



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

20.9.2024
luvn.fi

Oma- valvontasuunnitelma: Suun terveydenhuollon palvelulinja Kaakkoinen palveluyksikkö

Laatijat:	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Anna Ekdahl, Nina Sjöberg, Birgitta Oksanen, Tarja Pulkkinen, Jenni Kettunen, Maarit Kumpulainen	Arja Liinavuori, palvelulinja - johtaja	19.12.2024	1	
	Arja Liinavuori	22.12.2025	1.1	HaiPro > LaRi 1.3 ja 3.4.Ostopalvelu- ja palvelusetelitoiminta 2.1 Säteilyturvallisuuden laadunvarmistusohjelma laiteturvallisuussuunnitelma 2.2 Sisäinen viestintäkanava 2.3 Hoitoon pääsyoikeus, Lunna, asiakaspalvelupuhelinnumero 2.12. WheelQ

[illegible]

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	2
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	2
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	5
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
2.4	Muistutusten käsittely	9
2.5	Henkilöstö	10
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .	13
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
2.8	Toimitilat ja välineet	14
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	17
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	18
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	18
3	Omaavunnon riskienhallinta	20
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	20
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	21
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	22
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	23
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	24
4	Omaavunntasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	24
4.1	Toimeenpano	24
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Kaakkoisen alueen palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö on johtava ylihammaslääkäri Anna Ekdahl, Tekniikantie 15, 02150 Espoo, p.044 3743234

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (osoite)
Espoon sairaalan hammashoitola	Maarit Kumpulainen vastaava hammaslääkäri, Jenni Kettunen osastonhoitaja	Karvasmäentie 6, 02740 Espoo
Haukilahden hammashoitola	Nina Sjöberg ylihammaslääkäri, Tarja Pulkkinen osastonhoitaja	Haukilahdenkatu 19, 02170 Espoo
Niittykummun hammashoitola	Nina Sjöberg ylihammaslääkäri, Tarja Pulkkinen osastonhoitaja, Birgitta Oksanen osastonhoitaja	Niittyportti 4, 02200 Espoo

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toimintayksikön palveluihin sisältyvät väestön suun terveyden edistäminen ja seuranta, terveysneuvonta ja terveystarkastukset, suun sairauksien tutkimus ja ehkäisy sekä hoito ja potilaan erityisen tuen ja tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen sekä potilaan hoito ja tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja -hoitoon ohjaaminen. Arvomme ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus. Kohderyhmämme ovat kaiken ikäiset hyvinvointialueen asukkaat. Haukilahden ja Niittykummun hammashoitoloissa tuotetaan perushoidon palveluita läsnä palveluina arkisin pääosin virka-aikaan, satunnaisesti myös ilta-aikoina. Espoon sairaalan hammashoitolassa tuotetaan päivystyksellisiä hammashoitopalveluita kaikenikäisille potilaille asuinpaikastaan riippumatta klo 8–16, puolikiireellisiä palveluita arkisin klo 16–20 ja lauantaisin klo 8–15. Toimintaa on yhdeksässä hoituhuoneessa, keskimäärin 92–99 päivystyspotilasta päivässä, 40–108 puolikiireellistä potilasta riippuen päivästä. Puolikiireellistä toimintaa tehdään oman henkilöstön ja vuokrahenkilöstön voimin. Järjestämme palveluja tällä hetkellä pääosin omana toimintana Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Kokoproteesihoidon tarpeessa olevia potilaita voidaan ohjata LUVN:in lähetteellä erikoishammasteknikon vastaanotolle Helsinkiin. Palvelusetelin mahdollisen käyttöönoton suunnittelu on aloitettu syksyllä 2025.

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 vastaavan-/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.

Sosiaali- ja terveystalvelujen suosituksia ja ohjeita (STM)

Perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyä koskevien säännösten soveltaminen, Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely, Potilastietojen käsittely, Ravitsemissuosituksset, Turvallinen lääkehoito, Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi, Yhtenäiset kiireettömän ja kiireellisen hoidon perusteet.

LUVN:in suun terveydenhuollolla on oma hygieniasuunnitelma [LINKKI\(sisäinen\)](#). Hygieniaoheistuksemme pohjautuu suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjunta ohjeeseen.

[Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan 2016 THL](#).

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](#) .

Laiteturvallisuuden varmistamiseksi edellytämme henkilöstöltä laitepassin suorittamista. Noudatamme LUVN:in laiteturvallisuussuunnitelmaa [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 [LINKKI](#) LUVN:in nettisivuilla kolme kertaa vuodessa omavalvontasuunnitelmittain. Omavalvonnan toteutumista seurataan neljä kertaa vuodessa suoritettavalla omavalvonnan itsearviointilla (forms-kysely) sekä LUVN:in laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden kahden vuoden välein toteuttamilla ohjaus- ja valvontakäynneillä.

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

Palveluyksiköissä käytössä olevat hammaskuvaukseen tarkoitetut röntgenlaitteet löytyvät Säteilyturvakeskuksen (STUK:in) ylläpitämistä laiterekistereistä. Säteilyturvakeskuksen kaakkoisen alueen turvallisuuslupa on numeroltaan 7202. Lupa on päivitetty 16.8.2024.

