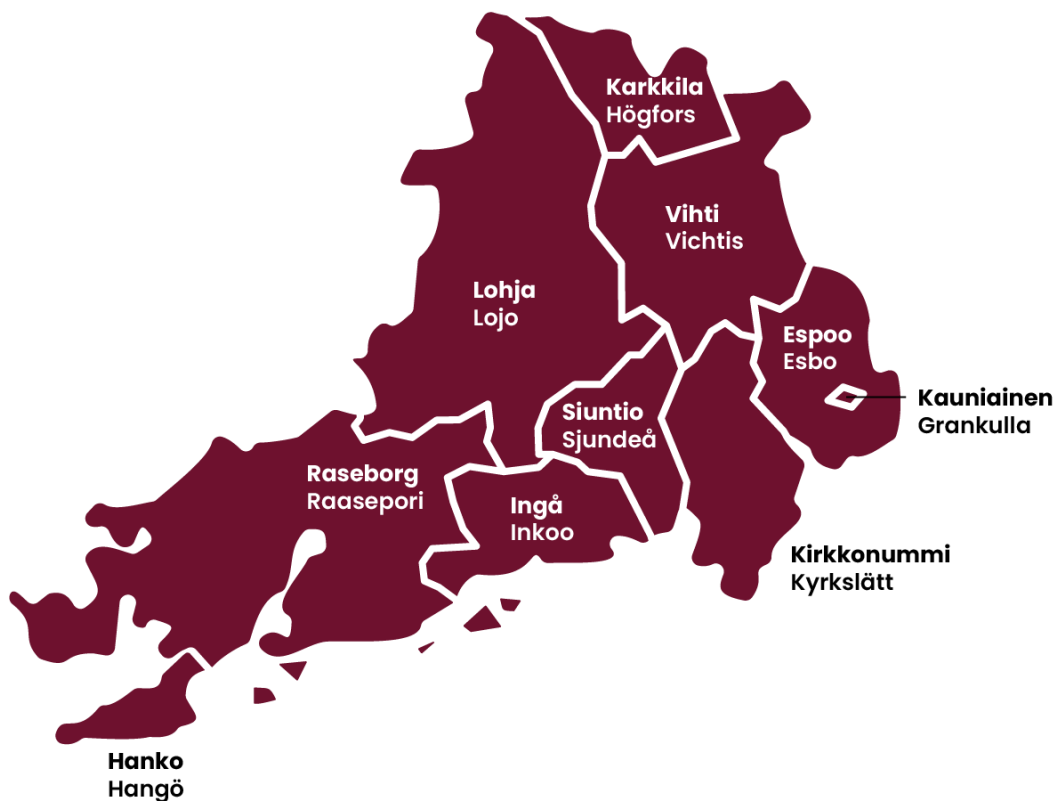




Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

5.6.2026
luvn.fi

Oma- ja valvontasuunnitelma

TERVEYSPALVELUJEN KESKITETYT PALVELUT

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Joanna Koski	Laura Kongas	7.7.2026		

Tiivistelmä

Palveluuyksikkö tuottaa perusterveydenhuollon erityispalveluja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Palvelut kohdistuvat noin 474 000–480 000 asukkaan väestölle. Toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia, ehkäistä pitkäaikaissairauksiin liittyviä komplikaatioita sekä tukea asiakkaiden toimintakykyä ja elämänlaatua. Palveluuyksikön toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen, hoidon vaikuttavuuteen sekä moniammatilliseen yhteistyöhön. Palvelut tuotetaan pääosin palveluuyksikön omalla henkilöstöllä ilman vuokratyövoimaa. Palvelulinjajohtaja vastaa eteläisen alueen terveystalusten kokonaisuudesta, palveluuyksikköpäällikkö tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatuista keskitetyistä palveluista ja palvelupisteiden vastuuhenkilöt ja lähiesihenkilöt vastaavat toteutuksesta ja seurannasta; henkilöstö vastaa omalta osaltaan laadusta ja turvallisuudesta sekä poikkeamien havainnoinnista ja ilmoittamisesta. Osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, kelpoisuuksien tarkistuksilla ja säännöllisillä koulutuksilla. Laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutus perustuu ohjeistukseen, mittareihin ja seurantaan, ja poikkeamat käsitellään LaRi-järjestelmässä; asiakaspalautetta kerätään useilla kanavilla ja käsitellään säännöllisesti. Riskienhallinta on osa päivittäisjohtamista ja se toteutuu riskien tunnistamisena, arviointina ja hallintatoimina, ja työkaluina käytetään mm. LaRi-järjestelmää ja vuosittaista riskienarviointia. Valmius ja varautuminen perustuvat valmius- ja jatkuvuussuunnitelmiin sekä palvelupisteiden ohjeisiin häiriötilanteisiin, ja teknologian vikatilanteissa siirrytään tarvittaessa korvaaviin toimintamalleihin ja tehdään vikailmoitukset. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti ja siitä laaditaan koontiselvitys, joka raportoidaan palvelulinja- ja palveluuyksikkötasolla neljän kuukauden välein; sovitut kehittämistoimet toteutetaan ja niiden etenemistä seurataan, ja päivitykset julkaistaan sekä muutoksista viestitään esihenkilölinjassa ja henkilöstölle.

Referat

Serviceenheten producerar specialtjänster inom primärvården i Västra Nylands välfärdsområde. Tjänsterna riktar sig till en befolkning på cirka 474 000–480 000 invånare. Verksamhetens mål är att främja kundernas hälsa och välbefinnande, förebygga komplikationer relaterade till långvariga sjukdomar samt stödja kundernas funktionsförmåga och livskvalitet. Serviceenhetens verksamhet baseras på kundorientering, vårdens effektivitet samt multiprofessionellt samarbete. Tjänsterna produceras huvudsakligen av serviceenhetens egen personal utan hyrd arbetskraft. Serviceområdesdirektören ansvarar för helheten av hälso- och sjukvårdstjänsterna i den södra regionen, medan serviceenhetschefen ansvarar för de centraliserade tjänster som beskrivs i denna egenkontrollplan.

Ansvarspersoner och närchefer i servicepunkterna ansvarar för genomförande och uppföljning; personalen ansvarar för kvalitet och säkerhet samt för att upptäcka och rapportera avvikelser. Kompetens säkerställs genom introduktion, kontroll av behörigheter och regelbundna utbildningar. Genomförandet av kvalitet samt kund- och patientsäkerhet baseras på anvisningar, indikatorer och uppföljning, och avvikelser hanteras i LaRi-systemet; kundrespons samlas in via flera kanaler och behandlas regelbundet. Riskhantering är en del av den dagliga ledningen och genomförs genom identifiering, bedömning och hanteringsåtgärder, och som verktyg används bl.a. LaRi-systemet och årlig riskbedömning. Beredskap och förberedelser baseras på beredskaps- och kontinuitetsplaner samt servicepunkternas anvisningar för störningssituationer, och vid tekniska fel övergår man vid behov till ersättande arbetssätt och gör felanmälningar. Genomförandet av egenkontrollplanen följs upp regelbundet och en sammanställning upprättas, som rapporteras på servicelinje- och serviceenhetsnivå var fjärde månad; överenskomna utvecklingsåtgärder genomförs och deras framskridande följs upp, och uppdateringar publiceras samt förändringar kommuniceras via chefsledet och till personalen.

