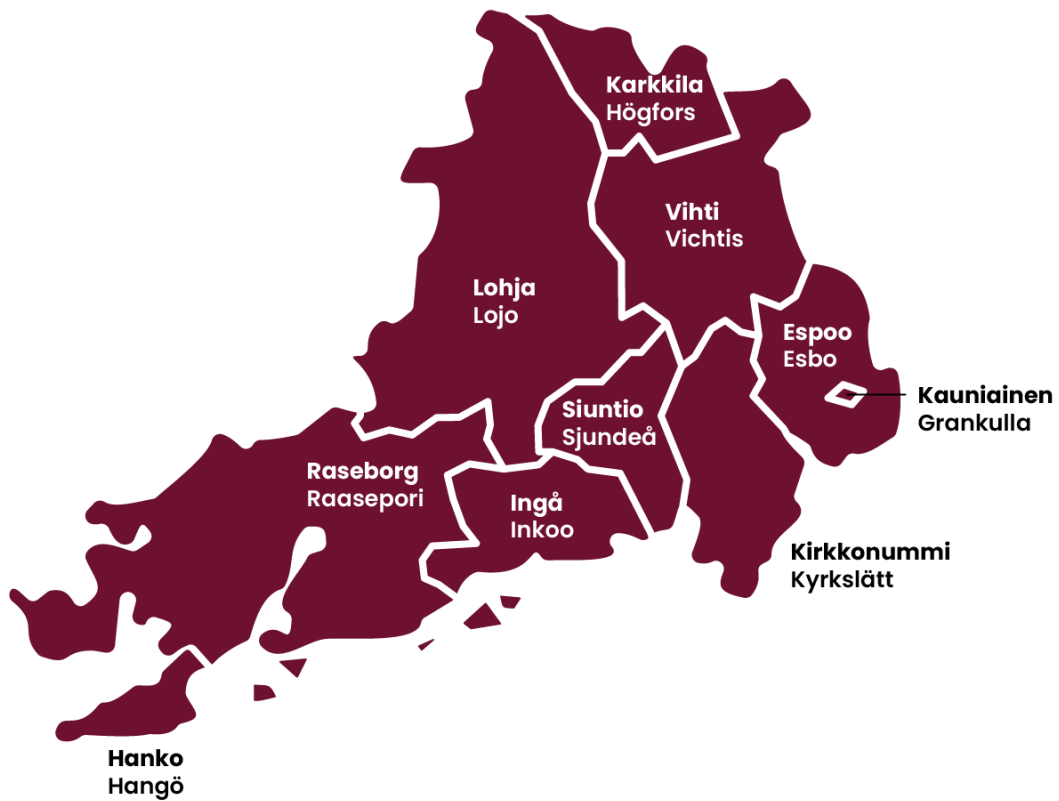




Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

19.2.2026
luvn.fi

Suun terveydenhuolto

Koillinen palveluyksikkö

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
hallinnollinen yhml, Maija Bjugg, palveluysikköpääll likkö Sanna Mekkonen	palvelulinjajoh taja Arja Liinavuori	22.6.2026	1.0	Päivitetty vuosien 2023 ja 2024 suunnitelmia
Risto Virtanen, Helena Miettinen, Ansa Hentunen, Niina Koski	JYHL Risto Virtanen	13.7.2026	1.1	Päivitetty palveluysikköt ason asiat

Referat

Den nordöstra enheten för munhälsövård producerar primärtandvårdens munhälsotjänster vid fem verksamhetsställen inom Västra Nylands välfärdsområde. Tjänsterna omfattar förebyggande vård, undersökningar, behandling och uppföljning. Verksamheten baseras på nationella rekommendationer, säkerställande av patient- och kundsäkerhet, uppdaterad utrustnings- och lokalsäkerhet samt jämlik service för alla invånare i området.

Enheten leds av den ledande övertandläkaren, och personalen består av tandläkare, munhygienister, tandskötare, en instrumentvårdare samt chefer. Kompetensen säkerställs genom introduktion och obligatoriska utbildningar, såsom patient- och informationssäkerhetsutbildning, strålskydd samt säkerställande av kompetens inom läkemedelsbehandling. Kvaliteten och säkerheten i tjänsterna följs regelbundet upp genom hygienplaner, utrustningsregister, kvalitetssäkring av röntgenutrustning och LaRi-anmälningar. Kundrespons samlas kontinuerligt in via flera kanaler och används i utvecklingen av tjänsterna.

Riskhanteringen genomförs genom årliga riskkartläggningar och kontinuerlig hantering av avvikelsehändelser i LaRi-systemet. Centrala risker är el- och vattentillbud, störningar i lokalerna samt utrustningsfel. Enheten följer välfärdsområdets beredskapsplan och upprätthåller ersättande handlingsmodeller för störningssituationer. Genomförandet av egenkontroll följs i det dagliga arbetet, vid hanteringen av anmälningar, i självutvärderingar och vid tillsynsbesök. Rapporter om egenkontrollen utarbetas regelbundet, publiceras på välfärdsområdets webbplats och uppdateringar införs i planen utan dröjsmål.

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.....	2
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	2
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
2.3.1	Oikeus hoitoon ja palveluun	7
2.3.2	Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan	9
2.3.3	Tiedonsaantioikeus	9
2.3.4	Itsemääräämisoikeus.....	10
2.4	Muistutukset	11
2.5	Henkilöstö.....	12
2.5.1	Henkilöstön osaamisen varmistaminen	12
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys.....	15
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	15
2.8	Toimitilat ja laitteet.....	15
2.8.1	Lääkinnälliset laitteet.....	16
2.8.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	17
2.9	Lääkehoitosuunnitelma	18
2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	19
2.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	20
3	Omaavonta ja riskienhallinta.....	21
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	21
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	22
3.2.1	Riskienhallinta.....	22
3.2.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely	23
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	26
3.5	Ostopalvelut ja alihankinta.....	27
4	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen	28