Laitekannassa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan STUK:iin säteilyturvavastaavan eli johtavan ylihammaslääkärin toimesta. 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.

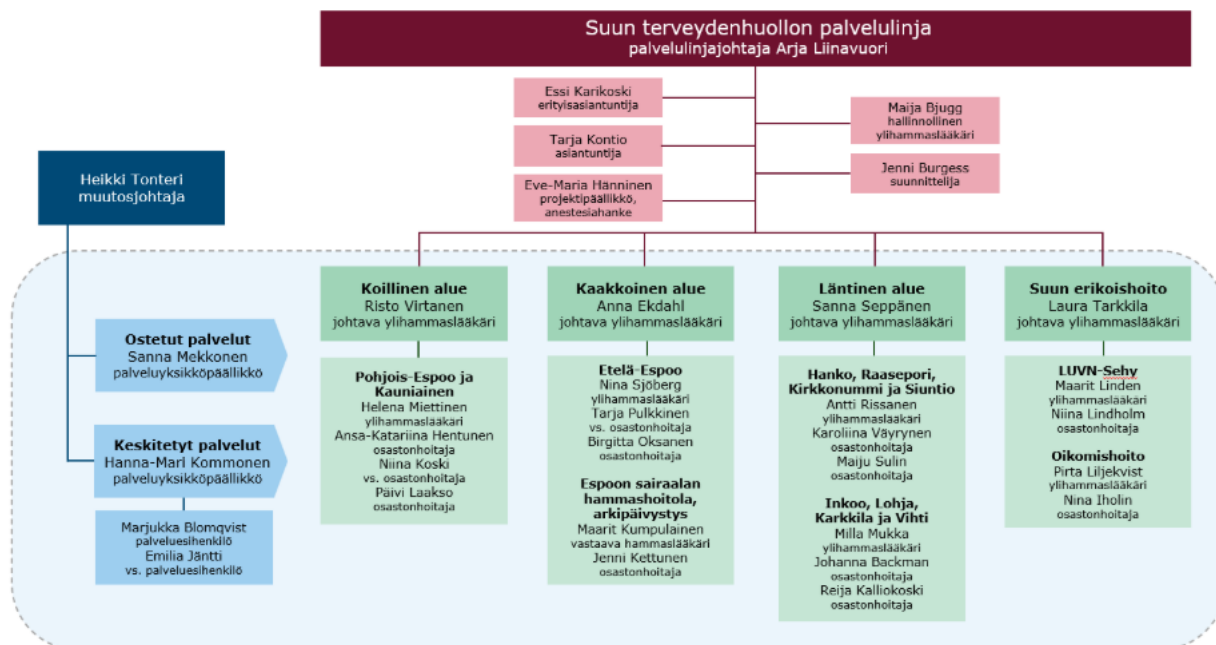
Käytössämme olevat suun terveydenhuollon lääkinnälliset laitteet on kirjattu jatkuvasti ylläpidettävään laiterekisteriin. Laitteisiin liittyviä säännöllisiä laadunvarmistustoimenpiteitä ja kalibrointeja tehdään ja

dokumentoidaan vastuuhenkilöiden toimesta. Laitteiden häiriötilanteista tehdään ilmoitus LaRi- järjestelmään ja tarvittaessa Fimeaan.

Palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi potilastyöhön osallistuvat työntekijät suorittavat mm. Duodecimin Oppiportin potilasturvallisuus verkkokoulutuksen. Lisäksi esihenkilöt seuraavat asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista palveluyksikössä ja palvelupisteissään.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Hyvinvointialueen hallintosäännön 115§ mukaan viranhaltijat ja esihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat omalle esihenkilölleen. Tehtävistä määrätään tarkemmin hyvinvointialuejohtajan toimintaohjeissa. Palveluyksiköissä päälliköiden ja esihenkilöiden tehtävänä on huomioida laadunhallinta sekä asiakas- ja potilasturvallisuus annettujen ohjeiden ja lakien mukaisesti. He valmistelevat omavalvontasuunnitelmat yhteistyössä henkilöstön kanssa.



Kuva. Suun terveydenhuollon organisaatio

Kokonaisvastuu suun terveydenhuollon toiminnasta, laadusta, työ- ja potilasturvallisuudesta sekä omavalvontasuunnitelmien laatimisesta on

palvelulinjajohtajalla. Palveluyksikössä näistä vastaa johtava ylihammaslääkäri ja palvelupisteissä ylihammaslääkäri/vastaava hammaslääkäri 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 käsitellään kuukausittain hoitolakokouksissa lähiesihenkilöiden toimesta. Koko suun terveydenhuollon LaRi- asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista raportoidaan suun terveydenhuollon johtoryhmässä kolme kertaa vuodessa.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Terveydenhuoltolain /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 terveystakeskukseen 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 määräaajoista viikoittain. 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 yhteydessä tai toimintayksikön asiakaspalvelupisteessä terveydenhuollon ammattihenkilön toimesta. Hoitotilanteessa hoitotarpeen arvioinnin tekee hoitava hammaslääkäri, suuhygienisti tai hammashoitaja. 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. Hyvinvointialueella on käytössä asiakkaan, potilaan ja läheisen mahdollisuus tehdä vaaratapahtumailmoitus (LaRi) Ilmoita

potilasturvallisuuden vaaratapahtumasta | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (luvn.fi). Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään tapahtumayksikössä. Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta - yksikkö vastaa kehitetyistä toimenpiteistä raportoinnin ja uutisoinnin.