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Asiakas ja potilasturvallisuus.....	7
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	7
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	8
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	10
2.3.1	Oikeus hoitoon ja palveluun	10
2.3.2	Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan	11
2.3.3	Tiedonsaantioikeus.....	11
2.3.4	Itsemääräämisoikeus.....	12
2.4	Muistutukset.....	13
2.5	Henkilöstö	13
2.5.1	Henkilöstön osaamisen varmistaminen	14
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys	18
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	18
2.8	Toimitilat ja laitteet.....	18
2.8.1	Lääkinnälliset laitteet	20
2.8.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	21
2.9	Lääkehoitosuunnitelma.....	22
2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	22
2.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
3	Omaavonta ja riskienhallinta.....	24
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	24
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	26
3.2.1	Riskienhallinta	26
3.2.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely	26
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	29
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	30
3.5	Ostopalvelut ja alihankinta	30
4	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen	30
4.1	Toimeenpano	30
4.2	Julkaiseminen ja päivittäminen	31

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

1.1 Palveluyksikön perustiedot

Terveyspalvelujen keskitetyt palvelut

Eteläisen alueen vs. palvelulinjajohtaja Laura Kongas

Palveluyksiköpäällikkö Joanna Koski

Diabeteskeskukset

Espoo (Karvasmäentie 10, 02740 Espoo), Lohja (Ojamonkatu 36, 08100 Lohja).

Puhelin 09 4763 6415 ma-pe 8.00–16.00.

Vastuuhenkilöt palveluesihenkilö Satu Hedberg ja palveluvastaava Johanna Grönholm.

Jalkaterapia

Palvelupisteet sijaitsevat Espoossa (Ahertajantie 2, 02100 Espoo), Kirkkonummella (Jokiniityntie 2, 02400 Kirkkonummi), Lohjalla (Ojamonkatu 36, 08100 Lohja),

Puhelin 09 4763 6405 ma-pe klo 8.00–16.00.

Vastuuhenkilöt palveluesihenkilö Satu Hedberg

Ravitsemusterapia

Palvelupisteet sijaitsevat Espoossa (Ahertajantie 2, 02100 Espoo).

Puhelin 09 4763 6400, ma-pe klo 8.00–15.30) ja Kirkkonummella (Jokiniityntie 2, 02400 Kirkkonummi). Puhelin 09 4763 6430, ma-pe klo 8.00–15.30).

Vastuuhenkilöt palveluesihenkilö Satu Hedberg

Maahanmuuttajien terveydenhoito (Espoo ja Kauniainen)

Palvelupiste: Pyyntitie 3, 02230 Espoo

Puhelin 029 151 2000 (vaihde)

Vastuuhenkilöt: palveluesihenkilö Emilia Huhta ja palveluvastaava Kati Kurppa

Omahoitotarvikejakelu

Puhelin 09 4763 6405, ma-pe klo 8.00–14.00.

Vastuuhenkilöt: palveluesihenkilö Emilia Huhta ja palveluvastaava Kati Kurppa

Asiakkaaksi tulo

Vastuuhenkilöt: palveluesihenkilö Emilia Huhta

Ajanvaraus: 029 151 2710, ma-to klo 8-15, pe klo 8-13

Ahertajantie 2, 02100 Espoo

Ojamonkatu 36, 08100 Lohja

Jokiniityntie 2, 02400 Kirkkonummi

Seulontahoitajien yksikkö (suolistosyöpä)

Puhelin 09 4763 6405, ma-pe klo 8.00–14.00

Vastuuhenkilöt: palveluesihenkilö Emilia Huhta ja palveluvastaava Kati Kurppa

Poliisivankila

Arkisin klo 8-16, viikonloppuisin klo 8-14

Vastuuhenkilöt: palveluesihenkilö Emilia Huhta ja palveluvastaava Kati Kurppa

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikkö tuottaa perusterveydenhuollon erityispalveluja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Palvelut kohdistuvat noin 474 000 – 480 000 asukkaan väestölle. Toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia, ehkäistä pitkäaikaissairauksiin liittyviä komplikaatioita sekä tukea asiakkaiden toimintakykyä ja elämänlaatua. Palveluyksikön toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen, hoidon vaikuttavuuteen sekä moniammatilliseen yhteistyöhön. Palvelut tuotetaan pääosin palveluyksikön omalla henkilöstöllä ilman vuokratyövoimaa. Palvelujen keskeinen sisältö, kohderyhmät ja palvelupisteet on kuvattu alla olevassa taulukossa 1.

Taulukko 1. Terveyspalvelujen keskitetyt palvelut

Palvelu	Palvelun sisältö	Kohderyhmä	Palvelu-pisteet	Palvelun tuottamis-tapa
Diabeteskeskukset	Diabeteshoidon arviointi, seuranta ja ohjaus	Aikuiset insuliinipuutos-diabetesta sairastavat sekä lähetteellä tulevat komplisoitunutta tyyppin 2 diabetesta sairastavat asiakkaat	Espoon ja Lohjan diabeteskeskukset	Omatuotanto
Jalkaterapiapalvelut	Jalkojen terveyden arviointi, hoitava jalkaterapia, toimintakykyä tukevat terapiat ja apuvälineterapia	Diabeetikot, nivelreumaatikot sekä neuropatiaa tai ASO-tautia sairastavat asiakkaat	Espoo, Kirkkonummi, Lohja, Karkkila, Nummela, Hanko ja Raasepori	Omatuotanto + maksu-sitoumukset
Ravitsemus-terapiapalvelut	Ravitsemus-ohjaus ja ravitsemustilan arviointi	Kaikenikäiset asiakkaat, joiden ravitsemus vaatii arviointia sairauden tai erityisruokavalion vuoksi	Espoo ja Kirkkonummi	Omatuotanto
Omahoitotarvikejakelu	Omahoito-tarvikkeiden jakelu	Asiakkaat, jotka tarvitsevat omahoidon tueksi erilaisia hoitotarvikkeita.	Ei palvelupistettä.	Omatuotanto
Poliisivankilan terveyspalvelut	Lääkehoito, voinnin arviointi ja haavojen hoito tms.	Kiinniotetut henkilöt	Espoon Kilon pääpoliisiasema	Omatuotanto

