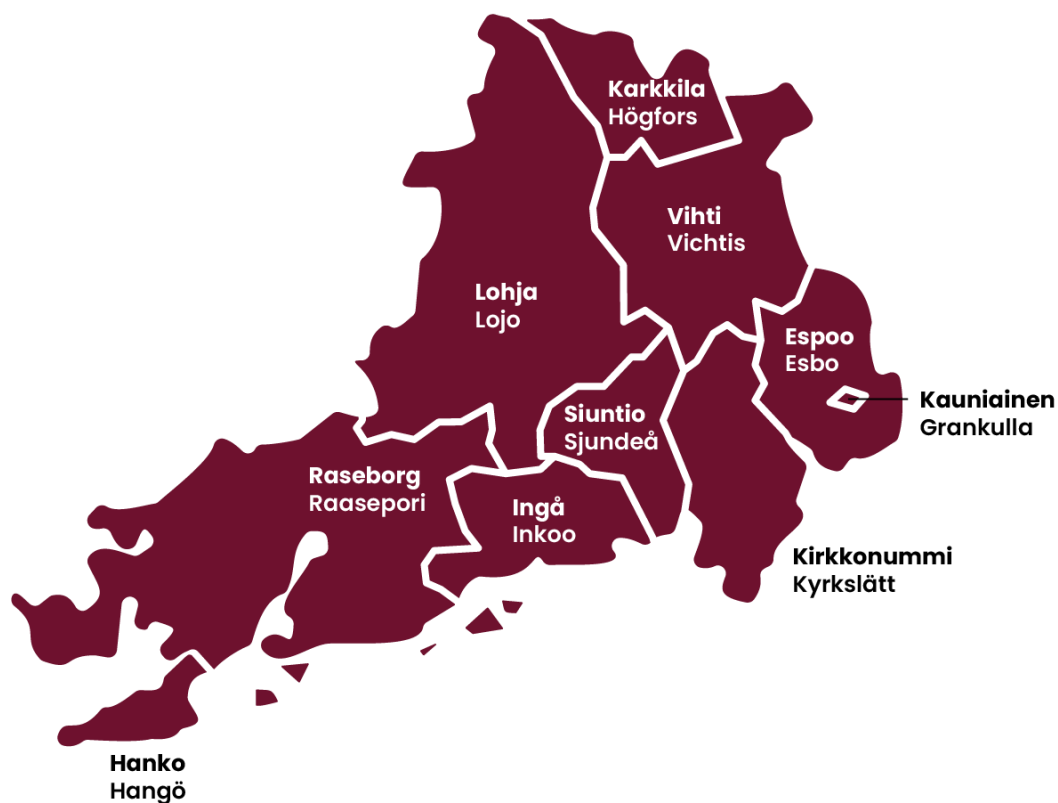




Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

10.8.2026
luvn.fi

Oma- ja valvontasuunnitelma

Lääkäripalvelut

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Malk, Kaija; Salminen, Anne-Maria; Pohto, Annika	Malk, Kaija	10.8.2026.	1.0	

Tiivistelmä

Lääkäripalvelut tuottavat lääkäripalveluita Espoon neuvoloihin ja oppilaitoksiin sekä lasten mielenterveyspalveluihin koko alueella. Neuvoloissa ja oppilaitoksissa työ on asetuksen 93 /2026 mukaista ennaltaehkäisevää, seulojaa sekä erityisen tuen tarpeen työtä. Kohderyhmänä neuvolassa ovat raskaana olevat ja heidän perheensä sekä 0-6-vuotiaat lapset sekä heidän perheensä. Opiskeluhuollossa kohderyhmänä ovat Espoon alueen oppilaitoksissa opiskelevat.

Lasten mielenterveyspalveluissa työhön sisältyy perustasolle porrastuvien keskivaikkeiden mielenterveyden haasteiden arvio, diagnostiikka ja hoito. Kohderyhmänä ovat hyvinvointialueen alle 13-vuotiaat lapset.

Yksikköä johtaa johtava ylilääkäri, jonka alla työskentelee neuvolan, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä lasten mielenterveyspalveluiden ylilääkärit. Lääkäripalveluissa työskentelee neuvolan, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä lasten mielenterveyspalveluiden lääkäreitä.

