitus.

Neuvolassa tehdään tarvelähtöistä moniammattilista yhteistyötä. Arvioinnin tukena käytetään säännöllistä määrääaikaistarkastusohjelmaa sekä seulaluonteisia ja tarveharkintaisia kyselyitä, tutkimuksia, toimenpiteitä ja puheeksi ottamista. Lisä- ja erityisen tuen käyntejä järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

Asiakkaan hoidon ja palvelun tarve ja yhdessä asiakkaan kanssa tehty suunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään noudattaen kirjaamisohjeita ja lainsäädäntöä. Asiakas näkee käyntikirjaukset Oma Kanta - palvelusta.

Asiakkaalla on oikeus saada hoidostaan tietoa siten, että hän kykenee riittävästi ymmärtämään sen sisällön ja merkityksen. Hoidon kieli ja tulkkaus Suomessa - EU-terveydenhoito.fi. Tarvittaessa vastaanotolle varataan tulkki, yleensä etäkontaktina.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan tai tulee tiedoksi esim. asiakkaan tekemän palautteen tai muistutuksen kautta, asia otetaan selvittelyyn yhdessä neuvolan palveluesihenkilön ja asianosaisten kanssa. Tarvittaessa ja saadun tiedon pohjalta voidaan neuvolapalvelua edelleen kehittää tai huomioida osaamisen kehittämisen suunnittelussa.

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.

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Asiakas- ja potilassuunnitelmat laaditaan ja päivitetään lainsäädännön, kansallisten ohjeiden sekä hyvinvointialueen toimintakäytäntöjen mukaisesti yhteistyössä asiakkaan tai potilaan sekä tarvittaessa perheen ja muiden toimijoiden kanssa. Suunnitelmat kirjataan potilastietojärjestelmään ajantasaisesti ja perustuvat yksilöllisiin tarpeisiin. Päivitys tehdään säännöllisesti ja aina tilanteen muuttuessa.

Henkilöstön toiminta suunnitelmien mukaisesti varmistetaan yhtenäisillä ohjeilla, perehdytyksellä ja kirjaamiskäytännöillä. Toteutumista seurataan arjessa käyntien yhteydessä, kirjaamisen laadun tarkastelulla sekä palveluesihenkilöiden johtamisessa. Tarvittaessa suunnitelmia arvioidaan moniammatillisesti.

Suunnitelmien ajantasaisuutta ja toteutumista seurataan myös omavalvonnan, asiakaspalautteen ja itsearvioinnin avulla. Havaitut puutteet käsitellään ja niiden perusteella toteutetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Asiakkaan ja potilaan osallisuus varmistetaan kuulemalla häntä jokaisessa kohtaamisessa ja huomioimalla hänen näkemyksensä suunnittelussa ja päätöksenteossa. Tieto annetaan ymmärrettävästi, ja asiakkaalle mahdollistetaan aktiivinen osallistuminen omiin palveluihinsa. Neuvolatyössä osallisuus toteutuu erityisesti omahoitajuuden, luottamuksellisen hoitosuhteen ja perheen tilanteen kokonaisvaltaisen arvioinnin kautta.

2.3.3 Tiedonsaantioikeus

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

2.3.4 Itsemääräämisoikeus

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus on keskeinen periaate neuvolapalveluissa. Sen toteutuminen varmistetaan antamalla asiakkaalle riittävästi ymmärrettävää tietoa sekä mahdollisuus osallistua omaa hoitoaan ja palveluaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteutukseen. Asiakkaan näkemykset ja toiveet huomioidaan kaikissa kohtaamisissa, ja päätökset pyritään tekemään yhteisymmärryksessä.

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan yhtenäisillä toimintatavoilla, kirjaamiskäytännöillä sekä henkilöstön perehdytyksellä. Näiden toteutumisesta vastaavat palvelulinjajohtaja, neuvolan ylilääkäri ja palveluesihenkilöt, ja niitä seurataan osana omavalvontaa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on poikkeuksellista. Mahdolliset rajoitukset liittyvät tilanteisiin, joissa asiakkaan tai lapsen terveys tai turvallisuus on vaarassa. Tällöin toimitaan lievimmän puuttumisen periaatteella, päätökset perustellaan ja kirjataan asianmukaisesti, ja tarvetta arvioidaan jatkuvasti.

Tilanteissa toimitaan ammatillisen harkinnan ja ohjeiden mukaisesti sekä tarvittaessa yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. Toteutumista seurataan omavalvonnan, palveluesihenkilötyön ja asiakaspalautteen avulla, ja toimintaa kehitetään saadun tiedon perusteella.

2.4 Muistutukset

Asiakas tai potilas voi tehdä muistutuksen, mikäli hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksen voi tehdä asiakas itse tai hänen laillinen edustajansa, omainen tai muu läheinen joko kirjallisesti (lomakkeella tai vapaamuotoisesti), sähköisesti tai erityistilanteissa suullisesti. Muistutus toimitetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon, jossa se kirjataan asianhallintajärjestelmään ja ohjataan käsiteltäväksi vastuuhenkilölle.