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 palvelupisteissä on ohjeet palautteen antoon.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikkien palveluyksiköiden sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to) p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei pyhien aattona EIKÄ ARKIPYHINÄ).

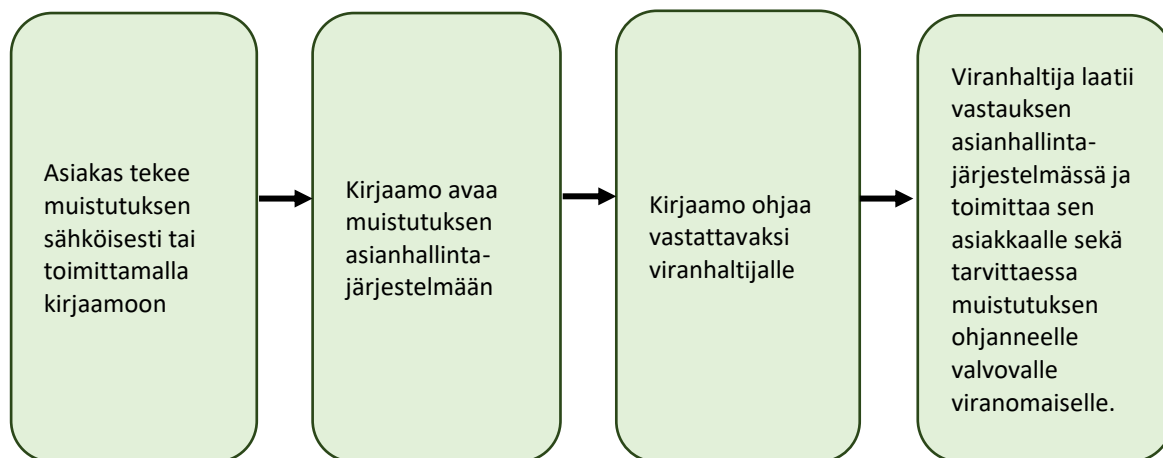
Palveluja toteutetaan yhteisymmärryksessä asiakkaan/potilaan kanssa lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Mahdolliset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

Suun terveydenhuollon hoitosuunnitelmien sisällössä huomioidaan mm. Käypä hoito- ja Hyvä Käytäntö-konsensussuosituksia.

Esihenkilöt varmistavat, että sovittuja toimintatapoja noudatetaan asiakkaiden ja potilaiden hoitosuunnitelmien laatimisessa.

2.4 Muistutusten käsittely

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Palautteet, joissa on muistutuksen viitteitä ja suoraan kirjaamoon tulleet muistutukset sekä kantelut käsitellään palveluyksikön johtavan ylihammaslääkärin tarvittaessa palvelulinjajohtajan 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

Perushoidon hammashoitoloissa Haukilahdessa ja Niittykummun hammashoitolassa toimii lähiesihenkilöinä ylihammaslääkäri ja kaksi osastonhoitajaa, joiden esihenkilönä toimii johtava ylihammaslääkäri. Hammaslääkäreitä on päivittäin yhteensä 35, suuhygienistejä yhdeksän ja hammashoitajia 45. Perushoidossa on muutamia pitkäaikaisia sijaisia töissä, lyhytaikaisia sijaisia kolme hammaslääkäreitä. Perushoidossa ei myöskään tällä hetkellä ole vuokratyövoimaa käytössä. Espoon sairaalan hammashoitolassa (hammashoidon arkipäivystys) lähiesihenkilöinä toimivat vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja, joiden esihenkilönä

toimii johtava ylihammaslääkäri. Hoitolassa työskentelee 13 hammashoitajaa ja 10 hammaslääkärää. Arki-illoissa on 5 vuokratyöparia ja lauantaisa 4 vuokratyöparia, sekä LUVNin omia työntekijöitä vaihteleva määrä.

Palveluyksiköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esimerkiksi kehityskeskusteluiden yhteydessä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset.

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus (erillisen suunnitelman mukaisesti)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen (erillinen koulutus tai sisältyen esimerkiksi tietojärjestelmäkoulutukseen)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Asiakasturvallisuuskoulutus (LAB PedaSafety)	Asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (sisältää laiteturvallisuus, infektioiden torjunta, lääkitysturvallisuuskoulutus) (Oppiportti)	Potilastyössä toimiva henkilökunta
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
Tietosuojakoulutus (LUVN Akademi)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

Taulukko 1. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle suositellut omavalvontaan liittyvät koulutukset (2024)

Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuusselvitykset ja huumausainetestaukset. Palveluyksikön esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen lasten ja nuorten sekä ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä ja vuoden 2025 alusta alkaen

vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 § ja laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) 3 §).