Johto ja esihenkilöt seuraavat säännöllisesti toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa. Jokainen työntekijä vastaa päivittäisessä työssään siitä, että työ on laadukasta ja vastaa asiakas- ja potilasturvallisuuden vaatimuksia sekä organisaation asettamia tavoitteita. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ne toimenpiteet ja menettelytavat, joilla yksikön vastuuhenkilöt huolehtivat laissa säädetyistä velvollisuuksista.

Palveluyksikön riskien hallinnasta vastaa johtava ylilääkäri Kaija Malk. Vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja käsittelytyökaluna toimii LaRi-järjestelmä. Esihenkilö vastaa yksikkökohtaisen omavalvonnan arjen toteutuksesta ja käsittelee poikkeamat ja epäkohdat sekä käynnistää tarvittavat toimenpiteet ja ilmoittaa tarvittaessa yksikön vastuuhenkilölle. Palveluyksikössä noudatetaan vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoitettaessa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeistusta. Toimintamalli käydään läpi henkilöstökokouksissa omavalvontasuunnitelman läpikäymisen yhteydessä ja se sisältyy työntekijän perehdytykseen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintamallissa prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi esihenkilölle. Epäkohta käsitellään LaRi-sovelluksessa ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto tapahtumasta sekä korjaavat toimet käsitellään yksikössä vaaratapahtumasta oppimiseksi. Jos tapahtuma tapahtuu vakavana vaaratapahtumana, jaetaan tieto yksikölle ja koko organisaatiolle, jolloin mahdollistetaan laajempi oppiminen tapahtumasta.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä aina tarvittaessa, jos palveluissa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen vaikuttavia muutoksia.

Referat

Läkartjänsterna producerar läkardjänster för rådgivningarna och läroanstalterna i Esbo samt för barnens mentalvårdstjänster inom hela området. Vid rådgivningarna och läroanstalterna består arbetet av förebyggande och screenande verksamhet samt arbete som gäller behov av särskilt stöd i enlighet med förordning 93/2026. Målgruppen vid rådgivningen är gravida och deras familjer samt barn i åldern 0–6

år och deras familjer. Inom studerandevården är målgruppen personer som studerar vid läroanstalter i Esboområdet.

Inom barnens mentalvårdstjänster omfattar arbetet bedömning, diagnostik och vård av medelsvåra psykiska utmaningar som hänförs till basnivån. Målgruppen är barn under 13 år inom välfärdsområdet.

Enheten leds av en ledande överläkare, under vilken överläkarna för rådgivningen, skol- och studerandehälsovården samt barnens mentalvårdstjänster arbetar. Inom läkartjänsterna arbetar läkare inom rådgivningen, skol- och studerandehälsovården samt barnens mentalvårdstjänster.

Ledningen och cheferna följer regelbundet upp hur verksamhetens kvalitet samt klient- och patientsäkerheten förverkligas och beaktar dessa i beslutsfattandet. Varje arbetstagare ansvarar i sitt dagliga arbete för att arbetet håller hög kvalitet och uppfyller kraven på klient- och patientsäkerhet samt de mål som organisationen har ställt upp. I denna plan för egenkontroll beskrivs de åtgärder och förfaringssätt genom vilka enhetens ansvarspersoner säkerställer att de lagstadgade skyldigheterna fullgörs.

För riskhanteringen i serviceenheten ansvarar ledande överläkare Kaija Malk. LaRi-systemet används som verktyg för anmälan och behandling av farliga händelser och missförhållanden. Chefen ansvarar för det praktiska genomförandet av den enhetsspecifika egenkontrollen i vardagen, behandlar avvikelser och missförhållanden, inleder nödvändiga åtgärder och informerar vid behov enhetens ansvarsperson.

I serviceenheten följs Västra Nylands välfärdsområdes anvisningar vid anmälan om farliga händelser och missförhållanden.

Verksamhetsmodellen går igenom på personalmöten i samband med genomgången av planen för egenkontroll och ingår i arbetstagarens introduktion.

I Västra Nylands välfärdsområdes verksamhetsmodell inleds processen med att ett missförhållande upptäcks och meddelas chefen. Missförhållandet behandlas i LaRi-applikationen och korrigerande

åtgärder fastställs. Information om händelsen och de korrigerande åtgärderna behandlas i enheten för att möjliggöra lärande av den farliga händelsen. Om händelsen klassificeras som en allvarlig farlig händelse delas informationen med enheten och hela organisationen, vilket möjliggör ett bredare lärande av händelsen.