4.1	Toimeenpano	28
4.2	Julkaiseminen ja päivittäminen	28

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

Koillisen palveluyksikön valvontalain 10§:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö on johtava ylihammaslääkäri Risto Virtanen, Tekniikantie 15, 01259 Espoo, Puh.040 578 1763

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot
Kauniaisten hammashoitola	vs. OSH Niina Koski YHL Helena Miettinen	Asematie 19 02700 Kauniainen
Samarian hammashoitola	vs. OSH Niina Koski YHL Helena Miettinen	Terveyskuja 2 02770 Espoo
Kalajärven hammashoitola	vs. OSH Niina Koski YHL Helena Miettinen	Ruskaniitty 4 02970 Espoo
Kilon hammashoitola	OSH Ansa Hentunen YHL Helena Miettinen	Trillakatu 5 02610 Espoo
Ruusulinnan hammashoitola	OSH Ansa Hentunen YHL Helena Miettinen	Huvilinnantie 4 02600 Espoo

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön palveluihin kuuluu suun terveydenhuollon palveluiden tuottaminen. Palveluiden sisältöä täsmennetään tämän dokumentin kohdassa 2.3 asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet. Palvelua tuotetaan Kauniaisten, Samarian, Kalajärven, Kilon ja Ruusulinnan hammashoitoloissa.

Järjestämme palvelut suun terveydenhuollon palvelulinjalla pääosin omana toimintana. Palvelujamme täydentää suun perustason kokonaishoidon palvelusetelitoiminta. Kokoproteesihoidon tarpeessa olevia potilaita voidaan ohjata LUVN:in läheteellä yksityisenä sopimuspalveluntuottajana toimivan erikoishammasteknikon vastaanotolle. Välinehuolto tehdään omana toimintana Kauniaisten palvelupisteessä sekä HUS:in toimesta muissa toimipisteissä. Kuvantamisen palveluista intraoraalikuvaukset suoritetaan omana toimintana. Ptg- ja kefalometriset sekä kkt kuvaukset suoritetaan HUS:issa. Diagnostiset laboratoriopalvelut ostetaan HUS:ista. Hammastekniset palvelut LUVN:lle tuottaa yksityiset sopimuspalveluntuottajamme.

2 Asiakas ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tulee olla asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Palveluyksikön laadunhallinnasta vastaa johtava ylihammaslääkäri yhdessä ylihammaslääkärin sekä osastonhoitajien kanssa.

Noudatamme kansallisia suosituksia, joita löytyy seuraavilta sivustoilta:

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma
2022–2026 (STM)

Käypä hoito -suositukset

Suun terveydenhuollon Käypä hoito -suositukset: Hampaan juurihoito, Hampaan paikkaushoito, Karies (hallinta), Lyhentyneen hammaskaaren hoito, Mikrobilääkkeet hammasperäisten infektioiden hoidossa ja komplikaatioiden ehkäisyssä, Parodontiitti, Purentaelimistön kipu- ja häiriötilat (TMD), Suusyöpä, Tupakka- ja nikotiiniriippuvaisuuden ehkäisy ja hoito, Viisaudenhammas.

STM:n suun terveydenhuoltoa koskevat suositukset ja ohjeet: Perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyä koskevien säännösten soveltaminen, Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely, Potilastietojen käsittely, Ravitsemissuositukset, Turvallinen lääkehoito, Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi, Yhtenäiset kiireettömän ja kiireellisen hoidon perusteet.

Hygieniaohteistuksemme pohjautuu suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjunta ohjeeseen [Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan 2016 THL](#). LUVN:in suun terveydenhuollolla on oma hygieniasuunnitelma [LINKKI](#).

Noudatamme säteilylakiin ([Säteilylaki | 859/2018 | Suomen säädöskokoelma | Finlex](#)) perustuvaa LUVN suun terveydenhuollon säteilyturvallisuuden laadunvarmistusohjelmaa [SISÄINEN LINKKI](#).

Seuraamme säteilytoiminnan laatua säännöllisin väliajoin suoritettavilla laadunvarmistustoimenpiteillä [SISÄINEN LINKKI](#)
[LAADUNVARMISTUSOHJE.pptx](#) .

Noudatamme LUVN:in laiteturvallisuuksuunnitelmaa [SISÄINEN LINKKI](#) sekä [Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö – opas laiteosaamisen varmistamiseen \(valtioneuvosto.fi\) ohjetta](#).

Potilas- ja asiakasvaaratapahtumista sekä henkilöstöön kohdistuvista vaaratapahtumista tehtyjä ilmoituksia käsitellään LaRi- järjestelmässä,

ilmoitukset käydään läpi henkilöstön kanssa kuukausittain hoitolakokouksissa.

Omavalvonnallisista kehittämistoimista julkaistaan raportti Omavalvontasuunnitelmien seuranta LUVN:in nettisivuilla kolme kertaa vuodessa omavalvontasuunnitelmittain. Omavalvonnan toteutumista seurataan LUVN:in laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden kahden vuoden välein toteuttamalla ohjaus- ja valvontakäynneillä.

Esihenkilömme seuraavat säännöllisesti hoitoon pääsyä, potilasturvallisuusilmoitusten ja läheltä piti vs. tapahtuneiden potilasilmoitusten määrää, myöhässä käsittelyyn otettujen potilasturvallisuusilmoitusten määrää, riskienarvioinnin päivittämistä sekä suuhygienistien tekemien terveystarkastusten määrää palvelupisteittäin.

Varmistamme palvelujen laadun noudattamalla suun terveydenhuollon toimintaan tehtyjä kansallisia ohjeita sekä hyvinvointialueen omia toimintaohjeita.

Välinehuollon laitteiden käyttökunto testataan säännöllisesti, ja laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti. Päivittäisessä välinehuoltotoiminnassa toteutetaan jatkuvaa laadunvalvontaa, jotta sekä oma välinehuoltotoiminta että ulkoistettu välinehuoltopalvelu ovat laadukkaita ja luotettavia. Mikäli tuotteissa tai toiminnassa havaitaan puutteita, asiasta ollaan välittömästi yhteydessä omaan välinehuoltoon tai ulkoiseen palveluntarjoajaan.