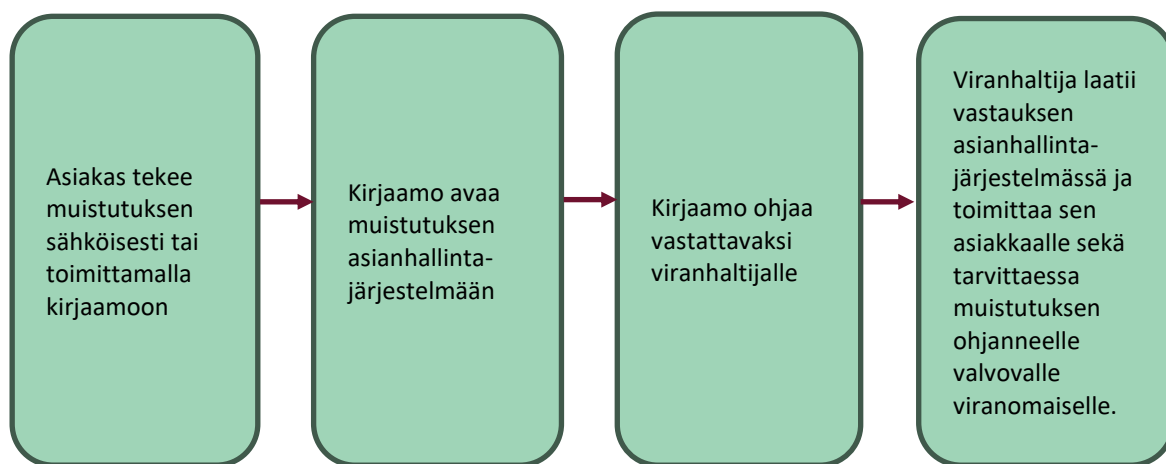
Palveluyksikössä muistutusten käsittelystä vastaavat palvelulinjajohtaja ja yhdessä kyseisen alueen lähipalveluesihenkilö. Tarvittaessa vastauksen valmisteluun osallistuu myös hoidosta vastaava ammattihenkilö. Koko neuvolayksikköä koskevista muistutuksista vastuu on palvelulinjajohtajalla.

Muistutuksiin annetaan kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, yleensä noin kuukauden kuluessa. Käsittelyssä noudatetaan hyvinvointialueen yhteistä muistutusprosessia, joka varmistaa yhdenmukaisen ja asianmukaisen menettelyn.

Muistutuksissa esiin tulleet epäkohdat ja puutteet käsitellään palveluyksikössä tilanteen edellyttämällä tasolla, esimerkiksi lähipalveluesihenkilön kanssa, yksikkökokouksissa tai johtotiimissä. Käsittelyn yhteydessä arvioidaan tapahtuman syyt ja sovitaan tarvittavista korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä. Toimenpiteet voivat liittyä esimerkiksi toimintatapojen muutoksiin, ohjeiden täsmentämiseen, työnjaon selkeyttämiseen tai henkilöstön lisäkoulutukseen. Palveluesihenkilöt vastaavat siitä, että sovitut muutokset viedään käytäntöön ja henkilöstöä tiedotetaan niistä.

Muistutuksia hyödynnetään osana palveluyksikön laadunhallintaa ja omavalvontaa. Niistä saatua tietoa tarkastellaan yhdessä asiakaspalautteen, vaaratapahtumailmoitusten ja muiden seurantatietojen kanssa, ja sitä käytetään toiminnan kehittämiseen. Näin varmistetaan, että havaittuihin epäkohtiin puututaan, toiminta kehittyy jatkuvasti ja palvelut täyttävät niille asetetut laatu- ja turvallisuusvaatimukset.

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

2.5 Henkilöstö

Neuvolayksiköiden toiminta perustuu omaan henkilöstöön sekä tarvittaessa käytettäviin sijaisiin. Neuvolapalveluissa työskentelee noin 200 terveydenhoitajaa sekä lääkäreitä palvelutarpeen mukaisesti, ja palveluja tuotetaan noin 30 neuvolassa eri kunnissa. Palveluyksikössä toimii yhdeksän palveluesihenkilöä, jotka vastaavat oman alueensa päivittäisestä johtamisesta ja henkilöstöstä.

Henkilöstöllä tulee olla tehtävän edellyttämä koulutus, osaaminen ja laillinen ammattioikeus. Terveystenhoitajien ammattioikeudet tarkistetaan ennen työn aloittamista Valviran Terhikki-rekisteristä. Henkilöstöresurssien riittävyyttä seurataan säännöllisesti, ja palveluesihenkilöt vastaavat niiden kohdentamisesta. Sijaisia käytetään palveluiden jatkuvuuden turvaamiseksi, ja heille varmistetaan riittävä perehdytys.

Vuokratyövoimaa tai alihankittua työvoimaa käytetään vain vähäisessä määrin ja pääasiassa tilapäisesti esimerkiksi rokotuskautena, mikäli omia sijaisia ei ole saatavilla.

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Henkilöstön kelpoisuus ja soveltuvuus

Henkilöstön kelpoisuus ja soveltuvuus varmistetaan rekrytointivaiheessa tarkistamalla koulutus, työkokemus ja ammattioikeudet. Neuvolatyössä edellytetään terveydenhoitajan koulutusta, ja koska työ on yhdistettyä äitiys- ja lastenneuvolatyötä, pelkkä kättilön koulutus ei ole riittävä. Terveydenhoitajilta edellytetään Valviran laillistus, joka tarkistetaan ennen työn aloittamista Terhikki-rekisteristä. Terveydenhoitajaopiskelija, jonka opinnot ovat loppuvaiheessa, voi toimia sijaisena, jos tehtävään sovellettavat kelpoisuusehdot täyttyvät.

Rekrytoinnin yhteydessä varmistetaan lisäksi tarvittaessa rikosrekisteriote, tartuntatautilain edellyttämä rokotussuoja sekä muut lainsäädännön mukaiset vaatimukset. Henkilöstön kielitaito huomioidaan tehtävän edellyttämällä tavalla. Työturvallisuuden varmistamiseksi voidaan tarvittaessa tehdä huumausainetestit työterveyshuollon kautta.

Perehdytys

Henkilöstön perehdytyksestä vastaavat palveluesihenkilöt. Perehdytys sisältää toimintatavat, keskeiset ohjeet, tietojärjestelmät sekä potilas- ja asiakasturvallisuuteen liittyvät käytännöt. Perehdytykseen osallistuvat myös kokeneemmat kollegat.

Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu palveluesihenkilön seuranta siitä, onko hän saanut riittävän perehdytyksen tai tarvitseeko lisätukea. Uusille terveydenhoitajille (tällä hetkellä Espoossa) tarjotaan mahdollisuutta perehdytyksen jälkeen osallistua ryhmämuotoiseen mentorointiin, jonka tavoite on tukea työntekijän ammatillista kasvua.

Osaamisen kehittäminen

Ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään suunnitelmallisesti täydennyskoulutuksella. Koulutustarpeet määritellään palveluesihenkilön ja työntekijän välisissä tavoite- ja kehityskeskusteluissa, jotka toteutuvat kaksi kertaa vuodessa, ja koulutukseen osallistumista seurataan.

Henkilöstö osallistuu säännöllisesti lakisääteisiin ja työnantajan edellyttämiin koulutuksiin, kuten potilasturvallisuus-, tietosuoja- ja lääkehoidon koulutuksiin. Täydennyskoulutusta kertyy keskimäärin 3–10 päivää vuodessa työnkuvan mukaan. Lisäksi tarjotaan mahdollisuus työnohjaukseen ja tarvittaessa ulkopuolisiin koulutuksiin.

Henkilöstön osaamista ja työn laatua arvioidaan palveluesihenkilötyössä, arjen ohjauksessa sekä tarvittaessa kirjaamisen ja toiminnan tarkastelun kautta. Havaitut puutteet käsitellään viivytyksettä, ja niiden perusteella sovitaan tarvittavista toimenpiteistä. Näin varmistetaan, että toiminta on laadukasta ja turvallista.

Henkilöstön asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutus:

Yksintyöskentelyn ja kotikäynnin turvallisuuteen liittyvät ohjeistukset on laadittu.

Ensiapukoulutukset: Ensiapukoulutusta järjestetään säännöllisesti, vähintään kolmen vuoden välein.

Lääkehoidon koulutukset (LOVe koulutukset): Hyvinvointialueella on käytössä yhteinen lääkehoidon LOVe-koulutusalue.

Hyvinvointialueella on yhteistyössä Uudenmaan lääkehoitolupatyöryhmän kanssa määritelty laillistettujen ja nimikesuojattujen teoriaopintojen, ja käytännön näyttöjen suorituskriteerit lääkehoitolupaan liittyen.

Opiskelijoiden ohjauksen toteutus:

Opiskelijat voivat toimia tilapäisesti ammattihenkilön tehtävissä vain ohjauksen ja valvonnan alaisena. Heidän oikeutensa toimia varmistetaan ennen työn aloittamista, ja jokaiselle nimetään ohjaaja. Työtehtävät rajataan opiskelijan osaamisen mukaisesti, ja esimerkiksi lääkehoitoa toteutetaan vain ohjaajan valvonnassa.

Opiskelijoiden ohjaus on osa ennakoivaa rekrytointia. Terveystieteiden opetus on sitoutunut toimimaan pääkaupunkiseudun terveydenhoitajaopiskelijoiden käytännön työn harjoittelupaikkana. Opiskelijat varaavat harjoittelupaikan Jobiili-ohjelman välityksellä. Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja/t jakson ajaksi. Opiskelijoiden toiveita työpisteestä otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan. Palveluyksikössä on nimetyt opiskelijavastaava(t), joka yhdessä lähipalveluesihenkilön kanssa huolehtii opiskelijaprosessin sujuvuudesta. Yhteistyötä tehdään ammattikorkeakoulujen kanssa ja harjoittelijoita otetaan mahdollisuuksien mukaan myös muualta Suomesta.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset.

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

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus Erillisen suunnitelman mukaisesti	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen Erillinen koulutus tai sisältyen esim. tietojärjestelmäkoulutukseen	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta

Potilasturvallisuuskoulutus (Oppiportti) • infektioiden torjunta, laiteturvallisuus, turvallinen lääkehoito • Saatavilla myös laajemmalla sisällöllä	Asiakas- ja potilastyössä toimiva henkilökunta
Tai asiakasturvallisuuskoulutus (<u>LAB PedaSafety</u>) • Järjestelmälähtöisyys • Lääkehoito, infektioiden torjunta ym.	Asiakastyössä toimiva henkilöstö
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
Tietosuojakoulutus (LUVN Akademi)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys

Henkilöstön riittävyys perustuu kansallisiin mitoitussuosituksiin sekä alueelliseen palvelutarpeeseen. Äitiysneuvolassa kokopäivätoimisella terveydenhoitajalla on suositusten mukaan enintään noin 76 asiakasta ja lääkäriellä noin 600 raskaana olevaa. Lastenneuvolassa vastaavat suositukset ovat enintään 320 lasta per terveydenhoitaja ja noin 2 270 lasta per lääkäri. Mitoituksessa huomioidaan lisäksi paikalliset tekijät, kuten asiakkaiden palvelutarpeen vaihtelu, monikielisyys, tulkkauksen tarve, sosioekonomiset erot sekä työ useassa toimipisteessä. Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti asiakasmäärien, käyntien ja väestötietojen perusteella.

Seuranta tehdään muun muassa vuosittaisella asiakaslaskennalla sekä jatkuvalla toiminnan seurannalla. palvelulinjatasolla tarkastellaan kuormitusta ja resurssien kohdentumista, ja henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti vapautuvien tehtävien ja alueellisten tarpeiden perusteella.

Henkilöstön riittävyyttä varmistetaan käytännössä muun muassa kohdentamalla resursseja tarpeen mukaan, hyödyntämällä sijaisia, siirtämällä työpanosta alueiden välillä sekä suuntaamalla osa-aikatyöstä vapautuvia resursseja. Lisäksi palvelujen saatavuutta ja kuormitusta tasataan kehittämällä toimintaa, kuten yhtenäistämällä toimintamalleja, lisäämällä digitaalisia palveluja ja ohjaamalla asiakkaita omahoidon piiriin.