Seulontahoitajat	Jatkotutkimuksiin lähettäminen	Asiakkaat, joilla positiivinen laboratoriolöydös	Ei palvelupistettä.	Omatuotanto
Maahanmuuttajien terveyspalvelut	Terveystarkastus ja ennaltaehkäisevä terveydenhuolto (rokotukset)	Espoossa ja Kauniiaisissa asuville pakolaisille ja kiintiöpakolaisille	Espoo	Omatuotanto
Asiakkaaksitulo	Kuntoutuksen kiireetön ajanvaraus	Kuntoutukset asiakkaat	Ei palvelupistettä	Omatuotanto

Diabetespalveluja tuotetaan Espoon ja Lohjan diabeteskeskuksissa. Espoon diabeteskeskuksen palvelualueeseen kuuluvat Espoo, Kauniainen ja Kirkkonummi. Lohjan diabeteskeskuksen palvelualueeseen kuuluvat Lohja, Vihti, Nummela ja Karkkila. Diabeteskeskuksissa hoidetaan kaikki aikuiset insuliinipuutosdiabetesta sairastavat asiakkaat sekä terveysasemilta läheteellä tulevat komplisoitunutta tyypin 2 diabetesta sairastavat asiakkaat. Insuliinipuutosdiabetesta sairastavat aikuiset asiakkaat voivat varata ajan suoraan diabeteskeskuksen hoitajalle tai lääkärille takaisinsoittojärjestelmän kautta.

Jalkaterapiapalvelujen asiakaskuntaan kuuluvat diabeetikot, nivelreumaa sairastavat henkilöt sekä asiakkaat, joilla on vaikea alaraajojen neuropatia tai ASO-tauti. Lisäksi jalkaterapiaan ohjataan asiakkaat, joilla on kehräsluun alapuolisia haavaumia tai jalkaterien asentovirheitä, jotka lisäävät haavariskiä. Jalkaterapiapalvelujen tavoitteena on jalkojen terveyden edistäminen ja ylläpito sekä haavaumien ennaltaehkäisy. Vastaanotolle tulevat erityisesti diabeetikot, joiden jalkojen riskiluokka on 2 tai 3. Jalkaterapiapalveluja tuotetaan Espoossa, Kirkkonummella ja Lohjalla.

Ravitsemusterapiapalvelut sisältävät ravitsemusterapeuttien antamaa ohjausta kaikenikäisille asiakkaille tilanteissa, joissa ravitsemustilan

arviointi tai ruokavalion ohjaus on tarpeen sairauden, erityisruokavalion tai muun terveydentilaan liittyvän syyn vuoksi. Vastaanotolle tullaan hoitajan tai lääkärin läheteellä. Tyypillisiä ohjaustarpeita ovat esimerkiksi sairauteen liittyvä laihtuminen, lapsen kasvun viivästyminen, ylipaino, munuaisten vajaatoiminta, vegaaniruokavalio, ruoka-aineallergiat sekä keliakia. Ravitsemusterapiapalvelujen palvelupisteet sijaitsevat Espoossa ja Kirkkonummella.

Maahanmuuttajien terveydenhoidon palvelut on Espoossa ja Kauniaisissa asuville pakolaisille ja kiintiöpakolaisille, jotka ovat saaneet turvapaikan Suomesta. Lisäksi palveluun kuuluvat kuntaan muuttaneet alle 3 vuotta pakolaisina olleet asiakkaat, paperittomat asiakkaat, perheenyhdistämisprosessin kautta tulleet asiakkaat. Maahanmuuttajien terveydenhoidon asiakkuus kestää 3 vuotta oleskeluluvan saantipäivästä lähtien. Palvelussa annetaan neuvontaa ja ohjausta, tehdään terveystarkastus, hoidetaan rokotukset sekä annetaan ehkäisyneuvontaa. Maahanmuuttajien terveyspalvelut sijaitsee Matinkylässä osoitteessa Pyyntitie 3, Espoo.

Omahoitotarvikejakelu jakaa hoitotarvikkeita asiakkaan pitkäaikaissairauden kotona tapahtuvan hoidon tueksi jakeluohjeen mukaisesti. Asiakkaaksemme tullaan terveydenhuollon ammattilaisen tekemällä läheteellä. Lähetteen voi saada esimerkiksi terveysasemalta tai erikoissairaanhoidosta. Palvelu on keskitetty ja palvelemme koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakkaita. Omahoitotarvikkeita on mahdollista tilata sähköisesti verkon kautta ympäri vuorokauden sekä puhelimitse jättämällä soittopyyntö takaisinsoittojärjestelmään.

Seulontahoitajien yksikön tehtävänä on hoitaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen suolistosyöpäseulonnan yhteydenotot. Hoitaja laatii hoitosuunnitelman, antaa ohjausta ja neuvontaa sekä raportoi tiedot SeulaPro-järjestelmään. Yksikössä käsitellään suolistosyöpäseulontojen lisäksi myös Lunna chat-yhteydenottoja. Palvelu on keskitetty ja palvelemme koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakkaita.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen terveystalouden keskitettyjen palveluiden poliisivankilan terveystaloudet vastaavat vapautensa menettäneiden henkilöiden terveydenhoidon järjestämisestä Espoon poliisivankilassa. Lääkäripalvelut ja hoitajaresurssi tulevat terveystaloudesta. Lisäksi yksikössä käsitellään Lunnan chat-yhteydenottoja.

Asiakkaaksi tulon yksikkö vastaa kuntoutuspalveluiden, aikuisten puhe- ja toimintaterapian sekä fysioterapian kiireettömästä ajanvaraustyöstä puhelimitse ja digitaalisia palvelukanavia pitkin. Kuntoutuspalveluihin ohjaututaan ilman lähetettä. Yksikön tehtäviin kuuluu myös palvelun talouden tehtävät sekä mm. reklamaatioiden käsittely. Palvelu on keskitetty ja palvelemme koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakkaita.

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.

Palvelut tuotetaan ammattitaitoisen ja kelpoisuusvaatimukset täyttävän henkilöstön toimesta. Laadunhallinta perustuu omavalvontasuunnitelmaan, joka ohjaa palveluiden toteutusta ja seuranta. Toiminnan laatua seurataan ja arvioidaan säännöllisesti seuraavin keinoin: sovitut hoito- ja palveluprosessit sekä yhtenäiset toimintamallit, henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus, potilas- ja asiakaskirjaamisen säännöllinen seuranta, asiakas- ja potilaspalaute (esim. palautekanavat, kyselyt), poikkeama-, palaute- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely, toiminnan seuranta mittareilla (esim. käyntimäärät, hoitoon pääsy, hoitopolkujen toteutuminen).