Laiteturvallisuuden varmistamiseksi edellytämme, että henkilöstön laiteosaaminen varmistetaan ja dokumentoidaan LaRi-järjestelmään. Lääkinnälliset laitteet säädetään, ylläpidetään ja huolletaan laitteen käyttöohjeiden mukaisesti ja ajallaan. Kaikki huolto- ja ylläpitotoimenpiteet dokumentoidaan asianmukaisesti jatkuvasti ylläpidettävään laiterekisteriin. Lääkinnälliseen laitteeseen liittyvästä vaaratilanteesta ilmoittaminen on keskeinen osa laiteturvallisuuden kehittämistä ja jokaisen työntekijän velvollisuus. Laitteiden

häiriötilanteista tehdään ilmoitus LaRi- järjestelmään ja tarvittaessa Fimeaan.

Palveluyksiköissä käytössä olevat hammaskuvaukseen tarkoitetut röntgenlaitteet löytyvät Säteilyturvakeskuksen (STUK:in) ylläpitämistä laiterekistereistä. Laitekannassa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan STUK:iin säteilyturvavastaavan eli johtavan ylihammaslääkärin toimesta. Voimassa olevan turvallisuusluvan numero 6591 ja viimeisin päivitys siihen on tehty vuoden 2026 kesäkuussa. Röntgenlaitteiden käytöstä vastaa hoitotilanteessa ao. terveydenhuollon ammattilainen, jolla on säädetty jatkuva säteilyturvakoulutus. Röntgenlaitteiden laadunhallintaa tehdään ja dokumentoidaan puolivuositain/vuosittain. Poikkeukselliset säteilyturvatapahtumat ilmoitetaan LaRi-järjestelmään ja säteilyturvavastaavalle sekä STUK:een.

Suun terveydenhuollon palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan siten, että potilastyöhön osallistuvat työntekijät suorittavat Duodecimin Oppiportin potilasturvallisuus verkkokoulutuksen ja sillä, että esihenkilöt seuraavat asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista palveluyksikössä ja palvelupisteissään.

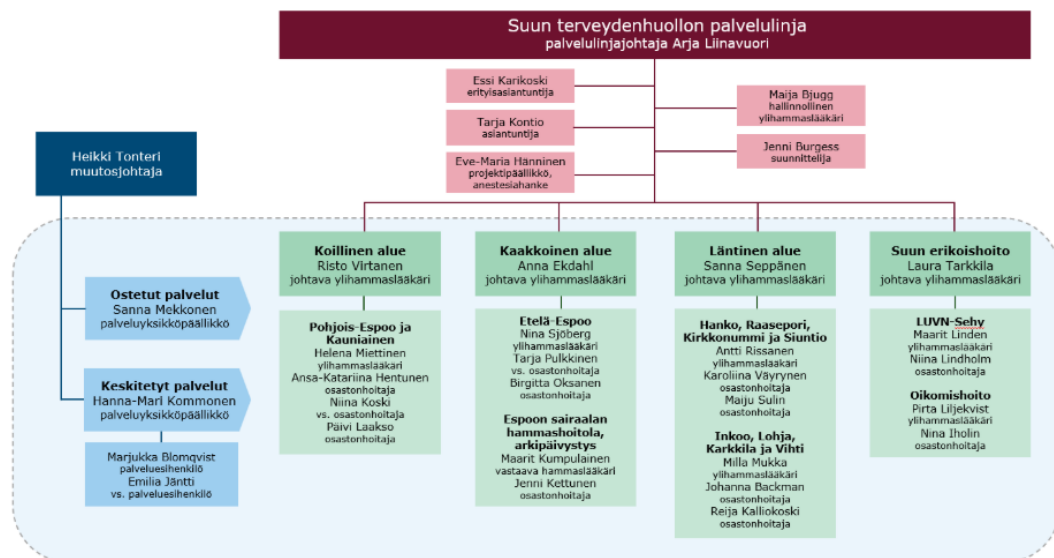
Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994, 18 §) edellyttää, että terveydenhuollon ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Terveydenhuollon ammattihenkilön työnantajan tulee seurata terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillista kehittymistä ja luoda edellytykset sille, että terveydenhuollon ammattihenkilö voi osallistumalla tarvittavaan ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja muilla ammatillisen kehittymisen menetelmillä ylläpitää ja kehittää tietojaan ja taitojaan voidakseen harjoittaa ammattiaan turvallisesti ja asianmukaisesti.

Suun terveydenhuolto järjestää henkilöstölleen sisäisen koulutuspäivän neljä kertaa vuodessa. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua

ulkopuolisten toimijoiden järjestämiin täydennyskoulutuksiin määrärahojen salliessa ja esihenkilön kanssa sovitusti.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Hyvinvointialueen hallintosäännön 113§ mukaan viranhaltijat ja esihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat omalle esihenkilölleen. Tehtävistä määrätään tarkemmin hyvinvointialuejohtajan toimintaohjeissa. Palveluyksiköissä päälliköiden ja esihenkilöiden tehtävänä on huomioida laadunhallinta sekä asiakas- ja potilasturvallisuus annettujen ohjeiden ja lakien mukaisesti. He valmistelevat omavalvontasuunnitelmat yhteistyössä henkilöstön kanssa.



Mitkä ovat palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä. Kuvauksessa on otettava huomioon palvelualakohtaisen lainsäädännön mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikköjen toiminnasta vastaavat henkilöt ja heidän tehtävänsä.

Kokonaisvastuu suun terveydenhuollon toiminnasta, laadusta, työ- ja potilasturvallisuudesta sekä omavalvontasuunnitelmien laatimisesta on palvelulinjajohtajalla. Palveluyksikössä näistä vastaa johtava ylihammaslääkäri ja palvelupisteissä ylihammaslääkäri ja osastonhoitaja. Jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään.