Henkilöstömitoitussuositukset eivät kaikilta osin toteudu, ja erityisesti lääkäripalvelujen saatavuudessa on ajoittaista vaihtelua Espoossa ja Raaseporissa. Espoon alueella on ollut haasteita myös terveydenhoitajaresurssien riittävyydessä. Monikielisten asiakkaiden suuri määrä sekä resurssivaje ovat vaikuttaneet asiakasaikojen saatavuuteen. Näissä tilanteissa palveluiden jatkuvuutta turvataan priorisoimalla asiakastyötä, tekemällä moniammatillista yhteistyötä sekä kohdentamalla resursseja joustavasti. Näin varmistetaan, että palveluyksikössä on käytettävissä riittävä ja osaava henkilöstö vastaamaan asiakkaiden ja potilaiden palvelutarpeeseen myös muuttuvissa tilanteissa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluyksikössä tehdään tiivistä moniammatillista yhteistyötä asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen osallistuvien sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Lasta odottavien perheiden sekä alle kouluikäisten lasten ja heidän perheidensä palveluissa yhteistyötä tehdään muiden hyvinvointialueen palvelujen, kuten lapsiperhepalveluiden, perhesosiaalityön, suun terveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään varhaiskasvatuksen sekä tarvittaessa kolmannen sektorin toimijoiden, kuten järjestöjen ja seurakuntien kanssa.

Yhteistyö toteutuu arjen asiakastyössä, verkostotapaamisissa, konsultaatioissa sekä yhteisesti sovittujen toimintamallien mukaisesti. Tarvittavat tiedot kirjataan potilastietojärjestelmään, mikä varmistaa tiedonkulun eri toimijoiden välillä lainsäädännön ja tietosuojavaatimusten mukaisesti. Asiakkaan suostumus huomioidaan tiedonvaihdossa.

Lapsiperhepalveluissa hyödynnetään systeemistä työtettä, jossa eri toimijat työskentelevät yhdessä lapsen ja perheen ympärillä. Tavoitteena on kokonaisvaltainen, oikea-aikainen ja perheen tarpeisiin vastaava tuki. Yhteistyötä tukevat myös yhteiset ohjeistukset ja perhekeskustoimijoiden käytössä olevat intranetin verkostoyhteystiedot ja konsultaatiokanavat.

Yhteistyö palveluntuottajan muiden palveluyksiköiden kanssa varmistetaan yhteisillä toimintakäytännöillä, säännöllisellä yhteydenpidolla sekä palveluketjujen kuvauksilla. Tarvittaessa asiakkaita ohjataan eri palveluihin ja työskentelyä yhteensovitetaan moniammatillisesti. Näin varmistetaan, että asiakkaan palvelukokonaisuus on sujuva ja palvelut muodostavat yhtenäisen kokonaisuuden.

2.8 Toimitilat ja laitteet

Tavoitteena on, että neuvolan toimitilat ovat toimivat, tarkoituksenmukaiset, terveelliset ja turvalliset sekä täyttävät lainsäädännön ja viranomaisvaatimusten edellytykset. Neuvolapalveluita tuotetaan sekä hyvinvointialueen omistamissa että vuokratuissa tiloissa, ja toiminta sijoittuu pääosin perhekeskuksiin tai erillisiin neuvolayksiköihin. Tilojen suunnittelussa ja kehittämisessä huomioidaan käyttäjien tarpeet, ja uusia tiloja sekä remontteja suunniteltaessa kuullaan henkilöstöä.

Tilojen kuntoa ja turvallisuutta seurataan osana kiinteistön ylläpitoa ja säännöllisiä tarkastuksia. Tilojen puhtaanapito ja kiinteistönhuolto perustuvat hyvinvointialueen sopimuksiin, ja hygieniataso määritellään vastaamaan neuvolatoiminnan vaatimuksia. Uusissa ja peruskorjatuissa tiloissa huomioidaan ajantasaiset turvallisuus- ja esteettömyysvaatimukset. Osa tiloista on elinkaarensa loppupäässä, mikä voi aiheuttaa haasteita; tällöin toimitaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti ja tarvittavat korjaustoimenpiteet arvioidaan.

Toiminnassa käytettävien tilojen ja välineiden keskeisiä riskejä ovat muun muassa asiakkaan ja potilaan yksityisyyden suojaan liittyvät riskit, tilojen kulunvalvonta, työntekijöiden turvallisuus sekä välineiden asianmukainen käyttö ja hygienia. Näitä riskejä hallitaan muun muassa kulunvalvontajärjestelmillä, turva- ja kutsulaitteilla, erillisillä vastaanottotiloilla, asianmukaisella kirjaamisella ja tietosuojakäytännöillä sekä henkilöstön ohjeistuksella. Uusissa perhekeskuksissa käytössä oleva itseilmoittautumisjärjestelmä tukee sujuvaa ja turvallista asiointia.

Palveluyksikössä on käytössä valmiussuunnitelma esimerkiksi sähkökatkosten ja muiden poikkeustilanteiden varalle. Tilanteissa, joissa työntekijän turvallisuus voi vaarantua, voidaan hyödyntää hyvinvointialueen turvallisuuspalveluja.

Toiminnassa käytetään sekä kertakäyttöisiä välineitä että huollettavia instrumentteja. Välineiden huolto, puhdistus ja mahdollinen sterilointi toteutetaan sovittujen ohjeiden mukaisesti joko neuvolassa tai keskitetyn välinehuollon kautta. Välineiden kuntoa ja soveltuvuutta seurataan, ja käytöstä poistetaan viivytyksettä välineet, jotka eivät täytä turvallisuusvaatimuksia.