Planen för egenkontroll uppdateras en gång per år samt alltid vid behov, om det i tjänsterna sker förändringar som påverkar tjänsternas kvalitet eller klient- och patientsäkerheten.

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	1
2	Asiakas ja potilasturvallisuus	1
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	1
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	2
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	3
2.3.1	Oikeus hoitoon ja palveluun.....	3
2.3.2	Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan	3
2.3.3	Tiedonsaantioikeus	3
2.3.4	Itsemääräämisoikeus.....	4
2.4	Muistutukset	4
2.5	Henkilöstö	5
2.5.1	Henkilöstön osaamisen varmistaminen	6
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys	7
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	8
2.8	Toimitilat ja laitteet.....	8
2.8.1	Lääkinnälliset laitteet.....	9
2.8.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	10
2.9	Lääkehoitosuunnitelma.....	11
2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	11
2.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	12
3	Omaavonta ja riskienhallinta	12
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	12
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	14
3.2.1	Riskienhallinta	14
3.2.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely	14
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	17
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	18
3.5	Ostopalvelut ja alihankinta.....	18
4	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen	18

4.1	Toimeenpano	18
4.2	Julkaiseminen ja päivittäminen	18

1 Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

1.1 Palveluysikön perustiedot

Lääkäripalvelut, Tekniikantie 15, 02150 Espoo

Palveluysikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot Johtava ylilääkäri Kaija Malk, neuvolan ylilääkäri Annika Pohto, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon ylilääkäri Anne-Maria Salminen lasten mielenterveyspalveluiden lääkäripalveluiden ylilääkärin virka ajankohtaisesti täyttämättä. Yhteystiedot etunimi.sukunimi@luvn.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kohderyhmänä neuvolassa ovat raskaana olevat ja heidän perheensä sekä 0-6-vuotiaat lapset sekä heidän perheensä. Lääkäripalvelut tuottavat n. 43 % neuvolan lääkäripalveluista Espoon alueella (noin 1500 raskaana olevaa ja noin 4500 lasta).

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa kohderyhmänä ovat Espoon alueen kouluissa ja 2. asteen oppilaitoksissa opiskelevat (noin 50600 opiskelijaa). Lasten mielenterveyspalveluissa työhön sisältyy perustasolle porrastuvien keskivaikeiden mielenterveyden haasteiden arvio, diagnostiikka ja hoito. Kohderyhmänä ovat hyvinvointialueen alle 13-vuotiaat lapset. Palveluita tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Lääkäripalveluita tuotetaan hyvinvointialueella yhdeksässä neuvolassa, sekä sadassayhdeksätoista oppilaitoksessa. Lasten mielenterveyspalveluiden lääkäripalveluita tuotetaan kolmessa eri

yksikössä. Palvelut tarjotaan lähtökohtaisesti lähivastaanotolla. Aika lääkärin vastaanotolle varataan terveydenhoitajan/omatyöntekijän kautta. Vastaanotolle osallistuminen etänä on myös mahdollista asiakkaan näin toivoessa.

- Neuvolan lääkäripalveluiden toimintayksiköt ovat vuonna 2026:
- Espoon keskuksen perhekeskus
- Niittykummun perhekeskus
- Auroran neuvola
- Leppävaaran neuvola
- Perkkaan neuvola
- Kilonpuiston neuvola
- Ison Omenan neuvola
- Kivenlahden neuvola
- Nöykkiön neuvola

Koulu –ja opiskeluterveydenhuollon toimintayksiköt ovat vuonna 2026

- Aarnivalkean Koulu
- Aikuislukio, Omnia
- Alberga Skolan
- Auroran Koulu
- Axxel Överby
- Eestinkallion Koulu
- Espoo International School
- Espoon Kristillinen Koulu
- Espoon Steinerkoulu Ja Lukio
- Espoon Yhteislyseo
- Espoonlahden Koulu
- Espoonlahden Lukio
- Etelä-Tapiolan Lukio
- Finno Skola
- Friisilän Koulu
- Hansakallion Koulu
- Haukilahden Koulu
- Haukilahden Lukio
- Kaitaan Koulu, Hyljelahden Toimipiste
- Jalavapuiston Koulu
- Järvenperän Koulu
- Jousenkaaren Koulu
- Jupperin Koulu
- Juvanpuiston Koulu