Palveluyksikön vastuuhenkilöt valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Suun terveydenhuollon johtoryhmä ja lähiesihenkilöt (vastaavat hammaslääkärit, ylihammaslääkärit, osastonhoitajat ja palveluesihenkilöt) kokoontuvat kerran kuukaudessa. Johtava ylihammaslääkäri kokoontuu kerran viikossa alueensa lähiesihenkilöiden kanssa. LUVN suun terveydenhuollon henkilöstön sisäisellä viestintäkanavalla, suun terveydenhuollon intranetin sivuilla, julkaistaan ajankohtaisia uutisia ja ohjeita henkilöstölle. Kaikissa palvelupisteissä pidetään kerran kuukaudessa kokous koko henkilöstölle. Palvelupisteiden työntekijöiden ja asiakkaiden tekemiä ja lähiesihenkilöiden käsittelemiä LARI-potilas/asiakasturvallisuusilmoituksia esitellään kuukausittain hoitolakokouksissa lähiesihenkilöiden toimesta. Koko suun terveydenhuollon LaRiin tehdyistä asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista raportoidaan suun terveydenhuollon johtoryhmässä vähintään kolme kertaa vuodessa.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Terveystieteiden tutkimuskeskus /2010/20101326 mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä asukkailleen suun terveydenhuollon palvelut. Hoidon jaksottaiselle toteutukselle on oltava hammaslääketieteelliset perusteet.

Suun terveydenhuollon palveluihin sisältyvät: 1) väestön suun terveyden edistäminen ja seuranta; 2) terveysneuvonta ja terveystarkastukset; 3) suun sairauksien tutkimus ja ehkäisy sekä hoito; 4) potilaan erityisen tuen ja tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen sekä potilaan hoito ja tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja -hoitoon ohjaaminen.

Hyvinvointialueen on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteyden terveyskeskukseen tai muuhun perusterveydenhuollon toimintayksikköön ja saada yksilöllisen arvion tutkimustensa tai hoitonsa tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa potilas tarvitsee. Arvion tekee laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Suun terveydenhuollossa arvion voi tehdä myös nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö. Hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu tutkimus tai tarpeelliseksi todetun hoidon ensimmäinen tutkimus- tai hoitotapahtuma on järjestettävä potilaan terveydentila ja sairauden ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, alle 23-vuotiaille kolmen kuukauden kuluessa ja sitä vanhemmille kuuden kuukauden kuluessa hoidon tarpeen arviosta. Esihenkilöt raportoivat yksikön hoitoon pääsyn määräaikojen toteutumisesta. Suun terveydenhuollon johtoryhmä seuraa suun terveydenhuollon hoitoon pääsyn tilannetta hyvinvointialueella. Asiakas voi tutustua palveluihimme esimerkiksi hyvinvointialueen nettisivuilla www.luvn.fi tai olemalla yhteydessä asiakaspalvelukeskukseen. Ajanvarauksia ja hoidon tarpeen arviointeja koskevat takaisinsoittopyynnot voi jättää puhelimitse päivystysasioissa ma-pe klo 7–16 ja kiireettömissä asioissa ma-pe klo 8–16. p. 029 151 2770. Asiakas voi varata ajan myös digitaalisen asiointipalvelumme Lunnan chatissä arkisin klo 8–16. Lisäksi asiakas voi asioida paikan päällä palvelupisteessä ajan varaamiseksi ja hoidon tarpeen arvioimiseksi palvelupisteen aukioloaikoina. (Sähköinen ajanvaraus on mahdollista, jos potilaalla on voimassa oleva hoitosuunnitelma). Hoidon tarpeen arviointi tehdään pääsääntöisesti asiakaspalvelukeskuksessa ajanvarauspuhelun tai digitaalisen asioinnin yhteydessä tai palvelupisteen asiakaspalvelupisteessä terveydenhuollon

ammattihenkilön toimesta. Hoitotilanteessa hoitotarpeen arvioinnin tekee hoitava hammaslääkäri, suuhygienisti tai hammashoitaja.

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Hammaslääkäri tekee hoitosuunnitelman, jossa määritellään yksilölliset omahoito-ohjeet ja hoitajakson sisältö sekä seuraavat suunnitellut tutkimus- ja/tai terveystarkastus ajankohdat. Hoitosuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään ja käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Potilas tai hänen läheisensä voi tarvittaessa tehdä vaaratapahtumailmoituksen hoitoaan koskien (LaRi) <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/ilmoita-potilasturvallisuuden-vaaratapahtumasta> Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään tapahtumayksikössä.

2.3.3 Tiedonsaantioikeus

Suun terveydenhuollon hoitosuunnitelmien sisällössä huomioidaan mm. Käypä hoito- ja Hyvä Käytäntö-konsensusuosituksia. Esihenkilöt varmistavat, että sovittuja toimintatapoja noudatetaan asiakkaiden ja potilaiden hoitosuunnitelmien laatimisessa. [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:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoittaa hyvinvointialueen digitaalisen asiointikanavan kautta: [Lunna](#) sekä puhelimitse

Keskitetty asiointipalvelu arkisin klo 8–16

Puhelinnumero 029 151 2000

Asiointipalvelusta saat:

- Tiedot sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinajoista
- Suoran numeron ja mahdollisuuden olla yhteydessä puhelinaikana