Asianmukainen koulutus varmistetaan henkilöä palkattaessa todistusten sekä Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterin, JulkiTerhikin, kautta. Riittävästä kielitaidosta varmistutaan haastattelujen yhteydessä. Uudet työntekijät perehdytetään asianmukaisesti ja valmisteilla on koko suun terveydenhuollon yhteisiä perehdytysohjeita. Työntekijöiden työskentelyn asianmukaisuutta seurataan esimerkiksi asiakaspalautteiden ja potilasvahinkoilmoitusten perusteella ja niiden pohjalta ryhdytään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin.

Lähiesihenkilöt vastaavat perehdytyksen toteuttamisesta. Perehdytyksessä tutustutaan LUVN:n ja hoitolan perehdytysmateriaaliin, opetetaan työtehtävään liittyvien tietojärjestelmien käyttö sekä suoritetaan laitepassi.

Kehityskeskustelut käydään esihenkilön kanssa kaksi kertaa vuodessa, tarvittaessa useammin. Sovittujen tavoitteiden noudattamista seurataan vähintään vuosittain. Vastuuhenkilöinä esihenkilöt.

Hyvinvointialueen suun terveydenhuolto järjestää koko henkilökunnan yhteisiä koulutuspäiviä neljä kertaa vuodessa. Tämän lisäksi henkilöstö voi osallistua muihin sisäisiin tai ulkoisiin koulutuksiin kehityskeskustelussa esihenkilön kanssa sovitun koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutusten toteutumista seurataan työntekijän täyttämällä koulutuskortilla.

Asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia pyritään järjestämään hyvinvointialueen suun terveydenhuollon koulutuspäivissä 1–2 vuoden välein. Kerran kuukaudessa käsitellään toimintayksikön sisäisessä kokouksessa toimintayksikön asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksia ja

koko palvelulinjaa koskevia ilmoituksia sekä ylläpidetään asiakas- ja potilasturvallisuusosaamista.

Potilasturvaportti ja Duodecim oppiportti: Verkkopalvelun kurkseista Potilasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutus on pakollinen välittömässä asiakas- ja potilastyössä toimiville. Oppiporttia käytetään aktiivisesti täydennyskoulutuksessa. Duodecimin verkkokurssivalikoimiin kuuluvat mm. Säteilysuojelun perusteet, Asiakaspalvelu terveydenhuollossa, Potilasturvallisuus ja Tietosuoja terveydenhuollossa koulutukset.

Ensiapukoulutukset toteutetaan LUVN:n linjauksen mukaisesti valtuutetun kouluttajan toimesta. Edellinen ensiapukoulutus on ollut syksyllä 2025 Etelä-Espoon perushoidossa. Edellinen ensiapukoulutus Espoon sairaalan hammashoitolassa on ollut 2025 syys-lokakuussa.

Hyvinvointialueella on käytössä yhteinen lääkehoidon LOVE-koulutusalue (hammashoitajille ja suuhygienisteille). Hyvinvointialueella on yhteistyössä Uudenmaan lääkehoitolupatyöryhmän kanssa määritelty laillistettujen ja nimikesuojattujen ammattihenkilöiden teoriaopintojen, ja käytännön näyttöjen suorituskriteerit lääkehoitolupaan liittyen.

Työturvallisuuskoulutukset toteutetaan talokohtaisesti pelastautumissuunnitelman mukaisesti.

Henkilöstön jäsenillä on henkilökohtainen koulutuskortti, jonka ylläpitämisestä hänellä on vastuu. Koulutuskorttia ja siihen kirjattua koulutusten toteutumista arvioidaan vuosittain kehityskeskusteluissa, samalla arvioidaan myös ajantasaista osaamista ja ohjataan edelleen taitojen täydentämiseen, mikäli osaamisessa havaitaan kehitettävää. Mahdollisen itseopiskelun periaatteet on sovittu ja itseopiskelun seuranta kirjataan ohjeistuksen mukaisesti.

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.

Alihankinnan käyttö ja palveluiden turvallisuus alihankintatilanteessa, yhteistyö rakenne ja vastuut:

Vuokrahenkilöstön osalta palvelun hankinnassa on kuvattu tarjoajaa sitovat henkilöstön pätevyysvaatimukset, osaaminen, ammattitaito ja kokemus. Oikeus työskennellä tarkistetaan myös LUVN:in toimesta vuokratyöntekijän tullessa ensimmäiseen työvuoroonsa. Vuokrapalveluntuottaja perehdyttää henkilöstön toimipisteen järjestelmiin ja käytänteisiin, LUVN:in hammashoitola tukee perehdytystä tarvittaessa ennalta sovittaessa. LUVN:illa on jokaisesta vuokratyöntekijästä taltioituna perehdytyslomake, jossa on yksityiskohtainen perehdytys suunnitelma päivämäärineen. Jokainen vuokratyöntekijä allekirjoittaa lomakkeen perehdytyksen aikana. Vuokrapalveluntuottajan vastuulla on työntekijän tartuntatautilan 55§ mukainen terveydentilan selvitys. Tilaaaja voi perustellusta syystä pyytää esitetyn työntekijän poistamista työvuorolistalta hankinnassa kuvatun mukaisesti. LUVN on sitoutunut tuottamaan palveluntuottajan käyttöön tukimateriaalia ennalta työntekijöiden tutustuttavaksi. Palveluntuottaja huolehtii palvelun laadusta, sujuvuudesta ja jatkuvuudesta sekä asianmukaisista potilasasiakirjamerkinnöistä. Palveluntuottaja nimeää palvelun vastuuhenkilön sekä varahenkilön, joiden tehtävänä on esimerkiksi huolehtia yhteydenpidosta LUVN:iin sekä mahdollisten reklamaatioiden selvittelystä ja esihenkilönä toimimisesta palveluntuottajan henkilöstölle.