- Kaitaan Koulu, Kaitaan Toimipiste
- Kalajärven Koulu
- Kantokasken Koulu
- Karakallion Koulu
- Karamalmens Skola
- Karamzinin Koulu
- Karhusuon Koulu
- Kaukalahden Koulu
- Keinumäen Sairaalakoulu
- Kelloseppäkoulu
- Kilon Koulu
- Kilonpuiston Koulu
- Kirkkojärven Koulu
- Kirstin Koulu
- Kivimiehen Koulu
- Koulumestarin Koulu
- Kuitinmäen Alakoulu
- Kuitinmäen Yläkoulu
- Kungsgårdskolan
- Kuninkaantien Lukio
- Laajalahden Koulu
- Lagstads Skola
- Lähderannan Koulu
- Lahnuksen Koulu
- Laurinlahden Koulu
- Leppävaaran Koulu
- Leppävaaran Lukio
- Lintulaakson Koulu
- Lintumetsän Koulu
- Lintuvaaran Koulu
- Live
- Luksia
- Mainingin Koulu
- Mankkaan Koulu
- Mankkaanpuron Koulu
- Martinkallion Koulu
- Matinkylän Lukio
- Matinlahden Koulu
- Mattlidens Gymnasium
- Mattlidens Skola

- Meritorin Koulu
- Mikkälän Koulu
- Nauriskasken Koulu
- Niipperin Koulu
- Niittykummun Koulu
- Nöykkiön Koulu
- Nöykkiönlaakson Koulu
- Olarin Koulu 1-4
- Olarin Koulu 5-9
- Omnia Kirkkokatu
- Omnia Lakela
- Omnia Lehtimäki A
- Omnia Lehtimäki B
- Omnia Lehtimäki C
- Omnia Leppävaara
- Omnia Suomenoja
- Omnia Tapiola
- Otaniemen Lukio
- Päivänkehrän Koulu
- Pakankylän Koulu
- Perkkään Koulu
- Pohjois-Tapiolan Koulu
- Postipuun Koulu
- Rastalan Koulu
- Rinnekodin Koulu
- Rödsbogs Skola
- Ruusutorpan Koulu
- Saarnilaakson Koulu
- Saunalahden Koulu
- Smedsby Skolan
- Solvalla
- Soukan Koulu
- Storängens Skola
- Sunan Koulu
- Taavinkylän Koulu
- Tapiolan Koulu
- Tapiolan Lukio
- Tiistilän Koulu
- Toppelundin Koulu
- Tuomarilan Koulu
- Vanttilan Koulu

- Viherlaakson Alakoulu
- Viherlaakson Yläkoulu
- Viherlaakson Lukio
- Vindängens Skola
- Westendipuiston Koulu
- Ymmerstan Koulu
- Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon keskitetty toimipiste

Lasten mielenterveyspalveluiden toimintayksiköt ovat vuonna 2026

- Niittykummun perhekeskus, Espoo
- Perhekeskus Purje, Lohja
- Raaseporin perhekeskus, Raasepori

Neuvolassa ja kouluterveydenhuollossa lääkärin tehtävä kohdistuu erityisesti sairauksien seulontaan sekä normaalin raskauden ja lapsen kasvun ja kehityksen etenemisen seurantaan ja edistämiseen. Lääkärin vastaanotot toteutuvat lakisääteisten tarkastusten sekä tarvittaessa yksilöllisten lisäkäyntien ja erityisen tuen mukaisten käyntien muodossa. Sairaanhoitopalvelu ei kuulu neuvolaan tai kouluterveydenhuoltoon. Opiskeluterveydenhuoltoon sisältyy myös sairaudenhoitoa ja se toteutetaan yhteistyössä terveysasemapalveluiden kanssa. Lääkäri työskentelee tiiviissä yhteistyössä neuvolan sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajien kanssa, osin yhteisvastaanottojen muodossa. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa lääkäri tekee tiivistä yhteistyötä myös muun opiskeluhoollon kanssa. Lasten mielenterveyspalveluissa lääkärin työ kohdentuu perustasolle porrastuvien keskivaikeiden mielenterveyshäiriöiden arviointiin, diagnostiikkaan ja hoitoon. Lääkäreiden työhön kuuluu myös terveydenhoitajien sekä tarvittaessa muiden sidosryhmien konsultointi sekä monialainen yhteistyö muiden lasten ja nuorten palveluiden toimijoiden kanssa. Palveluissa otamme huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Lääkäripalveluja hankitaan tarvittaessa ostopalveluna palveluiden turvaamiseksi.