Toimitiloihin ja välineisiin liittyvistä vioista, puutteista ja turvallisuusriskeistä tehdään ilmoitus hyvinvointialueen käytössä oleviin järjestelmiin, ja ne käsitellään viivytyksettä. Tiedonkulku varmistetaan palveluesihenkilöiden ja kiinteistönhuollon yhteistyöllä. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan yhteistyössä tilapalvelujen kanssa.

Kiinteistöjen pitkäjänteinen ylläpito perustuu hyvinvointialueen tilahallinnan ja kiinteistönpidon suunnitelmiin, joissa huomioidaan korjaustarpeet, turvallisuusvaatimukset ja tilojen kehittäminen. Toimintaa kehitetään jatkuvasti niin, että tilat ja välineet tukevat turvallista ja laadukasta palvelua.

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella lääkinnällisten laitteiden hallintaan käytetään organisaatiotasoisista seurantajärjestelmää, johon kirjataan palveluyksikön käytössä olevat laitteet sekä niiden jäljitettävyyden edellyttämät tiedot. Järjestelmä mahdollistaa laitteiden rekisteröinnin, huoltojen ja määräaikaistarkastusten seurannan sekä laitetietojen ajantasaisuuden varmistamisen. Palveluyksikössä lähipalveluesihenkilö ja nimetyt laitevastaavat huolehtivat siitä, että laitetiedot ovat ajan tasalla.

Lääkinnällisten laitteiden turvallisesta käytöstä vastaavat yksikön palveluesihenkilöt ja laitevastaavat. He varmistavat, että käytössä olevat laitteet ovat CE-merkittyjä ja käyttötarkoitukseensa soveltuvia sekä että niille toteutuvat määräaikaistarkastukset ja huollot valmistajan ohjeiden mukaisesti. Koko hyvinvointialueen tasolla ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija.

Henkilöstön osaaminen laitteiden turvalliseen käyttöön varmistetaan perehdytyksellä ja käyttökoulutuksilla. Osaaminen varmistetaan ennen laitteen käyttöönottoa, ja tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta. Suoritetut koulutukset ja osaamisen varmistaminen dokumentoidaan sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratapahtumat ja poikkeamat ilmoitetaan sähköisen LaRi-järjestelmän kautta ja käsitellään palveluyksikössä. Tarvittaessa tehdään ilmoitus myös laitevalmistajalle, toimittajalle ja Fimealle. Ilmoitukset voi tehdä ammattihenkilö yksin tai yhdessä palveluesihenkilön kanssa. Ammattimaisen käytön vastuuhenkilö vastaa siitä, että ilmoitusvelvoitteet täyttyvät.

Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät käytännöt ja vastuut on kuvattu tarkemmin hyvinvointialueen laiteturvallisuuksuunnitelmassa, jota palveluyksikössä noudatetaan.

2.8.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä käytetään asiakastietolain mukaisia, Valviran rekisteriin kuuluvia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan neuvolapalveluiden tarpeita. Neuvolapalveluissa on käytössä Lifecare-potilastietojärjestelmä sekä digipalvelu Lunna, joiden avulla tuotetaan sekä lähi- että etäpalveluja. Järjestelmien käyttöoikeudet myönnetään tehtäväkohtaisesti, ja käyttö edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta.

Henkilöstön osaaminen tietojärjestelmien käytössä varmistetaan perehdytyksellä ja koulutuksella ennen käyttöoikeuksien myöntämistä. Sovellustuki järjestää järjestelmäkohtaiset koulutukset, ja osaamista ylläpidetään lisäkoulutuksilla sekä järjestelmäpäivitysten yhteydessä. Palveluesihenkilöt seuraavat osaamisen toteutumista osana arjen johtamista.

Tietoturva perustuu hyvinvointialueen yhteisiin ohjeisiin ja tietoturvasuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Tietoturvan toteutumisesta vastaavat organisaatiotasolla nimetyt asiantuntijat, ja palveluyksikössä palveluesihenkilöt huolehtivat ohjeiden noudattamisesta. Rekisterinpitäjän vastuut toteutuvat hyvinvointialueen yhteisten toimintamallien mukaisesti myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa.

Tietoturvapoikkeamista ja tietojärjestelmien häiriöistä ilmoitetaan viipymättä, ja ne käsitellään sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa kaikista tietoturvaan liittyvistä poikkeamista. Poikkeamat dokumentoidaan, niiden syyt selvitetään ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Tietoturvapoikkeamien hallintaa toteutetaan yhteistyössä palveluntuottajan ja ulkopuolisten toimijoiden kanssa.

Palveluyksikössä varmistetaan käytettävän teknologian soveltuvuus ja turvallisuus ennen käyttöönottoa sekä käytön aikana. Henkilöstö saa käyttöön tarvittavan opastuksen, ja järjestelmien toimivuutta seurataan jatkuvasti. Poikkeustilanteita, kuten järjestelmähäiriöitä tai sähkökatkoksia varten on laadittu valmiussuunnitelmat, ja tarvittaessa siirrytään varajärjestelyihin, kuten puhelinasiointiin.

Asiakkaan yksityisyys, tietosuoja ja itsemääräämisoikeus huomioidaan kaikessa teknologian käytössä. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus käyttää digitaalisia palveluja, mutta vaihtoehtoisia asiointitapoja, kuten puhelin- tai lähikäyntejä, on tarjolla. Näin varmistetaan, että palvelut ovat saavutettavia ja asiakkaan tarpeiden mukaisia.

2.9 Lääkehoitosuunnitelma

Neuvolan lääkehoitosuunnitelma on laadittu 30.3.2026.

Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaavat palvelulinjatasolla perhekeskuslääkäripalveluiden johtava ylilääkäri sekä toimintayksikötasolla tästä vastaava ylilääkäri yhteistyössä palveluesihenkilön kanssa.

Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta sekä lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaavat ylilääkäri ja palveluesihenkilö. Lisäksi neuvolassa on nimetyt terveydenhoitajat, jotka vastaavat lääkehoidon käytännön toteutuksesta. Heidän tehtäviinsä kuuluu muun muassa lääkejääkaapin järjestyksestä ja säilytysolosuhteista huolehtiminen, lääkkeiden ja rokotteiden voimassaolojen seuranta, uusien työntekijöiden perehdyttäminen lääkehoitoon, yhteyshenkilönä toimiminen apteekkiin, lääketilausten tekeminen sekä vanhentuneiden lääkkeiden asianmukainen poistaminen.

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukaisena palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavana johtajana toimii palvelulinjajohtaja Miika Puolitaival.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen johdolla on kokonaisvastuu toiminnan lainmukaisuudesta tietosuoja-asioissa. Hyvinvointialueella toimii nimetty tietosuojavastaava, joka ohjeistaa johtoa ja henkilöstöä tietosuojalainsäädännön mukaisista velvoitteista ja valvoo niiden toteutumista. Tietosuojavastaavana toimii Helena Korja.

Tietosuojavastaava

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

Salassa pidettävien ja arkaluontoisten asiakirjojen lähettämiseen käytetään turvapostia.

Hyvinvointialueella on käytössä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietosuojalinjaukset, joissa kuvataan tietosuojan periaatteet, henkilötietojen käsittely sekä rekisteröityjen oikeuksien toteutuminen. Palveluyksikössä noudatetaan näitä linjauksia sekä muita tietosuoja- ja tietoturvaohjeita, ja palveluesihenkilöt vastaavat niiden jalkauttamisesta käytäntöön. (saatavilla vain sisäisesti: [Tietosuojalinjaukset LUVN.pdf](#)).

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti useiden kanavien kautta. Palautetta voi antaa hoitotilanteessa suoraan ammattilaiselle, ottamalla yhteyttä palveluesihenkilöön suullisesti, puhelimitse tai sähköpostitse, paperilomakkeella sekä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivujen palautekanavan kautta. Yksiköissä hyödynnetään lisäksi käyntikohtaista palautetta, kuten sähköisiä kyselyitä.

Saatu palaute käsitellään palveluyksikössä säännöllisesti palveluesihenkilöiden ja johtotiimin toimesta. Palautetta hyödynnetään omavalvonnassa, toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä. Pienempiin palautteisiin voidaan reagoida välittömästi, ja laajempia kehittämistarpeita edistetään suunnitelmallisesti osana palvelujen kehittämistä. Näin varmistetaan palvelujen jatkuva parantaminen ja asiakaslähtöisyys.

3 Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Miten riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan arvioidaan?

Omavalvonta neuvolapalveluissa tarkoittaa toiminnan ja palveluiden jatkuvaa arviointia, kehittämistä sekä riskien tunnistamista. Sen avulla varmistetaan palvelujen laatu ja asiakas- ja potilasturvallisuus. Riskienhallintaa ohjaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen riskienhallintasuunnitelma, jota noudatetaan myös neuvolatoiminnassa.

Riskien suuruutta ja vaikutusta arvioidaan järjestelmällisesti tarkastelemalla riskien todennäköisyyttä ja niiden mahdollisia vaikutuksia asiakkaisiin, potilasturvallisuuteen, palvelun laatuun ja toiminnan jatkuvuuteen. Arvioinnissa hyödynnetään muun muassa vaaratapahtumailmoituksia, asiakaspalautetta, henkilöstön havaintoja sekä toiminnan seurantatietoja.

Tunnistetut riskit priorisoidaan niiden vakavuuden perusteella. Merkittävimpiin riskeihin kohdistetaan ensisijaisesti toimenpiteitä, ja niiden hallintaan määritellään konkreettiset vastuut ja toimenpiteet. Riskienhallinta on osa päivittäistä työtä, ja henkilöstöä ohjataan tunnistamaan ja tuomaan esiin mahdollisia riskejä.

Riskien toteutumista ja hallintatoimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti. Seuranta toteutetaan organisaation toimintamallin mukaisesti. Havaittuihin puutteisiin puututaan viivytyksettä ja toimintaa kehitetään saadun tiedon perusteella.

Riskienhallinnan käytäntöjä kehitetään jatkuvasti, ja tavoitteena on ottaa käyttöön yhtenäinen riskienhallintajärjestelmä, joka tukee systemaattista arviointia, dokumentointia ja raportointia.

Kuka vastaa palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta ja miten riskienhallinta on organisoitu?

Neuvolayksikön riskienhallinnasta vastaa palveluesihenkilö, joka johtaa riskienhallintatyötä ja huolehtii vastuiden määrittelystä sekä riskien arvioinnin ja kartoituksen toteutumisesta voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti.

Riskienhallinta on organisoitu osaksi neuvolan päivittäistä toimintaa. Palveluesihenkilö vastaa riskien arvioinnista sekä riskienhallintatoimenpiteiden suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Henkilöstöllä on velvollisuus tunnistaa, arvioida ja ilmoittaa työssään havaitsemistaan riskeistä ja epäkohdista.

Riskienhallintaa toteutetaan systemaattisesti muun muassa riskien arviointien, vaaratapahtumailmoitusten sekä yhteisen käsittelyn kautta. Tunnistettuja riskejä käsitellään yksikössä säännöllisesti, ja niiden perusteella määritellään tarvittavat ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet. Tavoitteena on varmistaa toiminnan turvallisuus ja tukea jatkuvaa kehittämistä.

Miten palveluyksikön toiminnan riskejä tunnistetaan ja mitkä ovat asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit?

Palveluyksikön toiminnan riskejä tunnistetaan systemaattisesti osana päivittäistä toimintaa. Riskien tunnistamisen tavoitteena on havaita neuvolatoiminnan keskeiset riskit suhteessa palvelun tavoitteisiin ja tehtäviin sekä ehkäistä niiden toteutuminen ennakolta.