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

2.3.4 Itsemääräämisoikeus

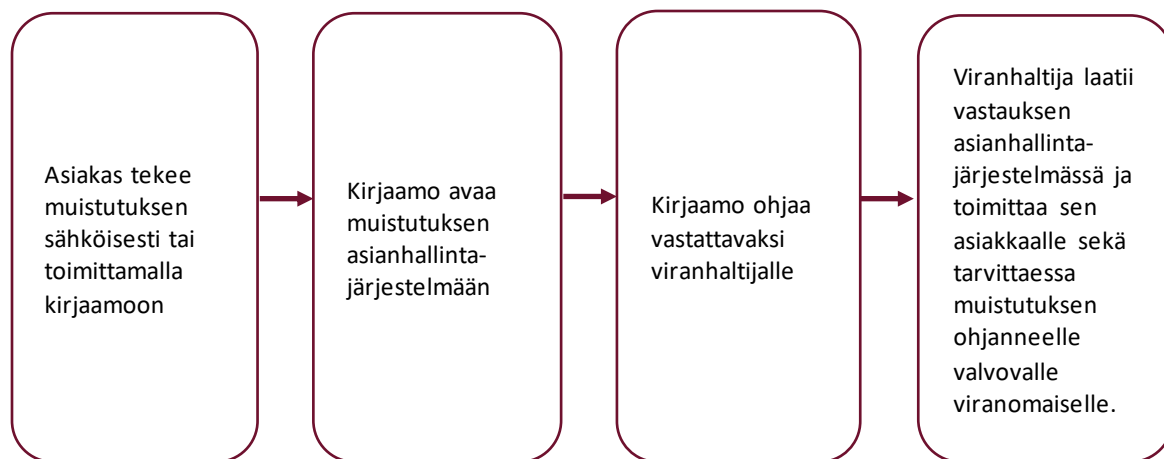
Palveluja toteutetaan yhteisymmärryksessä asiakkaan/potilaan kanssa lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeudesta ei ole tehty erillistä suunnitelmaa suun terveydenhuollossa.

2.4 Muistutukset

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

Palveluyksikön vastuuhenkilö laatii kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus perustellaan.

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Suun terveydenhuollossa palautteet, joissa on muistutuksen viitteitä ja suoraan kirjaamoon tulleet muistutukset sekä kantelut käsitellään palveluyksikön johtavan ylihammaslääkärin toimesta. Palveluyksikköä tai sen toimintaa koskevat palautteet käydään läpi henkilöstön kanssa ja henkilöön kohdistuvat palautteet käsitellään asianomaisen kanssa henkilökohtaisesti. Muistutuksissa esille tulleille epäkohdille ja kehittämiskohteille suunnitellaan ja tehdään korjaavat toimenpiteet esihenkilöiden toimiessa vastuuhenkilöinä.

2.5 Henkilöstö

Palveluyksikön hallinnossa työskentelee 1 johtava ylihammaslääkäri, 1 ylihammaslääkäri ja 2 osastonhoitajaa. Työntekijöinä on 38 hammaslääkärinä, 22 suuhygienistiä, 47 hammashoitajaa sekä 1 välinehuoltaja. Työntekijöistä suuri osa sijoittuu suurimpiin hoitoloihin Kiloon ja Samariaan. Vuokratyövoimaa ei käytetä kuin poikkeustapauksissa.

Palveluuyksikköön 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. Palveluuyksikön 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. Suun terveydenhuollon henkilöstö veloitetaan suorittamaan elvytys/ensiapukoulutus kolmen vuoden välein. Suun terveydenhuollon röntgenkuvantamiseen osallistuva henkilöstö suorittaa säteilysuojauksen täydennyskoulutusta 20 h/ 5 v. Säteilyturvallisuusvastaavan tulee saada tämän lisäksi täydennyskoulutusta 10 h/ 5 v.

Henkilöstö suorittaa Duodecim Oppiportin potilasturvallisuuskoulutuksen (laajuus 9h) kerran työsuhteen aikana ja tarvittaessa useammin.

Tietosuojakoulutus suoritetaan vuosittain. Hoitohenkilöstö suorittaa lääkehoidon osaamisen varmistamisen suun terveydenhuollon lääkehoitosuunnitelmassa kuvatulla tavalla.

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	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

• Erillinen koulutus tai sisältyen esim. tietojärjestelmäkoulutukseen	
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

Opiskelija saa toimia tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä (sijaisena työsuhteessa) ainoastaan ohjauksen ja valvonnan alaisena. Perehdytyksen ja osaamisen varmistamisen merkitys korostuu opiskelijan toimiessa ammattihenkilön sijaisena. Opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja. Ohjaajan tulee ensisijaisesti toimia samassa toimintayksikössä tai ohjaajan on oltava tavoitettavissa puhelimitse (esimerkiksi sosiaalipalveluissa). Sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelija, joka suorittaa harjoittelujaksoaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteuttaa lääkehoitoa vain ohjaajan välittömässä valvonnassa

Tilapäisesti sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan joko Valviran rekisterin tai oppilaitoksen kautta. Ohjaaja suunnitellaan työvuorosuunnittelun yhteydessä opiskelijoille ja ohjaaja on nimetty sekä opiskelijoiden tiedossa. Opiskelijoiden työtä valvoo ohjaajan lisäksi palvelupisteen esihenkilöt.

Uudet työntekijät perehdytetään asianmukaisesti ja valmisteilla on koko suun terveydenhuollon yhteisiä perehdytysohjeita. Henkilöstöä kannustetaan täydennyskouluttautumaan ja suun terveydenhuolto järjestää kaikille yhteisen koulutuspäivän neljä kertaa vuodessa. Riittävää täydennyskoulusta seurataan vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä henkilökohtaisten koulutuskorttien avulla. Työntekijöiden työskentelyn asianmukaisuutta seurataan esimerkiksi asiakaspalautteiden ja potilasvahinkoilmoitusten perusteella ja niiden pohjalta ryhdytään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin.

Tilapäisesti sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan joko Valviran rekisterin tai oppilaitoksen kautta. Ohjaaja suunnitellaan työvuorosuunnittelun yhteydessä opiskelijoille ja ohjaaja on nimetty sekä opiskelijoiden tiedossa. Opiskelijoiden työtä valvoo ohjaajan lisäksi palvelupisteen esihenkilöt.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys

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.

Suun terveydenhuoltoa ei säätele erityislainsäädäntö henkilöstömitoituksen osalta. Henkilöstön riittävyyttä seurataan pitkälle tulevaisuuteen ulottuvilla henkilöstösuunniteluilla. Henkilöstösuunnittelussa huomioidaan suun terveyden parityöskentelyn erityisluonne ja peilataan palvelujen tarpeen kasvua. Poikkeustilanteissa siirrämme työntekijöitä palvelupisteiden välillä ja käytämme vuokratyövoimaa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Potilastietojärjestelmässä voimme tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon tahojen kanssa esimerkiksi konsultaatioiden osalta. Eri palveluyksiköiden välillä on käytössä toimivat yhteistyökanavat sekä lähetekäytänteet.