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. Lääkäripalveluiden perustehtävänä neuvolassa ja kouluterveydenhuollossa on sairauksien seulonta sekä normaalin raskauden ja lapsen kasvun ja kehityksen etenemisen seuranta ja edistäminen asetuksen 93/2026 mukaisesti. Sairaanhoidon ei kuulu neuvolaan tai kouluterveydenhuoltoon. Opiskeluterveydenhuoltoon sisältyy myös sairaudenhoitoa ja se toteutetaan yhteistyössä terveysasemapalveluiden kanssa sovitun työnjaon mukaisesti. Lasten mielenterveyspalveluissa lääkärin työ kohdentuu perustasolle porrastuvien keskivaikkeiden mielenterveyshäiriöiden arviointiin, diagnostiikkaan ja hoitoon. Tavoitteena on tarjota oikea-aikaista ja asiakaslähtöistä tukea. Palvelun laatua seurataan mm. saatavuuden, asiakaspalautteiden, LaRi-ilmoitusten keinoin. Laatua varmistetaan asianmukaisella perehdytyksellä, esihenkilöseurannalla, sekä kirjallisilla ohjeilla ja tarvittavilla tilannekohtaisilla toimenpiteillä. Laatua ohjaavia suosituksia ovat mm.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen suositukset ja ohjeet (STM)

THL, NEUKO-tietokanta – Duodecim/Terveysportti

Käypä hoito -suositukset Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 Sosiaali- ja terveyspalvelujen suositukset ja ohjeet (STM)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Johtava ylilääkäri vastaa tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatun lääkäripalveluiden palveluyksikön laadusta ja potilasturvallisuudesta. Ylilääkärit vastaavat palvelupisteen toiminnan laadusta ja potilasturvallisuudesta. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan työn laadusta, potilasturvallisuudesta, poikkeamien havainnoinnista ja niistä ilmoittamisesta. Ylilääkärit käsittelevät potilas- ja työturvallisuusilmoitukset.

Työntekijä ilmoittaa vaaratapahtumasta LaRi-järjestelmään tekemällä potilasturvallisuusilmoituksen ja ilmoittamalla vakavasta vaaratapahtumasta lisäksi omalle esihenkilölleen, joka ilmoittaa asiasta heti johtavalle ylilääkärille.

Johtava ylilääkäri seuraa palveluyksikön potilas- ja työturvallisuusilmoitusten määrää, kehittämistoimenpiteiden tarvetta sekä ilmoitusten käsittelyaikaa. LaRi-ilmoituksia käsitellään palvelupisteiden kokouksissa ja johtotiimeissä. Noin kerran kuukaudessa palveluyksikön johtoryhmässä käydään läpi LaRi- ja palautetilastoja sekä tärkeimpiä nostoja kuluneelta seuranta-ajalta.

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 riskienarviointi 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 esihenkilöään. Tietoturvaloukkauksia koskien työntekijä on yhteydessä esihenkilöönsä ja sopii esihenkilön kanssa siitä, kumpi täyttää hyvinvointialueen sisäisen ilmoituskaavakkeen LaRi-järjestelmässä. Esihenkilö tai tietoturvaloukkauksen havainnut työntekijä täyttää ilmoituskaavakkeen mahdollisimman pikaisesti. 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 viivästyisestä.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Neuvolan sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäripalveluiden tuottamisessa ohjaa asetus neuvolapalveluista sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta, jossa määritellään terveystarkastusten ajankohdat. Lisä- ja erityisen tuen tarpeen käyntejä tehdään tarpeen mukaan. Lääkärin vastaanotolle ohjaudutaan terveydenhoitajan arvion perusteella. Lääkärin aika voidaan varata mm terveydenhoitajan käynnin yhteydessä, Lunna-sovelluksessa sähköisesti tai puhelimitse. Hoitoon pääsyn enimmäismääräaika ei koske ennaltaehkäiseviä palveluita. Lasten mielenterveyspalveluiden lääkärin vastaanotolle ohjaudutaan terveydenhuollon ammattilaisen laatiman saatteen sekä lasten mielenterveyspalveluissa laaditun hoidon tarpeen arvion perusteella. Yksikössä noudatetaan erikoissairaanhoidon koskevan hoitotakuun määrittämiä määräaikoja. Ylilääkärit ja johtava ylilääkäri seuraavat asiakkaiden hoitoon pääsyä ja palveluiden toteutumista säännöllisesti.