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. Palveluysiköissä päälliköiden ja esihenkilöiden tehtävänä on huomioida laadunhallinta sekä asiakas- ja potilasturvallisuus annettujen ohjeiden ja lakien mukaisesti. He valmistelevat omavalvontasuunnitelmat yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Palvelulinjajohtaja vastaa eteläisen alueen terveyspalvelujen palvelulinjan laadusta. Palveluysikköpäällikkö vastaa tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatun terveyspalvelujen keskitettyjen palvelujen laadusta ja potilasturvallisuudesta. Palvelupisteiden vastuuhenkilöt vastaavat palvelupisteen toiminnan laadusta ja potilasturvallisuudesta. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan työssään sen laadusta, potilasturvallisuudesta, poikkeamien havainnoinnista ja niistä ilmoittamisesta. Palvelupisteiden esihenkilöt käsittelevät potilas- ja työturvallisuusilmoitukset. Työntekijä ilmoittaa vaaratapahtumasta LaRi-järjestelmään tekemällä potilasturvallisuusilmoituksen ja ilmoittaa vakavasta vaaratapahtumasta lisäksi välittömästi omalle esihenkilölle, joka ilmoittaa asiasta heti palveluysikköpäällikölle.

Palveluuyksikköpäällikkö seuraa palveluuyksikön potilas- ja työturvallisuusilmoitusten määrää, kehittämistoimenpiteiden tarvetta ja ilmoitusten käsittelyaikoja. LaRi-järjestelmään tehtyjä ilmoituksia käsitellään koostetusti palveluuyksikön johtoryhmässä kerran vuodessa. Eri toimintayksiköissä ilmoitukset käsitellään sitä mukaa, kun niitä tulee, yksikön kokouksissa. Vakavien vaaratapahtumien selvitys tehdään yhteistyössä hyvinvointialueen laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelujen ja hyvinvointialueen vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmän kanssa.

Työturvallisuusriskit arvioidaan esihenkilöiden toimesta yhteistyössä henkilöstön kanssa, tarpeen mukaan otetaan yhteyttä työsuojeluun tai työterveyshuoltoon. Työpaikan riskien arviointi tehdään kerran vuodessa jokaisessa palvelupisteessä.

Tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöistä tai virheistä, ilmoitetaan kaikissa tapauksissa käyttötukeen. Häiriöstä havainnon tehnyt työntekijä tekee myös potilasturvallisuusilmoituksen, jos asiaan liittyy potilasturvallisuuden vaarantanut tapahtuma tai riski sille. Lisäksi työntekijä tiedottaa häiriö- ja virhetilanteesta omaa esihenkilöä. Tietoturvaloukkauksia koskien työntekijä on yhteydessä esihenkilöönsä ja sopii esihenkilön kanssa siitä, kumpi täyttää hyvinvointialueen sisäisen ilmoituskaavakkeen. Hyvinvointialueen tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi lähettävät ilmoitukset tietosuojavaltuutetun toimistoon ja ohjeistavat vastuuhenkilöitä ja tarvittaessa suoraan palvelujen esihenkilöitä asian hoitamisessa. Ilmoituksen tulisi lähteä hyvinvointialueelta 72 tunnin kuluessa siitä, kun tietoturvaloukkaus tuli ilmi. Jos näin ei tapahdu, tulee ilmoitukseen kirjata selitys viivästymisestä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Palvelupisteiden vastuuhenkilöt ja palveluyksikköpäällikkö seuraavat asiakkaan hoitoon pääsyn ja palveluiden toteutumista säännöllisesti. Yhteydenoton saamista seurataan yksiköiden esihenkilöiden toimesta virka-aikana jokaisena arkipäivänä. Palvelutuotannon poikkeamista raportoidaan omalle esihenkilölle ja tehdään tarvittaessa potilasturvallisuusilmoitus. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa potilaan käyttämää kieltä taikka potilas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi, pyritään löytämään potilaan kannalta sopivin kommunikaatitapa esimerkiksi käyttämällä tulkkipalveluja. Kuulo- ja puhevammaisille henkilöille on käytettävissä tekstiviestipalvelu.

Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen selvitetään silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa.

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Asiakkaan ja potilaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien (esimerkiksi asiakas-, palvelu- tai hoitosuunnitelman) laadinnan ja päivittämisen menettelytapoina palveluyksikössä ovat hoidon tarpeen arviointiin perustuva suunnitelman laatiminen yhteistyössä asiakkaan tai potilaan kanssa sekä suunnitelman säännöllinen tarkistaminen ja päivittäminen hoidon etenemisen, toimintakyvyn muutosten tai palvelutarpeen muuttuessa. Suunnitelmat kirjataan potilas- ja asiakastietojärjestelmään voimassa olevien kirjaamiskäytäntöjen mukaisesti. Palveluyksikössä varmistetaan, että henkilökunta toimii asiakkaalle ja potilaalle laadittujen asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelmien mukaisesti noudattamalla yhtenäisiä toimintamalleja, sovittuja hoitopolkuja sekä ajantasaista kirjaamista potilas- ja asiakastietojärjestelmään. Suunnitelmien toteutumista seurataan osana hoitokäyntejä, moniammatillista yhteistyötä ja omavalvontaa, ja ne päivitetään aina asiakkaan tai potilaan tilanteen, palvelutarpeen tai hoidon tavoitteiden muuttuessa. Asiakkaan osallisuus varmistetaan ottamalla hänet aktiivisesti mukaan suunnitelman laatimiseen, tavoitteiden asettamiseen ja päätöksentekoon. Asiakkaalle annetaan riittävästi ymmärrettävää tietoa palveluista, hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista, ja hänen näkemyksensä, toiveensa ja palautteensa huomioidaan palvelujen toteutuksessa. Tarvittaessa hyödynnetään tukihenkilöitä tai läheisiä potilaan suostumuksella. Potilasta yksiköissä hoitavat terveydenhuollon ammattihenkilöt antavat potilaalle hoitokontaktin yhteydessä neuvontaa ja selvityksen hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan.