2.8 Toimitilat ja laitteet

Toimimme kunnilta ja yksityisiltä toimijoilta vuokratuissa tiloissa, jotka ovat rakennettu tai muutettu suun terveydenhuollon palvelujen antamiseen sopiviksi. Tilojen rakenteellisesta huollosta vastaa vuokranantaja ja suun terveydenhuoltoon liittyvät laitteiden huoltotoimenpiteet tilataan aina laitevalmistajien kautta. Hoitovälineiden huollosta vastaa HUS välinehuolto ja Kauniaisissa oma välinehuoltaja. Hoitoyksikköjämme huolletaan säännöllisesti ja kaikista laitteista on olemassa laiterekisteri, jonka avulla pystytään valvomaan laitteiden käyttöikää, huoltoja ja poikkeamia. Laitepassin avulla varmistamme henkilöstön osaamisen laitteiden käytössä. Hammasröntgentoiminnan laadunvarmistuksesta on kerrottu tämän dokumentin muissa osissa.

Toimitiloihin tehdään ja päivitetään säännöllisesti riskien kartoitukset sekä pelastussuunnitelmat. Työterveyden kanssa yhteistyössä toteutetaan määräajoin työpaikkaselvitykset.

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Palveluyksiköllä on palvelupisteisiin nimetty laitevastaavia neljä kappaletta 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 lääkinällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään ja käsitellään sähköisen LaRi -järjestelmän kautta. Tarvittaessa tapahtuneesta tehdään ilmoitus laitevalmistajalle 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 lääkinällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot palveluyksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista laitteista.

Suun terveydenhuollon palveluyksiköissä lääkinälliset laitteet on dokumentoitu Excel-pohjaiseen palvelupistekohtaiseen laiterekisteriin, jota ylläpitää kunkin palvelupisteen laitevastaava. Palveluyksiköissä työskentelevillä ammattilaisilla on laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus. Laiteosaaminen varmistetaan säännöllisesti ja se dokumentoidaan LaRi-järjestelmän pätevyydenhallintaohjelmaan.

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

2.8.2 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).

LUVN:lle on laadittu Tietoturvasuunnitelma 18.10.2024 [LINKKI](#). Sen laatimisesta vastaa digipalvelut ja toteutumisesta palveluyksikössä vastaa johtava ylihammaslääkäri. Palveluyksikössä huolehditaan esihenkilöiden toimesta asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta huolellisella asiakas- ja potilastietojärjestelmien perehdytyksellä ja jatkuvalla käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisella. Tietojärjestelmiin liittyvistä poikkeamista tehdään vikailmoitus tilanteen mukaan joko Tieralle tai sovellustuelle sekä lisäksi tarvittaessa potilasturvallisuusilmoitus ja ilmoitus tietoturvaloukkauksesta. Tietojärjestelmiin liittyvissä häiriö tilanteissa noudatetaan palveluyksikön toimintaohjeita ja siirrytään tarvittaessa käyttämään suunnitelman mukaista korvaavaa toimintamallia. Palveluyksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin.

Sähkökatkojen ja tietoliikenne- ja tietojärjestelmähäiriöiden varalle on tehty suun terveydenhuollon toimintasuunnitelmat ja palveluyksikkö- sekä palvelupistekohtaiset toimintahäiriösuunnitelmat ovat päivitettävänä.

2.9 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 lääkehoitosuunnitelmat on päivitetty keväällä 2026. Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaa johtava ylihammaslääkäri Risto Virtanen. Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaavat palvelupisteiden esihenkilöt. Lääkevastaavana yksiköissä toimii terveydenhuollon ammattihenkilö tai riittävän ammattitaidon omaava työntekijä.

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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.

Tietosuojavastaava

PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

sähköposti: tietosuoja@luvn.fi

Käytäthän salassa pidettävien tai arkaluontoisten asiakirjojen lähettämiseen [turvapostia](#).

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on johtava ylihammaslääkäri.

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

2.11 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. Käsitlemme kaikki ilmoitukset osana toimintamme kehittämistä, jotta vastaavaa ei tapahtuisi uudestaan. [Ohjeet hyvinvointialueen verkkosivuilla.](#)

Palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta henkilökohtaisesti hoitotilanteessa, puhelimitse, postitse, paperilomakkeilla hammashoitoloissa ja hyvinvointialueen nettisivujen palautepalvelun Palautepalvelu - Länsi-Uudenmaan sähköinen asiointi ([digiloikka.fi](#)) kautta sekä kyselyllä, joka lähetetään tekstiviestillä hoitokäynnin jälkeen.

Tietoturvasyistä emme suosittele lähetettävän sähköpostitse (pl. turvasähköposti) arkaluonteista (terveys) tietoa sisältäviä palautteita. Palautteisiin vastataan kirjallisesti tai puhelimitse mahdollisimman nopeasti, mutta vähintään viikon kuluessa. Saatu palaute käsitellään asianomaisen ammattilaisen tai työyhteisön kanssa. Palautteet toimivat päivittäisjohtamisen ja kehittämisen tukena. Palautteiden pohjalta kehitämme jatkuvasti toimintaamme ja edistämme asiakkaan palvelukokemusta. Asiakaskokemusta mitataan hoitokäynnin jälkeen hoitolassa olevan WheelQ-palautelaitteen kysymyksiin vastaamalla ja/tai hoitokäynnin jälkeen saapuneen tekstiviestin linkin kysymyksiin vastaamalla. Yhteenvetoreportit koostetaan säännöllisesti kuukausittain ja palvelulinjakohtaiset tulokset ovat nähtävillä LUVN:in verkkosivuilla [Palvelutuotannon kuukausikatsaus | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

3 Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaavat johtava ylihammaslääkäri, ylihammaslääkäri ja osastonhoitajat. Riskien kartoitukseen osallistuu edellisten lisäksi vähintään yksi henkilökunnan edustaja. Riskien kartoitus tehdään toiminnan muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa LaRi-järjestelmään dokumentoituna. Tunnistetut riskit käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi hoitolakokouksissa. Riskejä pyritään tunnistamaan henkilökunnan kanssa nojaten aiempaan kokemukseen erilaisista tilanteista. Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, mitä riskitekijälle voidaan tehdä sen minimoimiseksi. Riskin suuruuden määrittelemisen jälkeen päätetään riskin merkittävyydestä. Kaikkien riskien poistaminen ei aina ole mahdollista, mutta tavoitteena tulee olla aina kaikkien tunnistettujen riskien pienentäminen hyväksyttävälle tasolle. Merkittävimmät riskin palvelutuotannolle aiheuttaa veden- ja sähköjakelun ongelmat. Työterveyshuolto järjestää palvelupistekohtaisia työpaikkaselvityskäyntejä 5 vuoden välein.