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Yksikössä hoitosuunnitelmia laadittaessa noudatetaan kansallisia ohjeistuksia ja hoitosuosituksia huomioiden potilaan yksilölliset tarpeet. Lähtökohtana vastaanotolla ovat aina asiakkaan esiin nostamat huolet ja toiveet ja asiakkaan osallistaminen hoitosuunnitelman laadintaan. Muita osallisuuden menetelmiä ovat mm asiakaspalautteet ja niiden hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa.

Lääkärit 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.

Suunnitelma hoidon jatkosta ja toteutuksesta käydään läpi potilaan kanssa sekä kirjataan sairauskertomuksen suunnitelmaosioon.

Mikäli lääkäri ei osaa potilaan käyttämää kieltä taikka potilas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi, pyritään löytämään potilaan kannalta sopivin kommunikaatiotapa esimerkiksi käyttämällä tulkkipalveluja.

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. 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

Yksiköissä hoidetaan vapaaehtoisesti hoitoon tulevia potilaita, lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus huomioidaan kaikissa tilanteissa, kun potilaan ikä ja olosuhteet sen mahdollistavat. Jos potilas kieltäytyy tietyistä hoidosta tai hoitotoimenpiteestä, häntä hoidetaan mahdollisuuksien mukaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. 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 (Laki potilaan asemesta ja oikeuksista §7).

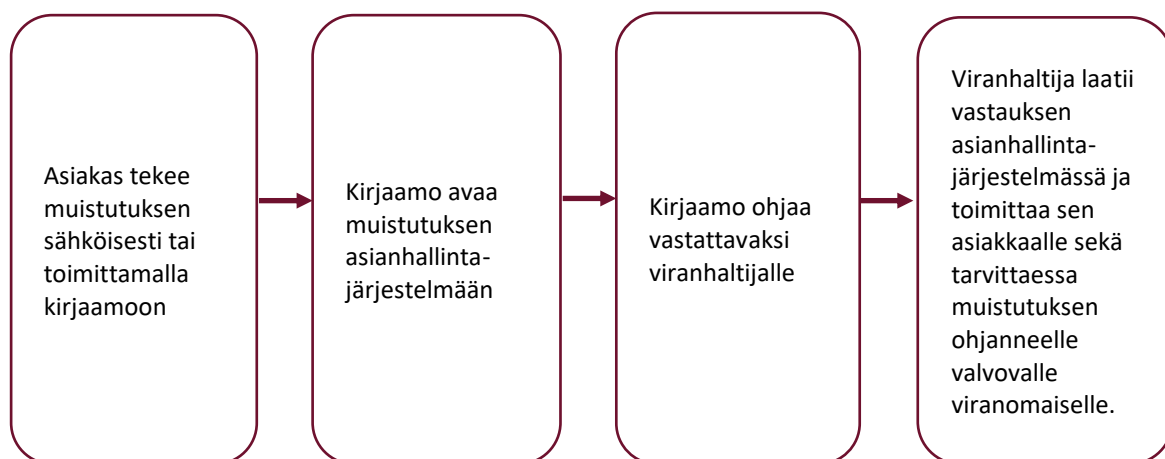
Potilaalla on oikeus valita hoitopaikkansa terveydenhuoltolain §47 valinnanvapauden mukaisesti.

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

2.5 Henkilöstö

Yksikköä johtaa johtava ylilääkäri ja yksikössä työskentelee kolme ylilääkärinä; neuvolan, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä lasten mielenterveyspalveluiden lääkäripalveluiden ylilääkäri. Neuvolan lääkäripalveluissa työskentelee 11 lääkäriä, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäripalveluissa 23 lääkäriä. Lasten mielenterveyspalveluiden lääkäripalveluissa työskentelee tällä hetkellä kuusi ostopalvelulääkärinä sekä yksi erikoistuva lääkäri. Osa työntekijöistä työskentelee osa-aikaisesti. Sijaisia voidaan rekrytoida avoimiin tehtäviin.