Riskien tunnistamisessa hyödynnetään LaRi-järjestelmää, johon kirjataan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat, toiminnassa havaitut epäkohdat sekä työturvallisuusriskit ja työpaikan vaarojen arvioinnit. Lisäksi riskitietoa saadaan asiakaspalautteesta, henkilöstön havainnoista sekä toiminnan seurannasta.

Neuvolatoiminnan keskeisiä asiakas- ja potilasturvallisuuden riskejä ovat erityisesti lääkehoitoon, hoidon toteutukseen ja tiedonkulkuun liittyvät virheet. Työturvallisuuteen liittyviä keskeisiä riskejä ovat väkivalta- ja uhkatilanteet, psykososiaalinen kuormitus sekä yksin työskentely.

Turvallisuuskulttuurin vahvistamiseksi henkilöstöä kannustetaan tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä kaikista turvallisuuteen vaikuttavista tapahtumista ja havainnoista. Ilmoitukset käsitellään palveluesihenkilöjohdolla säännöllisesti työyhteisössä, ja niiden perusteella tunnistetaan kehittämiskohteita, määritellään tarvittavat toimenpiteet ja ehkäistään riskien toteutumista.

Miten riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan arvioidaan?

Riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan arvioidaan riskiluokituksen avulla, jossa tarkastellaan riskin todennäköisyyttä ja seurausten vakavuutta. Arvioinnin perusteella määritellään riskienhallintatoimenpiteet, niiden kohdentaminen sekä toteutuksen kiireellisyys.

Merkittävät ja vakavat haittatapahtumat käsitellään palveluesihenkilöjohdolla, ja niistä tiedotetaan voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Vaaratapahtumat käsitellään ensisijaisesti siinä yksikössä, jossa ne ovat syntyneet. Ilmoitukset otetaan käsittelyyn viimeistään seitsemän vuorokauden kuluessa ja käsitellään loppuun 60 vuorokauden sisällä. Tarvittaessa vakavat tapahtumat käsitellään myös laajemmin organisaatiotasolla.

Riskienhallinnan kokonaisuutta tuetaan säännöllisellä seurannalla ja raportoinnilla. Palveluyksiköt raportoivat merkittävistä riskeistä sekä kehittämistoimenpiteistä osana toiminnan ja talouden seurantaa, ja tiedot käsitellään johtoryhmissä. Ilmoitusmenettely kattaa myös työturvallisuuteen, tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät poikkeamat, ja tarvittaessa väärinkäytösepäilyistä voidaan ilmoittaa erillisen ilmoituskanavan kautta.

Riskienhallintaan kuuluu myös varautuminen poikkeustilanteisiin. Palo- ja pelastussuunnitelmat sekä valmius- ja varautumissuunnitelmat laaditaan ja päivitetään ohjeistusten mukaisesti. Palveluesihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö on perehdytetty riskienhallinnan toimintatapoihin ja ilmoitusvelvollisuuksiin.

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 Tietoturvaloukkauksen ilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuoja-valtuutetun toimisto (Valtori)
Tietoturvaloukkaus (tietosuoja-loukkaus)	Tietoturvaloukkauksen ilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuoja-valtuutetun toimisto (Valtori)
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	LaRi -järjestelmä	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset	LaRi -järjestelmä	STUK
Valvottavat tartuntataudit	infektioidentorjunta@luv.n.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	infektioidentorjunta@luv.n.fi	Ruokavirasto
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	Pelastuslaitos

3.2 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. Neuvolapalveluissa raportointi toteutetaan organisaation yhteisten ohjeiden ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

Kuva 4. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta tehtävän selvityksen raportointiaikataulu

Miten riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan? Miten hygieniaoheiden ja infektiotorjunnan toteutumista seurataan?

Riskien seuranta on keskeinen osa neuvolapalveluiden riskienhallintaa. Sen avulla arvioidaan riskienhallinnan toimivuutta, tunnistetaan mahdolliset puutteet sekä varmistetaan toteutettujen toimenpiteiden vaikuttavuus. Seuranta auttaa myös havaitsemaan tilanteet, joissa riskejä ei ole tunnistettu riittävästi, ja varmistaa, että kaikki keskeiset riskit tulevat huomioiduiksi.

Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat käsitellään siinä neuvolayksikössä, jossa ne ovat syntyneet. Ilmoitukset otetaan käsittelyyn viimeistään seitsemän vuorokauden kuluessa ja käsittely saatetaan päätökseen 60 vuorokauden sisällä.

Epäkohtiin perustuva raportointi toteutetaan säännöllisesti kolme kertaa vuodessa (tammi-huhtikuu, tammi-elokuu ja tammi-joulukuu). Saatua tietoa hyödynnetään systemaattisesti toiminnan seurannassa ja kehittämisessä sekä palveluyksikössä, että johtoryhmissä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tartuntatautiyksikkö vastaa infektioiden torjunnan ohjauksesta myös neuvolapalveluissa. Yksikköä konsultoidaan tarvittaessa esimerkiksi rokotuksiin ehkäistäviin tartuntatauteihin, epidemiaepäilyihin sekä hygieniaan ja rokotuksiin liittyvissä kysymyksissä. Tartuntatautiyksikkö tuottaa ajantasaiset toimintaohjeet, jotka ovat osa neuvolayksiköiden ohjeistusta.

Neuvolayksiköissä on nimetty hygieniavastaava, joka toimii yhteistyössä tartuntatautiyksikön kanssa ja huolehtii hygieniakäytäntöjen toteutumisesta. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutusta infektioiden ehkäisystä, ja tarvittaessa hygieniahoitaja osallistuu toiminnan arviointiin.

Henkilöstö noudattaa asiakastyössä tavanomaisia varotoimia sekä tarvittaessa erityisvarotoimia voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Infektioiden torjunnan toteutumista seurataan muun muassa tartuntatauti- ja epidemiatilanteiden perusteella, ja havainnoista ilmoitetaan tartuntatautiyksikköön ohjeiden mukaisesti.