Palveluntuottaja nimeää toimintaan vastaavan hammaslääkärin ja vastaavan hammashoitajan, joiden tulee osallistua kliiniseen työskentelyyn ja sopimuspalaveriin sekä perehdyttää ja ohjata palveluntuottajan henkilöstöä.

Käytännön palvelun ohjaajan opas laadittu hammaslääketieteen käytännön harjoittelun ohjaukseen. Oikeus työskennellä varmistetaan asianomaisista lähteistä (mm. JulkiTerhikki, oppilaitos). Käytännössä opiskelijoiden ohjauksesta vastaa esihenkilöt yhdessä työntekijöiden kanssa.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Tavoitteena on pitää kaikki toimet täytettyinä ja lisätä vastaanottohuoneiden määrää alueen palvelutarpeen mukaisesti. Etelä-Espoon perushoidon alueen hammashoitoloiden (Haukilahti ja Niittykumpu) sisällä henkilökunta siirtyy tarvittaessa hoitolasta toiseen. Päivystyksessä pyrimme saamaan sijaiset loma-aikoina, mutta äkillisissä hammaslääkärin sairaustapauksissa pärjäämme vajaalla henkilökunnalla. Hoitajapuutoksissa pyrimme saamaan korvaavan hoitajan toisesta hoitolasta.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Edistämme suun terveydenhoidon osaamista mm. neuvoloiden, hoivakotien ja kotihoidon henkilökunnalle potilaan hoitoon hakeutumisen ja omahoidon parantamiseksi ja toteuttamiseksi. Toimimme yhteistyössä muiden hyvinvoinnin ja terveyden toimijoiden kanssa Hyte-asiantuntijaryhmässä. Alueen viranomaistoimijoilla on mahdollisuus ottaa yhteyttä suun terveydenhuollon ajanvaraukseen hoidon järjestämiseksi ja ohjeiden saamiseksi viranomaisnumeron kautta. Espoossa on lisäksi terveyden- ja sairaanhoitajilla mahdollisuus varata aika suoraan suuhygienistin tai terveydenedistämishammashoitajan vastaanotolle. HUSin Jorvin sairaala sekä Espoon sairaalan osastot konsultoivat tarvittaessa päivystäviä hammaslääkäreitä potilaiden äkillisissä hammasperäisissä vaivoissa.

2.8 Toimitilat ja välineet

Perushoidon hammashoitola Haukilahden hammashoitola ja Niittykummun hammashoitolat ovat esteettömiä tiloja. Hoitoloissa on käytössä turva- ja kutsulaitteet, joita testataan säännöllisesti. Niittykummun hammashoitolassa on lisäksi vahtimestari yhdessä perhekeskuksen kanssa. Etelä-Espoon perushoidon hammashoitoloiden STUK:n myöntämä turvallisuusluvan numero on 7202.

Kiinteistöhuollon palveluista vastaa Haukilahden hammashoitolassa Espoon kaupunki ja Niittykummun hammashoitolassa Are kiinteistöpalvelut.

Käytössämme olevat suun terveydenhuollon laitteet on kirjattu jatkuvasti ylläpidettävään laiterekisteriin. Laitteisiin liittyviä säännöllisiä laadunvarmistustoimenpiteitä ja kalibrointeja tehdään ja dokumentoidaan vastuuhenkilöiden toimesta. Laitteisiin perehtymistä ja koulutusta seurataan laitepassin avulla.

Espoon sairaalan hammashoitola sijaitsee Espoon sairaalassa, jonne on esteetön pääsy. Henkilöstöllä on käytössään sähköinen kulkutunniste sekä turvanappi. Vastaanottohuoneissa on erilliset poistumisovet. Sairaalan vartijapalvelut ovat hammashoitolan käytössä 24 h. Espoon sairaalassa toimii HUS Kiinteistöhuolto sekä HUS Asvian siivouspalvelut. Espoon sairaalan hammashoitolassa on STUKin myöntämä turvallisuuslupa (8608).

Espoon sairaalan hammashoitolassa potilaat kutsutaan hoituhuoneisiin ilmoittautumislaitteesta saatavalla vuoronumerolla, jonka avulla turvataan potilaan yksityisyys.

Kaakkoisen alueen hammashoitoloiden hoitokoneet ja laitteet huolletaan säännöllisesti sopimuskumppanin toimesta.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääkinnällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Palveluyksiköllä on palvelupisteisiin nimetty laitevastaavia (n=3, Esh:ssa 1). Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävänä on palvelupisteissä varmistaa henkilöstön osaaminen käytössä

olevien laitteiden osalta, käytössä olevat laitteet ovat rekisteröity, CE-merkitty ja EU-säätelyn käyttömukaisia, ne ovat kunnossa ja niille toteutuu määräaikaistarkastukset sovituin välein.