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, 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 sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

2.3.4 Itsemääräämisoikeus

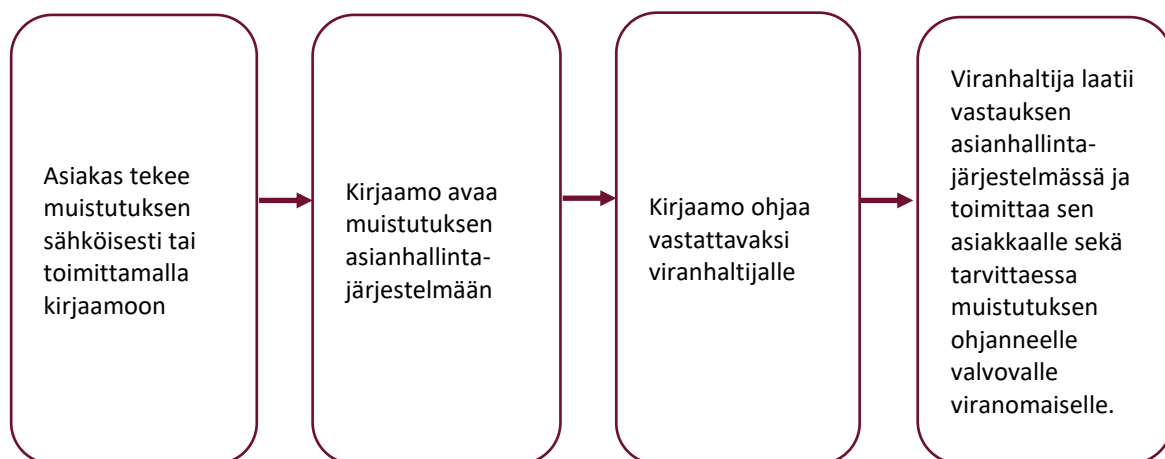
Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, häntä hoidetaan mahdollisuuksien mukaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveyden häiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, potilaan laillista edustajaa taikka lähiomaista tai muuta läheistä kuullaan ennen tärkeän hoitopäätöksen tekemistä sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa. Jos tästä ei saada selvitystä, potilasta hoidetaan tavalla, jota voidaan pitää hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisena. Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen selvitetään silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa.

2.4 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

Palveluyksikön muistutusten käsittelystä vastaa palveluyksikköpäällikkö. Yksikön esihenkilöt osallistuvat muistutuksen selvittämiseen ja vastauksen laatimiseen muistutuksen selvittämisen edellyttämällä tavalla. Palveluyksikköpäällikkö seuraa muistutusten käsittelyaikoja ja vastaa kehittämistoimien käynnistämisestä, mikäli kehittämistoimenpiteisiin todetaan aihetta. Jos muistutuskäsittelyssä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkokorvaus tai vahingonkorvaus, potilasta neuvotaan, miten hän saa asian vireille.

2.5 Henkilöstö

Diabeteskeskuksessa työskentelee kymmenen diabeteshoitajaa ja kaksi osastonsihteerä. Jalkaterapiassa työskentelee viisi jalkaterapeuttia ja ravitsemusterapiassa neljä ravitsemusterapeuttia. Palvelu toteutetaan omalla henkilöstöllä ilman vuokratyöntekijöitä.

Asiakkaaksi tulon yksikössä työskentelee yhdeksän osastonsihteerä, poliisivankilassa neljä sairaanhoitajaa, maahanmuuttajien terveyspalveluissa kaksi sairaanhoitajaa, seulontahoitajien yksikössä kolme sairaanhoitajaa ja omahoitotarvikejakelussa neljä sairaanhoitajaa sekä viisi lähi- tai perushoitajaa. Palvelut toteutetaan omalla henkilöstöllä ilman vuokratyöntekijöitä.

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

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvonta-ohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset.

Palveluyksikön työntekijöiltä edellytetään tehtävän edellyttämää ammattipätevyyttä sekä lakisääteisten ja organisaation määrittämien pakollisten koulutusten suorittamista. Pakollisia ovat mm. potilas- ja asiakasturvallisuuteen, tietosuojaan ja tietoturvaan, omavalvontaan sekä eettisiin toimintaperiaatteisiin liittyvät koulutukset. Tehtäväkohtaisesti edellytetään myös ensiapu- ja lääkehoitokoulutuksia sekä ammattialakohtaista täydennyskoulutusta. Koulutusten toteutumista seurataan esihenkilötyön ja omavalvonnan osana.

Taulukko 2. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle suositellut omavalvontaan liittyvät koulutukset

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus <ul style="list-style-type: none"> Erillisen suunnitelman mukaisesti 	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen <ul style="list-style-type: none"> Erillinen koulutus tai sisältyen esim. tietojärjestelmäkoulutukseen 	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (Oppiportti) <ul style="list-style-type: none"> infektoiden torjunta, laiteturvallisuus, turvallinen lääkehoito Saatavilla myös laajemmalla sisällöllä 	Potilastyössä toimiva henkilökunta
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
Tietosuojakoulutus (LUVN Akademi)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta suorittaa Lääkehoidon osaamisen varmistamisen koulutuksen (LOVe) ja uusii sen ennen edeltävän lääkeluvan umpeutumista.

LUVN Akademi-alustalla on julkaistu kaikille hyvinvointialueen työntekijöille tarkoitettu hyvinvointialueen oma tietosuojakoulutus, jonka työntekijä suorittaa perehdytyksen yhteydessä ennen kuin hän käsittelee työssään henkilötietoja, ja koulutus tulee sen jälkeen suorittaa uudelleen vuosittain. Koulutus on pakollinen tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatun palveluyksikön kaikille työntekijöille. Esihenkilö vastaa koulutusten suorittamisen seurannasta. Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuusselvitykset ja huumausainetestaukset.

Kaikki avoimiin tehtäviin valitut henkilöt on haastateltu rekrytoivan esihenkilön toimesta. Haastattelun yhteydessä työnhakijan henkilöllisyys varmistetaan virallisesta henkilöllisyystodistuksesta. Rekrytoinnin yhteydessä selvitetään ja arvioidaan työnhakijan koulutus, aiempi työkokemus ja kielitaito kirjallisten hakemusten, koulutus- ja palvelussuhdetodistusten ja työhaastattelun perusteella.

Terveyspalveluissa ei ole tehtäviä, joissa palveluyksikön esihenkilön tulisi tarkastaa rikosrekisteriotetta lasten ja nuorten sekä ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä ja vuoden 2025 alusta alkaen vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta §28 ja laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) §3). Jokainen uusi työntekijä saa perehdytyksen. Esihenkilö vastaa perehdytyksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Hän voi delegoida työtehtäviin perehdyttämistä sellaiselle työntekijälle tai esihenkilölle, jolla on koulutus ja taidot kyseiseen työtehtävään. Vastuu perehdytyksestä säilyy kuitenkin aina esihenkilöllä.

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

Opiskelijoiden perehdytyksen suunnittelee yksilöllisen tarpeen huomioiden palvelupisteen esihenkilö, joka vastaa opiskelijoiden perehdytyksestä, ohjauksesta, johdosta ja valvonnasta. Esihenkilö voi delegoida opiskelijoiden perehdyttämisen vastaavalla tavalla kuin uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Mikäli työntekijä itse havaitsee ammattitaidossaan puutteita ja lisäkoulutuksen tarvetta, hän ottaa asian esille esihenkilönsä kanssa. Jos esihenkilö tunnistaa työntekijälläan lisä- tai täydennyskoulutuksen tarpeen, hän järjestää aktiivisesti työntekijälle mahdollisuuden osallistua koulutukseen. Koulutuksen tarve otetaan esille säännöllisesti tavoitekeskusteluissa.