Neuvolapalveluiden siivous toteutetaan hyvinvointialueen omana toimintana tai ostopalveluna. Laitoshuollolla ja muilla tukipalveluilla on omat omavalvontasuunnitelmansa, joiden toteutumista seurataan niiden omien käytäntöjen ja ohjeistusten mukaisesti osana kokonaisvaltaista riskienhallintaa.

3.3 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on olemassa hyvinvointialuetasoinen valmiussuunnitelma, joka on hyväksytty aluehallituksessa joulukuussa 2023. Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja suunnitelmasta vastaavat palvelulinjajohtaja ja ylilääkäri yhdessä

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella hankinnat on keskitetty hankinnan vastuualueelle, ja niitä toteutetaan hankintaohjeiden sekä operatiivisten menettelytapojen mukaisesti. Hankintaprosessi on suunnitelmallinen ja kattaa palvelutarpeen arvioinnin, palveluntuottajien kartoituksen, kilpailutuksen, valinnan sekä sopimuskauden aikaisen seurannan. Tavoitteena on varmistaa palveluiden laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus sekä kustannustehokkuus.

Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa edellytetään, että palveluntuottajat täyttävät sovitut sisältö-, laatu- ja turvallisuusvaatimukset. Palveluntuottajien kanssa tehdään kirjalliset sopimukset, joissa määritellään vastuut, velvoitteet ja raportointikäytännöt. Palveluiden laatua ja toteutumista seurataan säännöllisesti sopimuksen mukaisella raportoinnilla sekä yhteistyöneuvotteluissa.

Kilpailutuksen yhteydessä edellytetään, että palveluntuottajalla on ajantasainen omavalvontasuunnitelma, ja sen toteutumista arvioidaan osana palvelun seuranta.

Neurolapalveluissa esimerkiksi silmälääkäripalvelut hankitaan ostopalveluna kilpailutuksen perusteella. Sopimuksissa varmistetaan, että palveluntuottaja noudattaa hyvinvointialueen asettamia laatu- ja turvallisuusvaatimuksia sekä ylläpitää ajantasaista omavalvontasuunnitelmaa.

Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Riskienhallinta on osa koko hankintaprosessia suunnittelusta toteutukseen ja seurantaan, mikä

varmistaa, että ostopalveluissa toteutuvat palvelun laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus sekä omavalvonnan periaatteet.

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.

Neuvolapalveluissa omavalvontasuunnitelma ohjaa palveluyksikön toimintaa sekä asiakas- ja potilastyötä. Sen toteutuminen edellyttää henkilöstön sitoutumista ja ymmärrystä omavalvonnan merkityksestä osana päivittäistä työtä. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla, ja siihen tehdyt muutokset viestitään selkeästi ja oikea-aikaisesti.

Palveluesihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan, sen sisältöön ja päivityksiin. Suunnitelma on keskeinen osa perehdytystä, ja henkilöstöltä edellytetään sen mukaisten toimintatapojen tuntemista ja noudattamista.

Henkilöstön osaamista vahvistetaan hyvinvointialueen omavalvontaa koskevilla koulutuksilla sekä neuvolapalveluiden omalla säännöllisellä koulutuksella. Koulutusmateriaalit ovat saatavilla myös tallenteina. Omavalvonnan toteutuminen varmistetaan osana päivittäistä johtamista ja työyhteisön toimintaa. Henkilöstöä kannustetaan tunnistamaan ja tuomaan esiin kehittämistarpeita, ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan päivitystarpeista palveluesihenkilölle viivytyksettä. Palveluesihenkilö vastaa suunnitelman ajantasaisuudesta ja päivitysten tekemisestä sekä niiden jalkautumisesta käytäntöön.

Omavalvonnan toteutumista ja palvelun laatua seurataan myös hyvinvointialueen valvontakäynneillä ja muulla systemaattisella seurannalla. Havaittujen kehittämiskohteiden perusteella toimintaa kehitetään jatkuvasti.

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

Neuvolapalveluiden omavalvontasuunnitelmat ja niiden seurantaraportit julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla, ja ne ovat saatavilla myös neuvolayksiköissä. Näin varmistetaan tiedon avoimuus sekä henkilöstölle että asiakkaille.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa, ohjeistuksissa tai palvelun laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuu muutoksia. Päivityksistä vastaa palveluesihenkilö yhteistyössä lähipalveluesihenkilöiden kanssa.

Päivitykset julkaistaan viiveettä, ja muutoksista tiedotetaan henkilöstölle selkeästi. Henkilöstöllä on mahdollisuus kommentoida suunnitelmaa ennen sen julkaisemista, ja esiin nousseet näkemykset huomioidaan soveltuvin osin.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta varmistetaan jatkuvalla seurannalla, itsearvioinnilla sekä omavalvonnan seurantaraporteilla. Seurannasta ja kehittämistoimenpiteistä raportoidaan säännöllisesti, ja raportit julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Palveluyksiköt tekevät yhteistyötä hyvinvointialueen laatu- sekä asiakas- ja potilasturvallisuuspalvelujen kanssa omavalvonnan seurannassa, raportoinnissa ja julkaisussa. Lisäksi nämä tukipalvelut ohjeistavat raportoinnin ja seurantajärjestelmien käytössä.

Omavalvontasuunnitelma on keskeinen työväline toiminnan ohjauksessa ja riskienhallinnassa. Sen toteutumista tukee avoin toimintakulttuuri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esiin kehittämistarpeita. Havaitut epäkohdat käsitellään systemaattisesti ja niiden perusteella toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksia seurataan.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on helposti henkilöstön hyödynnettävissä perehdytyksessä ja päivittäisessä työssä sekä asiakkaiden nähtävillä.