Palveluysiköissä lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN [intranetistä](#). Läkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääkinnällisten laitteiden ammatillisen käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinnällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot toimintayksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen annetusta laitteista.

Suun terveydenhuollossa on käytössä Excel-taulukkopohjainen palvelupistekohtainen laiterekisteri, jota ylläpitää laitevastaava.

Palveluysikössä on käytössä työntekijäkohtainen laitepassi. Laitepassit on dokumentoitu Laatu- ja riskienhallintaohjelma LaRiin ja laitepassin voimassa oloa seuraa lähiesihenkilöt. Laitepassit uusitaan määräajoin sovitusti.

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

Palveluuyksikössä noudatetaan hyvinvointialueen tietoturveysyksikön tietoturvaohjeita sähköisten järjestelmien käytössä. Hyvinvointialueen asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 18.10.2024, suunnitelman laatimisesta vastaa hyvinvointialueen digipalvelut. Palveluuyksikössä 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 palveluuyksikön toimintaohjeita ja siirrytään tarvittaessa käyttämään suunnitelman mukaista korvaavaa toimintamallia.

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

Esihenkilöt tai häiriön huomannut työntekijä ilmoittavat palvelujen tuotantoa haittaavista ja uhkaavista häiriöistä, kuten vesi- tai sähkökatkoksista tilannekeskukseen soittamalla puhelinnumeroon **040 646 6127**. Yhteinen sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä pelastustoimen SOTEPE-tilannekeskus on avoinna 24/7.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen nettisivuilla annetaan yleisinformaatiota henkilötietojen käsittelystä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä kerrotaan rekisteröidyn oikeuksista ja niiden toteuttamisesta. Lisäksi sivuilla on rekisteriselosteet, joissa kerrotaan henkilötietojen käsittelystä rekisterikohtaisesti. Tarvittaessa hyvinvointialue luovuttaa palveluntuottajille (mm. ostopalveluissa) potilasta koskevia tietoja, jos se on välttämätöntä potilaan terveydenhuollon palvelun tuottamiseksi.

Sähköisiä palveluja pyritään kehittämään perinteisten palvelujen lisäksi oikeudenmukaisuus ja potilaan itsemääräämisoikeus huomioiden.

Palveluyksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti tietojärjestelmienkin osalta ja varmistetaan näin käytön asianmukaisuus.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty (11-12/2025) Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaavat esihenkilöt. Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaavat esihenkilöt.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen johdolla on vastuu toiminnan lainmukaisuudesta tietosuoja-asioissa. Tietosuojavastaava ohjeistaa hyvinvointialueen johtoa ja työntekijöitä tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista ja valvoo niiden toteuttamista. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii

Helena Korja.

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on erilliset tietosuojalinjaukset, joissa kuvataan tietosuojan toteuttaminen hyvinvointialueella (Saatavilla vain sisäisesti: Sisäiset palvelut - Tietosuojalinjaukset LUVN.pdf - Kaikki asiakirjat (sharepoint.com)). Hyvinvointialueen sisäinen vastuunjako

määrittää miten palveluyksikössä noudatetaan tietosuojan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Omaohjaussuunnitelmassa on otettava huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Hyvinvointialueella kerätään palautetta asiakkailta ja asukkailta useita kanavia käyttäen. Saatua palautetta käytetään omaohjaussuunnitteluun, toteuttamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti. Koonti palautteista sovituin osin julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Asiakaspalautetta voi antaa henkilökohtaisesti hoitotilanteessa, puhelimitse, postitse, paperilomakkeilla hammashoitoloissa ja hyvinvointialueen nettisivujen palautepalvelun Palautepalvelu - Länsi-Uudenmaan sähköinen asiointi (digiloikka.fi) kautta sekä vastaamalla kyselyyn, 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. Saatua palautetta 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. Yhteenvetoraportit koostetaan säännöllisesti kuukausittain ja palvelulinjakohtaiset tulokset ovat nähtävillä LUVN:in verkkosivuilla [Palvelutuotannon kuukausikatsaus | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.](#)

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun: Asiakas tai hänen edustajansa voi ottaa suoraan yhteyttä hoitoa antaneeseen ammattilaiseen tai hänen esihenkilöönsä. Palautetta voi antaa LUVN internet-sivujen palautepalvelun kautta.

Muistutus: Asiakas tekee muistutuksen ja toimittaa sen LUVN:n kirjaamoon.

Sähköisesti: lomake LUVN:n internetissä suomi.fi -tunnistautumisen kautta.

Paperilla: toimittaminen LUVN:n kirjaamoon (aika sovittava etukäteen kirjaamo@luvn.fi/ p. 029 151 5835, päivystys arkisin klo 9–15) TAI paperipostilla kirjaamon osoitteeseen PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

Muistutus avataan asianhallintajärjestelmä Dynasty 10:een LUVN:n kirjaamossa (tunniste: Muistutus). Kirjaamo ohjaa muistutuksen vastattavaksi viranhaltijalle vastuutustaulukon mukaisesti (palvelualuekohtaiset ohjeet). Viranhaltija tekee muistutusvastauksen Dynasty 10:ssä ja toimittaa asiakkaalle sähköpostin turvapostiominaisuudella / paperipostilla.