Terveyspalveluiden koulutustiimi koordinoi ja valmistelee LUVN- taseisia koulutuksen rakenteita ja sisältöjä ammattilaisten tueksi, tavoitteena osaamisen systemaattinen ja strategisia linjauksia tukeva osaamisen kehittäminen. Työntekijöiden on mahdollisuus hakeutua organisaation sisäisen koulutuksen lisäksi hyvinvointialueen ulkopuolisiin koulutuksiin esihenkilön kanssa sovitulla tavalla.

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.

Palvelulinjajohtaja määrittelee palveluyksikölle henkilöstön tavoitemäärän vuosittain. Palvelupisteiden esihenkilöt ja palveluyksikköpäällikkö seuraavat säännöllisesti henkilöstön tavoitemäärän toteutumista. Päivittäisestä työnjohdosta ja työntekijöiden sijoittamisesta työtehtäviin vastaavat palvelupisteen esihenkilöt. He seuraavat palvelujen kysyntää, takaisinsoittojärjestelmää ja sähköisiin yhteydenottokanaviin tuleviin yhteydenottoihin vastaamisen nopeutta ja sujuvuutta. Henkilöstötilanteesta ja palvelutuotannosta raportoidaan viikoittain tai tarvittaessa useammin palveluyksikköpäällikölle.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa tehdään kunkin potilaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Yhteistyöstä pyritään aina sopimaan ja pääsemään yhteisymmärrykseen potilaan kanssa. Lisäksi noudatetaan lainsäädäntöön kirjattuja ilmoitusvelvollisuuksia lastensuojeluilmoituksen tekemisestä, sosiaalihuollon tuen tarpeen ja iäkkään henkilön tuen tarpeen ilmoittamisesta. Tiedonsiirto muihin sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköihin tapahtuu potilastietojärjestelmän kautta, turvasähköpostilla tai puhelimitse.

2.8 Toimitilat ja laitteet

Palveluyksikön toimitilat sijaitsevat perusterveydenhuollon tai HUS toimintaympäristössä ja ovat käyttötarkoitukseensa soveltuvat, esteettömät ja potilas- ja asiakasturvalliset. Tilat mahdollistavat luottamuksellisen asiakastyön sekä täyttävät terveydenhuollon toimintaa koskevat hygienia-, turvallisuus- ja ergonomiavaatimukset. Tilojen käytössä huomioidaan infektioiden torjunta ja puhtaanapito voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Käytössä olevat hoito- ja tutkimusvälineet sekä laitteet ovat tarkoitukseensa soveltuvia, asianmukaisesti huollettuja ja henkilöstön koulutuksen mukaisessa käytössä. Välineiden ja laitteiden turvallinen käyttö varmistetaan perehdytyksellä, käyttöohjeilla sekä säännöllisellä huollolla ja kunnossapidolla. Mahdolliset poikkeamat tai turvallisuushavainnot käsitellään omavalvonnan mukaisesti. Toimitilojen ja välineiden turvallisuutta, soveltuvuutta ja ajantasaisuutta seurataan säännöllisesti, ja vastuu seurannasta ja toimenpiteistä on palveluyksikön esihenkilöillä ja palveluyksikköpäälliköllä.

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuutta varmistetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimipaikoissa rakenteellisilla turvallisuusjärjestelyillä, teknisellä valvonnalla sekä vahtimestari- ja vartiointipalveluilla.

Toimitilojen kunnossapidon ja korjaustarpeiden suhteen tehdään tiivistä yhteistyötä tilapalveluiden kanssa. Vuokratiloissa toimivien yksiköiden vuosikorjausprosessi toteutuu vuokranantajan prosessien mukaisesti. Palveluyksikön toimitilojen ylläpito ja huolto toteutetaan suunnitelmallisesti yhteistyössä kiinteistön ylläpidosta vastaavan tahon kanssa. Huolto- ja kunnossapitotoimet perustuvat ennalta sovittuihin huoltosuunnitelmiin, määräaikaistarkastuksiin sekä palvelualakohtaisen lainsäädännön, työturvallisuuden ja potilas- ja asiakasturvallisuuden vaatimuksiin. Toimitilojen asianmukaisuutta arvioidaan säännöllisesti osana omavalvontaa.

Terveyspalvelut ei tuota itse laboratorio- ja kuvantamispalveluita. Laboratoriopalvelut ostetaan HUSLABilta ja kuvantamispalvelut osittain HUS kuvantamiselta ja osittain yksityiseltä palveluntuottajalta. Apteekkipalvelut toimittaa HUS Apteekki. Lääkinnällisten laitteiden osalta vastuut ja toimittajat on kuvattu kappaleessa 2.8.1.

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Palveluyksiköllä on palvelupisteisiin nimetty laitevastaava tai laitevastaavia, jokaisessa yksikössä, jotka vastaavat laitteiden ja välineiden turvallisesta käytöstä, huollon ja tarkastusten seurannasta sekä viallisten laitteiden poistamisesta käytöstä. 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 sekä potilaaseen annetusta laitteista.

Lääkinällisten laitteiden seurantajärjestelmä on HUS Lääkintätekniikan ja HUS Diagnostiikkakeskuksen (vieritestauslaitteet).

Palveluyksikössä lääkinnällisiä laitteita seurataan keskitetyn seurantajärjestelmän avulla (Medusa). Seurantajärjestelmään on kirjattu laitteiden keskeiset tiedot, huollot ja tarkastukset. Laitevastaava vastaa rekisterin ajantasaisuudesta, huoltojen ja tarkastusten seurannasta sekä poikkeamien ilmoittamisesta.

Palveluyksikössä työskentelevillä ammattilaisilla on käytössä olevien laitteiden turvallisen käytön edellyttämä koulutus ja kokemus. Osaaminen varmistetaan perehdytyksen, käyttöohjeisiin perehtymisen sekä tarvittavien laite- ja täydennyskoulutusten avulla. Koulutusten ja perehdytyksen toteutuminen dokumentoidaan, ja osaamisen ajantasaisuutta seurataan osana esihenkilötyötä ja omavalvontaa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa on tarkemmin kuvattu lääkinnällisiin 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).

Tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöistä tai virheistä ilmoitetaan kaikissa tapauksissa käyttötukeen. Häiriöstä havainnon tehnyt työntekijä tekee myös potilasturvallisuusilmoituksen, jos asiaan liittyy potilasturvallisuuden vaarantanut tapahtuma tai riski sille. Lisäksi työntekijä tiedottaa häiriö- ja virhetilanteesta omaa esihenkilöä.