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@tiera.fi ja tarvittaessa Tietoturvaloukkauksen ilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)
Tietoturvaloukkaus (tietosuojaloukkaus)	Tietoturvaloukkauksen ilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun 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@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

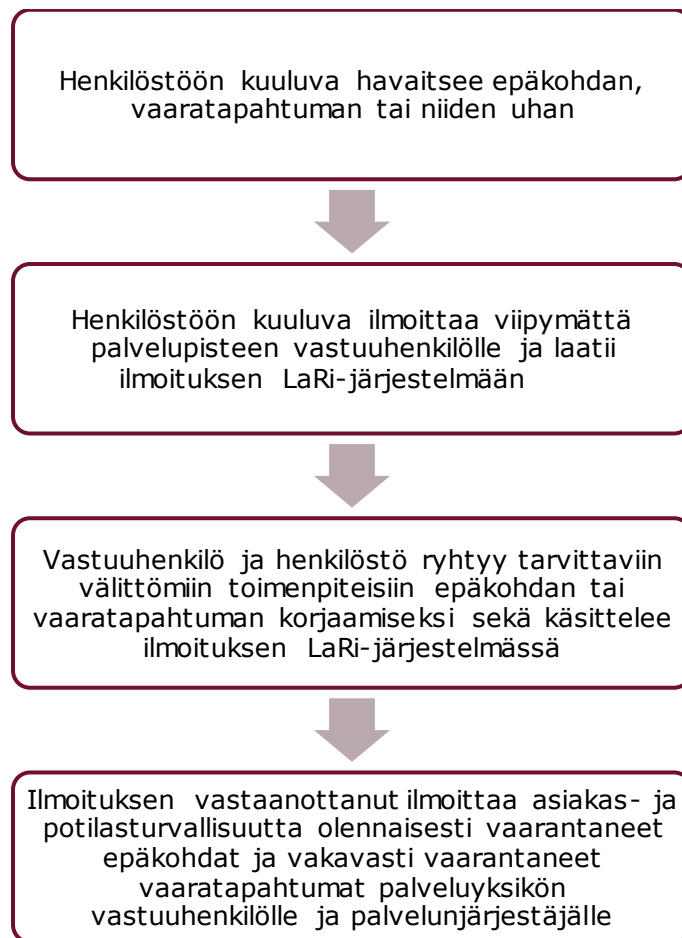
Riskien ennaltaehkäisy

Palveluntuottaja ennaltaehkäisee ja hallitsee riskejä toteuttamalla säännöllisiä riskikartoituksia, seuraamalla vaaratapahtumia LaRi-järjestelmässä sekä ylläpitämällä ajantasaisia hygienia-, laite- ja turvallisuuskäytäntöjä. Häiriötilanteisiin varaudutaan jatkuvuudenhallinnan ja selkeiden toimintamallien avulla.

Riskienhallinnan toimivuutta varmistetaan työn vaarojen arvioinnilla, lääkehoitosuunnitelman päivityksillä, sisäisillä tarkastuksilla sekä laitteiden ja röntgentoiminnan jatkuvalla laadunvalvonnalla. Henkilöstön osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, pakollisilla koulutuksilla, ohjeiden säännöllisellä läpikäynnillä ja vaaratapahtumien yhteisellä käsittelyllä osana päivittäistä toimintaa.

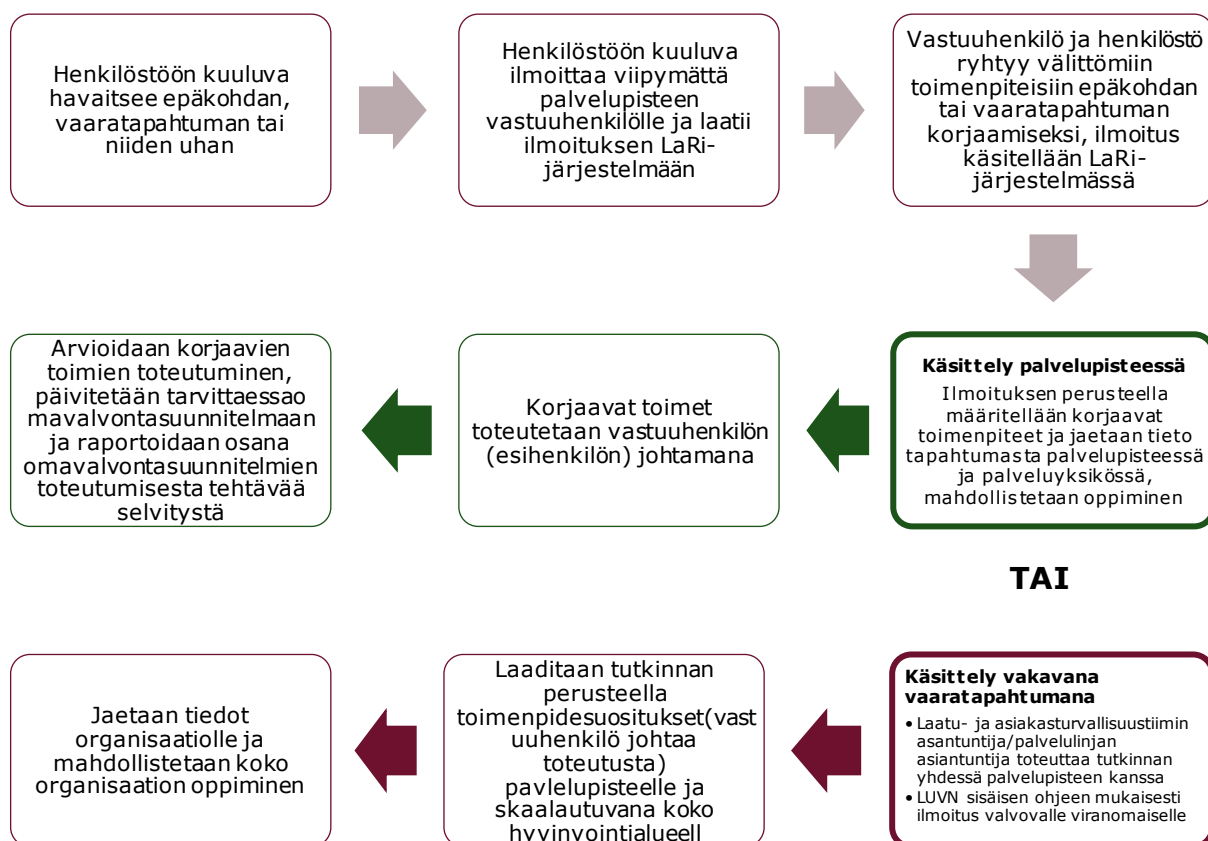
3.2.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely

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

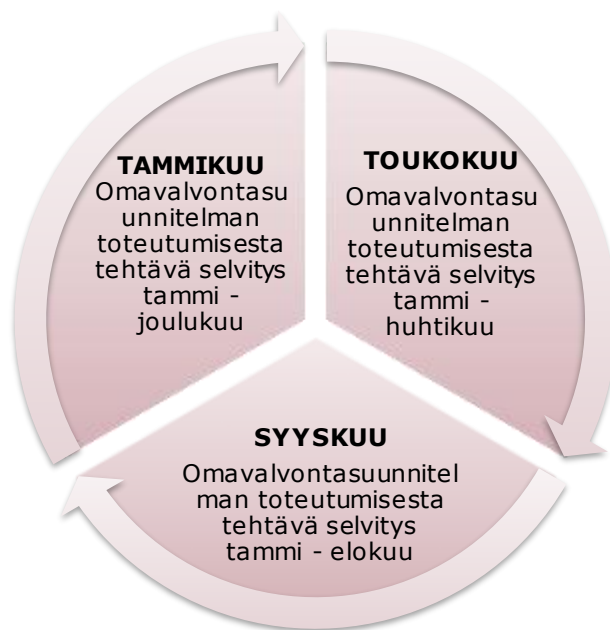
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 3) ja ohje (saatavilla sisäisesti). Prosessi käynnistyy epäkohdan tai vaaratapahtuman havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (yleensä esihenkilö). Epäkohta tai vaaratapahtuma käsitellään palvelupisteessä sekä sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto tapahtumasta ja korjaavat toimet käsitellään palvelupisteessä ja olennaisilta osin palveluyksikössä, jotta oppiminen vaaratapahtumista mahdollistuu. Jos tapahtuma tutkitaan vakavana vaaratapahtumana, jaetaan tutkinnasta tieto laajemmin palvelulinjassa ja koko hyvinvointialueella, jolloin mahdollistetaan laajempi oppiminen tapahtumasta.



Kuva 3. Havaittujen vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja oppimisprosessi

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

Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallinnasta järjestetään hyvinvointialueella säännöllistä koulusta esihenkilöille ja se on osa henkilöstön omavalvonnan perehdytystä.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelupistekohtaisista häiriötilanneohjeista vastaavat johtava ylihammaslääkäri ja ylihammaslääkärit sekä osastonhoitajat. Suun terveydenhuollon jatkuvuudenhallintasuunnitelma sekä häiriötilanneohjeet valmistuvat vuoden 2026 aikana.

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Ostetun palvelun riskejä hallitaan systemaattisella hankintaprosessilla, jonka perusteella tuotettavaa palvelua myös seurataan ja arvioidaan systemaattisesti sopimusaikana.

Ennen varsinaista hankintaprosessia määritetään tarve eli ostettavan palvelun asiakaskohderyhmä ja ostettava palvelu sekä prosessi, jolla asiakkaille ostettu palvelu tarjotaan. Hankinta toteutetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hankintaohjeen ja hankinnan menettelytapaohjeen mukaisesti. Tarjoajien sekä niiden tilojen ja henkilökunnan kelpoisuus ja vaaditut pätevyydet tarkastetaan osana tarjousten käsittelyä tarjousdokumentteihin ja rekistereihin pohjautuen.

Hankittua palvelua johdetaan, seurataan ja ohjataan kuukausittain kunkin palvelun mitattujen määrällisten ja laadullisten tietojen pohjalta sekä mm. palveluntuottajan kanssa pidettävin säännönmukaisin yhteistyökokouksin. Palveluntuottajat perehdytetään perehdytysmateriaalein ja palveluntuottajille annetaan määrälliset ja/tai laadulliset tavoitteet ja toimintamallit. Palveluntuottajilla on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella nimetyt palvelun vastuuhenkilöt, tukimateriaalit ja tukikanavat käytettävissään.

Palveluntuottajien omavalvonta-, hygieni- ja lääkehoitosuunnitelmien saatavuus, riittävä kattavuus ja säännönmukainen päivittäminen arvioidaan osana hankintaprosessia. Sopimusaikana Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue kohdentaa valvontatoimenpiteitä palveluntuottajiin valvontasuunnitelman mukaisesti sekä tarvittaessa riskiperusteisesti.

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.

Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi aina kun siihen on tullut päivityksiä. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen merkitään tulevaisuudessa tehtävien vuosikelloon.

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

Johtava ylihammaslääkäri vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja tarvittavat päivitykset viedään julkaistavaan versioon viiveettä. Omavalvonnan toteutumista seurataan arjen työssä ja puutteisiin puututaan viiveettä.