Kantelu: Tehdään asianomaiselle viranomaiselle (Aluehallintovirasto, Lupa- ja valvontavirasto LVV, eduskunnan oikeusasiamies).

Potilasvahinko: Potilasvahinkoepäilyksessä ohjataan asiakasta tekemään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen

Palautteet, joissa on muistutuksen viitteitä ja suoraan kirjaamoon tulleet muistutukset sekä kantelut käsitellään toimintayksikön johtavan ylihammaslääkärin toimesta. Toimintayksikköä tai sen toimintaa koskevat palautteet käydään läpi henkilöstön kanssa ja henkilöön kohdistuvat palautteet käsitellään asianomaisen kanssa henkilökohtaisesti. Vastuuhenkilönä toimii johtava ylihammaslääkäri.

Asiakkaat voivat antaa palautetta palvelusta internetissä sekä palvelupisteissä olevien paperisten palautelomakkeiden kautta. Lisäksi palvelupisteissä on käytössä palauteautomaatteja. Kerättyä palautetta seurataan aktiivisesti ja tarpeen mukaan niitä käsitellään henkilöstön kanssa ja toteutetaan tarvittavat toimenpiteet.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikön riskienhallinnan vastuuhenkilöt ovat johtava ylihammaslääkäri, vastaava/ylihammaslääkäri ja osastonhoitaja. Riskien kartoitukseen osallistuvat edellisten lisäksi vähintään yksi henkilökunnan edustaja. Riskien kartoitus tehdään vähintään kerran vuodessa LaRi-järjestelmään dokumentoituna. Tunnistetut riskit käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi hoitolakokouksissa. Työterveyshuolto järjestää palvelupistekohtaisia työpaikkaselvityskäyntejä 5 vuoden välein.

Riskejä pyritään tunnistamaan henkilökunnan kanssa nojaten aiempaan kokemukseen erilaisista tilanteista. Merkittävimmät riskin palvelutuotannolle aiheuttaa veden- ja sähköjakelun ongelmat.

Riskienhallinnassa todettujen riskien suuruutta ja vaikutusta riskikohtaisesti arvioidaan riskin suuruudella ja todennäköisyydellä asteikoilla 1-5.

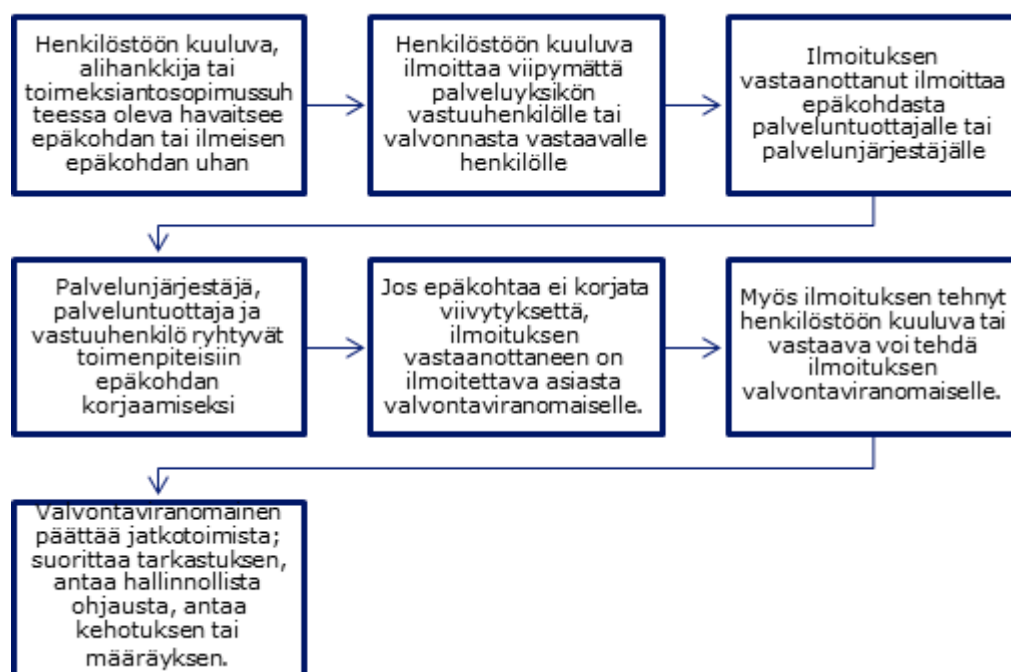
Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	LaRi (PT)	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöpäilystä ilmoittaminen	LaRi (WBRpro)	Vakava epäkohta AVI
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	Ilmoitus palvelun vastuuhenkilölle tai LaRi	Vakava epäkohta AVI
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	LaRi	

Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta AVI
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus intra	
Terveystieteiden ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	LaRi (PT)	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset		STUK
Valvottavat tartuntataudit	tartuntatauti@luvn.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	tartuntatauti@luvn.fi	Ruokavirasto
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	Pelastuslaitos

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla.