LUVN tietoturvasuunnitelma on laadittu 2024 ja sitä päivitetään aina, kun lainsäädäntö, toiminta tai käytettävät tietojärjestelmät muuttuvat. Palveluyksikössä noudatetaan hyvinvointialueen tietoturvatiimin tietoturvaohjeita työvälineiden ja järjestelmien käytössä. Koko henkilöstö suorittaa tietosuojakoulutuksen LUVN Akademiassa vuosittain. Tietojärjestelmiin liittyvistä poikkeamista tehdään vikailmoitus sekä lisäksi tarvittaessa potilasturvallisuusilmoitus ja ilmoitus tietoturvaloukkauksesta. Teknologian vikatilanteissa noudatetaan palvelupisteiden toimintaohjeita ja siirrytään tarvittaessa käyttämään vikatilanteen ajaksi korvaavaa toimintamallia.

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 laadittu kesäkuussa 2026. Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaa yksikön esihenkilöt ja palveluyksikköpäällikkö. Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa yksikön lähiesihenkilöt.

2.10 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.

Tietosuojavastaava

PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

sähköposti: tietosuoja@luvn.fi

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

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on eteläisen alueen terveyspalvelujen palvelulinjajohtaja Laura Kongas.

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. Asiakkaat voivat antaa palautetta suullisesti, kirjallisesti, sähköisesti tai sms-palautekyselyn kautta. 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, asiakas voi laatia siitä ilmoituksen sähköisesti.

Vaaratapahtuma voi olla asiakkaalle 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](#).

Palautetta voi jättää anonyymisti tai henkilötiedoilla luvn.fi-nettisivuilla. Tämä palautepalvelu on järjestetty CaseM-järjestelmän kautta. Palvelupisteiden esihenkilöt vastaavat palautteisiin mahdollisimman pian ja arvioivat, antavatko saadut palautteet aihetta korjaaviin toimenpiteisiin toiminnassamme.

Palvelupisteissä kerätään asiakaspalautetta palautekyselyillä. Tulokset käsitellään henkilöstökokouksissa sekä palveluyksikön johtoryhmän kokouksissa.

3 Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Eteläisen alueen terveystalouden riskienhallinnasta vastaa palvelulinjajohtaja, keskitettyjen palvelujen riskienhallinnasta vastaa palveluyksikönpäällikkö ja palvelupisteiden riskienhallinnasta sen vastuuhenkilöt. Riskejä tunnistetaan taulukon 3. ilmoitusmenettelyjen seurannan lisäksi kerran vuodessa, ja tämän lisäksi aina tarvittaessa tehtävällä riskien arvioinnilla.

Palveluyksikön toiminnan keskeisinä riskeinä on tunnistettu seuraavia:

- Työkuormitus ja kiire
- Lääkitysvirheet
- Palveluiden saatavuuden epävarmuus, yhteydenottokanavien ruuhkautuminen
- Potilastietojärjestelmien häiriötilanteet
- Tietojen välittymisen sekä näkyvyyden ongelmat eri järjestelmien välillä

- Uhka- ja vaaratilanteet palvelupisteissä

Taulukko 3. 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)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)
Tietoturvaloukkauksen (tietosuojaloukkauksen)	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

Yllä mainittuja (kohta 3.1) riskejä pyritään vähentämään monin eri toimin. Palvelupisteiden esihenkilöt ovat avainasemassa riskien arvioinnissa ja niiden hallinnassa. Työkuormaa seurataan esihenkilöiden toimesta säännöllisesti, ja ylitöihin sekä kuormitustilanteisiin reagoidaan niiden vaatimalla tavalla.

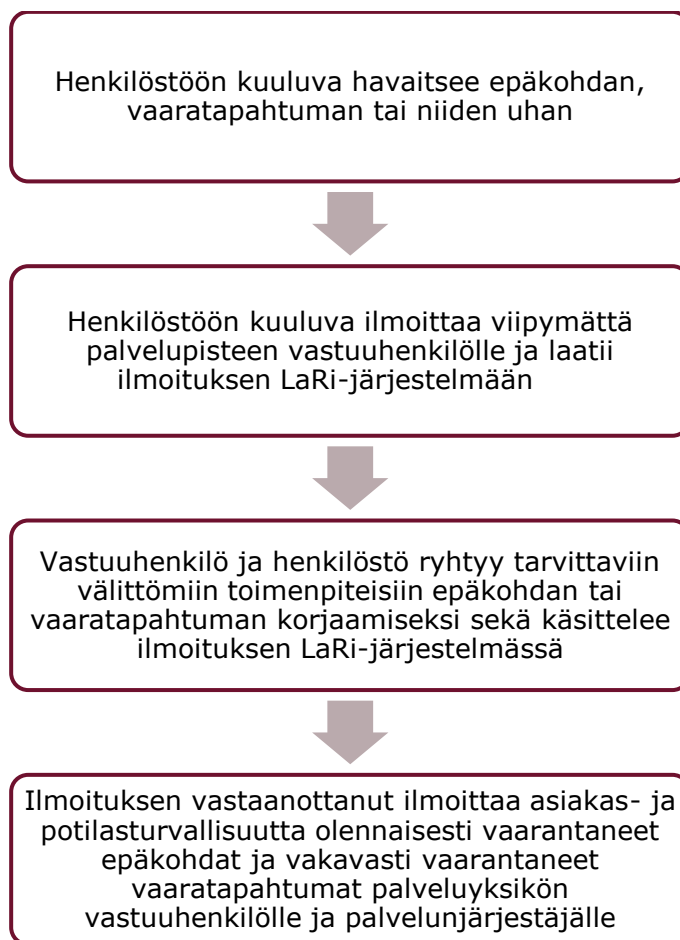
Työterveyshuollon palveluita hyödynnetään haastavammissa työkuormitustilanteissa.

Uhka- ja vaaratilanteiden varalta on palvelupisteissä hälytysjärjestelmät ja sovitut toimintakäytännöt.

Työn vaarojen arviointi tapahtuu LaRi-järjestelmässä Riskienhallinta-osiossa. Työpisteen esihenkilöt vastaavat työn vaarojen arvioinnin tekemisestä ja sen päivittämisestä vuosittain.

3.2.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely

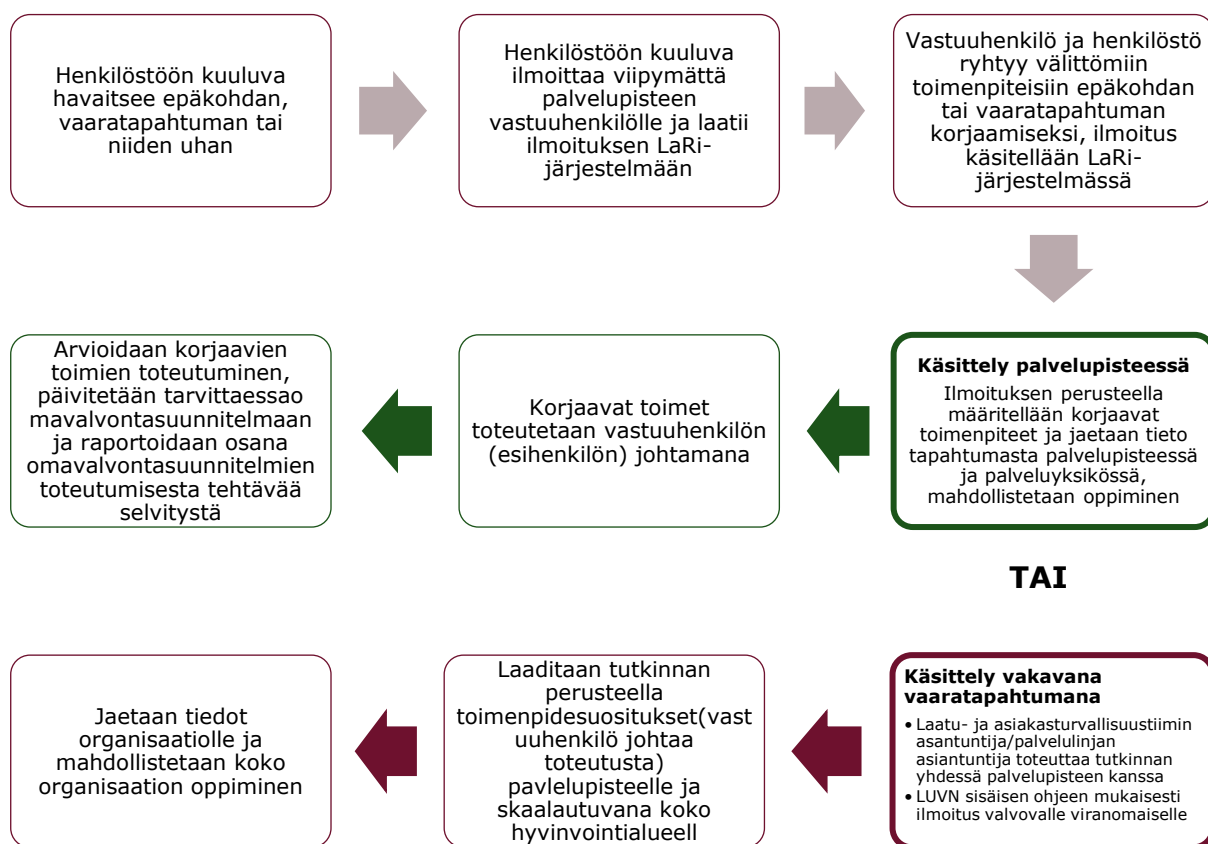
Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista ja vaaratapahtumista. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla. Mikäli havaitaan asiakas- 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.

Ilmoitus- ja käsittelyprosessi käydään läpi vuosittain yksiköiden kuukausikokouksissa. Vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittaminen sisältyy uusien työntekijöiden perehdytykseen. Ilmoittaminen käydään myös läpi henkilöstökokouksissa tämän omavalvontasuunnitelman läpikäymisen yhteydessä.

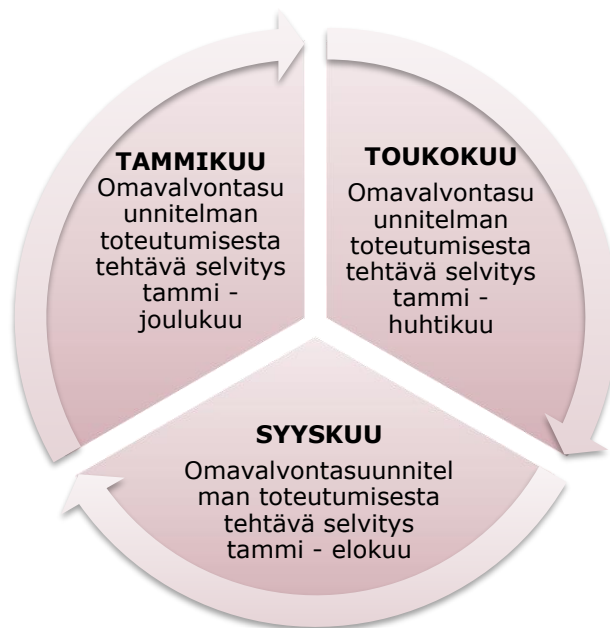


Kuva 3. Havaittujen vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja oppimisprosessi

Yksiköiden työntekijöiden vastuulla on tehdä vaaratapahtuma-/epäkohtailmoitus ja esihenkilön vastuulla on käsitellä poikkeama ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet. Epäkohdan tai vaaratapahtuman tutkinnan perusteella tehdään palvelussa korjaavat toimenpiteet, suunnitellaan ja toteutetaan ennaltaehkäisevät toimet sekä päivitetään tarvittaessa ohjeet ja omavalvontasuunnitelma.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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



Kuva 4. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta tehtävän selvityksen raportointiaikataulu

Palvelupisteiden esihenkilöt seuraavat LaRi-ilmoituksia jatkuvasti. Näiden kautta saadaan tietoa myös hygieniaan ja aseptiikkaan mahdollisesti liittyvistä tapahtumista. Merkittävimmät vaaratapahtumat käsitellään säännöllisesti palveluysikön johtoryhmän kokouksissa.

Infektioiden torjuntayksikön hygieniahoitaja seuraa yksikön moniresistenttejä mikrobitapauksia SAI/MMKR-järjestelmän välityksellä.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa eteläisen alueen terveystalouden palvelulinjajohtaja.

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikössä ei ole alihankintaa.

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. Omavalvontasuunnitelma käsitellään palveluyksikön johtoryhmässä ja tiedotetaan henkilöstölle palvelupisteiden kuukausikokouksissa.

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun sen sisältöön on tarve tehdä muutoksia. Lisäksi palveluyksikköpäällikkö ja palvelupisteiden vastuuhenkilöt tarkistavat omavalvontasuunnitelman koko sisällön ajantasaisuuden vähintään kerran vuodessa. Omavalvontaan ja omavalvontasuunnitelmiin liittyvä osaaminen varmistetaan esihenkilöiden koulutuksella ja sisällyttämällä omavalvontasuunnitelmat työntekijöiden perehdytykseen. Hyvinvointialueen laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut tarjoavat koulutusta omavalvontasuunnitelmien laatimiseen ja päivityksen julkaisemiseen. Palveluyksikön palveluyksikköpäällikkö vastaa omavalvontasuunnitelmaan tehtyjen muutosten viestinnästä palvelupisteiden esihenkilöille ja palvelupisteiden vastuuhenkilöt henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelman seurannan raportointi tehdään kolmesti vuodessa. Tästä raportoinnista vastaa palvelulinjajohtaja.