Kuva 2. Sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 3). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto tapahtumasta ja korjaavat toimet käsitellään yksikössä, jotta oppiminen vaaratapahtumista mahdollistuu. Jos tapahtuma tutkitaan vakavana vaaratapahtumana, jaetaan tutkinnasta tieto yksikölle ja koko organisaatiolle, jolloin mahdollistetaan laajempi oppiminen tapahtumasta.

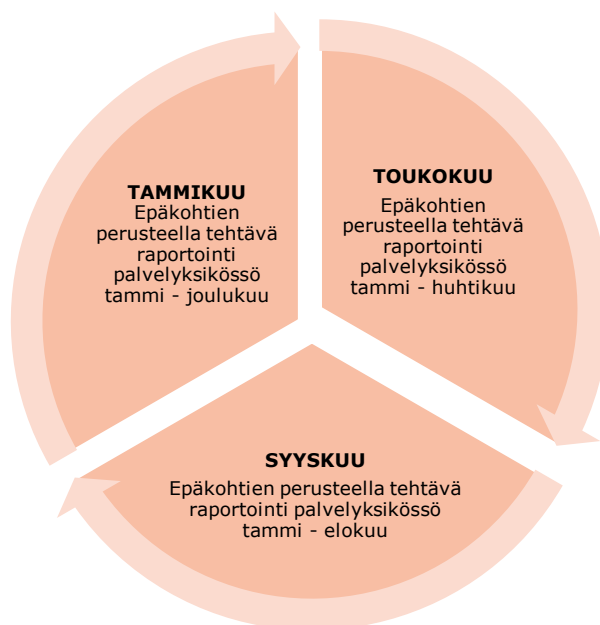


Kuva 3. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hyvinvointialueella raportoidaan epäkohtailmoitukset, kuten vaara- ja haittatapahtumat, neljän kuukauden välein. Tämä raportointi sisältyy omavalvontasuunnitelmiin ja julkaistaan alueen verkkosivuilla. Vaara- ja haittatapahtumien raportoinnin aikataulu on dokumentoitu ja saatavilla alla kuvassa 4. ja omavalvontaohjelmassa. Lisäksi hyvinvointialueella järjestämme säännöllistä koulutusta asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallinnasta, joka on osa henkilöstön omavalvonnan perehdytystä.

Kuva 4. Vaara- ja haittatapahtumien raportointiaikataulu



Riskien hallintaa toteuttavat esihenkilöt omalla vastuualueellaan ja jokainen työntekijä toteuttaa päivätyössään riskienhallintaa. Riskienhallinta ulottuu kaikille omavalvonnan osa-alueille. Hygieniaohteiden ja infektio-ohjeiden toteutumisesta vastaavat esihenkilöt omalla vastuualueellaan ja jokainen työntekijä omassa työssään. Haiproselvitys tehdään läheltä piti-tilanteissa ja vaaratapahtumissa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Suun terveydenhuollon palvelulinjalla ei ole käytössä tällä hetkellä käytössä ostopalvelua.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on olemassa hyvinvointialuetasoinen valmiussuunnitelma, joka on hyväksytty aluehallituksessa joulukuussa 2023. Suunnitelman päivittämisestä vastaa hallinnon riskienhallintapalvelut, yleinen osa löytyy intranetistä (ei

saatavilla ulkoisessa verkossa valmiussuunnitelma yleinen osa). Hankittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja palveluntuottajan kanssa on sovittava;

- 1) valmiuden tilannekuvan ylläpitämisestä
- 2) tilannekuvan välittämisestä hyvinvointialueen lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukselle; sekä
- 3) ilmoitusmenettelystä häiriötilanteissa (Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin 308/2023).

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat palveluyksikön johtava ylihammaslääkäri ja esihenkilöt.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on oltava palveluyksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa. Omavalvontasuunnitelman muutokset on tiedotettava henkilöstölle.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnalle on määriteltävä omavalvontaan liittyvät suositellut koulutukset omavalvontaohjelmassa. Omavalvonnasta järjestetään kaikille hyvinvointialueen henkilökunnalle vuosittain koulutusta, ja koulutukset ovat jatkuvasti saatavilla tallenteina.

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön luettavissa ja kommentoitavissa. Henkilöstö vastaa osaltaan, että omavalvontasuunnitelma on luettu. Osa-alueita käydään hoitolakokouksissa läpi muutoksien osalta.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja niiden seurantaraportit julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja se on julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Lisäksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikki palveluyksiköt toteuttavat omavalvonnan toteutumisen itsearviointin säännöllisin välein, ja nämä tulokset ovat osa omavalvonnan seurantaa. Palveluyksiköiden omavalvonnan seurantaraporttien osalta tehdään yhteistyötä hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden kanssa. Hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut ohjeistavat palveluyksiköitä raporttipohjien ja seurantajärjestelmien käytön osalta.

Toimintayksikön lähiesihenkilöt huolehtivat, että omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu.

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Saatavilla verkosta [Palveluiden omavalvontasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue \(luvn.fi\)](#)

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukoon

[illegible]