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset. Henkilöstö osallistuu elvytys/ensiapukoulutukseen kerran kolmessa vuodessa. Lääkärit suorittavat säännöllisesti säteilysuojaa koskevan täydennyskoulutuksen, joka vastaa Säteilyturvakeskuksen suosituksia täydennyskoulutuksesta ja säteilylainsäädäntöä (859/2018). Potilaan tunnistaminen sekä potilasturvallisuuskoulutus soveltuvin osin käydään osana perehdytystä. LUVN Akademi- oppimisympäristössä on julkaistu kaikille hyvinvointialueen työntekijöille tarkoitettu hyvinvointialueen oma tietosuojakoulutus, jonka työntekijä suorittaa perehdytyksen yhteydessä ennen kuin hän käsittelee työssään henkilötietoja, sekä sen jälkeen vuosittain. Koulutus on pakollinen tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatus palveluyksikön kaikille työntekijöille. Esihenkilö vastaa koulutusten suorittamisesta.

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

Koulutus	Kohderyhmä
----------	------------

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

Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä. 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. 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 §). Huumausainetestaus tehdään satunnaisesti hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Esihenkilöt varmistavat lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet JulkiTerhikistä ennen työsuhteen aloittamista ja mahdolliset muutokset tarkistetaan vuosittain kehityskeskusteluiden yhteydessä. Lääkäripalveluissa ei työskentele opiskelijoita.

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.

Mikäli työntekijä itse havaitsee ammattitaidossaan puutteita ja lisäkoulutuksen tarvetta, hän ottaa asian esille esihenkilönsä kanssa. Jos esihenkilö tunnistaa työntekijällään lisä- tai täydennyskoulutuksen tarpeen, hän järjestää aktiivisesti työntekijälle mahdollisuuden osallistua koulutukseen. Koulutuksen tarve otetaan esille säännöllisesti tavoitekeskusteluissa.

Yksikkö järjestää lääkäreille säännöllistä koulutusta. Työntekijöiden on mahdollisuus hakeutua organisaation sisäisen koulutuksen lisäksi hyvinvointialueen ulkopuolisiin koulutuksiin esihenkilön kanssa sovitulla tavalla. Yleislääketieteen erityiskoulutuksessa (YEK) ja erikoistuvien lääkäreiden kouluttamisessa yksikkö tekee yhteistyötä Helsingin yliopiston kanssa. Esihenkilöt seuraavat koulutuksiin osallistumista.

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.

Johtava ylilääkäri määrittelee palveluyksikölle henkilöstön tavoitemäärän vuosittain. Määrittelyssä huomioidaan yksikölle määritellyt tehtävät sekä palveluiden kysyntä. Ylilääkärit ja johtava ylilääkäri seuraavat säännöllisesti henkilöstön tavoitemäärän ja palveluiden toteutumista. Päivittäisestä työnjohdosta ja työntekijöiden sijoittamisesta työtehtäviin vastaavat ylilääkärit. He seuraavat palvelujen kysyntää ja henkilöstöresurssin riittävyyttä. Henkilöstötilanteesta ja palvelutuotannosta raportoidaan johtavalle ylilääkärille. Mikäli henkilöstön määrä on väliaikaisesti riittämätöntä, priorisoidaan ensin aikakriittiset vastaanotot sekä suunnitellaan toimenpiteet resurssitarpeeseen vastaamiseksi mm tehostamalla rekrytointia. Lääkäripalveluissa voidaan tarvittaessa turvautua myös ostopalvelutyövoimaan.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lääkäripalveluiden yhteistyö neuvolan, opiskeluhuollon ja lasten mielenterveyspalveluiden ammattilaisten sekä muiden palveluiden kanssa on tiivistä. Lääkärit työskentelevät osana moniammatillista verkostoa. Terveystietojärjestelmän käyttöön on käytössä yhteinen potilastietojärjestelmä sekä ammattilaisten kesken sovitut konsultaatiokäytänteet. Muiden LUVN toimijoiden sekä alueen kuntien kanssa on sovitut yhteistyökäytänteet. Hyvinvointialueen ulkopuoliset terveystiedot ovat katsottavissa Kanta-järjestelmästä luvan varaisesti.

2.8 Toimitilat ja laitteet

Neuvolassa toimitiloista sekä niissä käytettävistä välineistä vastaa palvelujen järjestäjänä neuvolan ja kuntoutuksen palvelulinja. Keskitetystä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon toimipisteestä sekä lasten mielenterveyspalveluiden toimitiloista sekä niissä käytettävistä välineistä vastaa opiskeluhuollon ja mielenterveyspalveluiden palvelulinja. Oppilaitosten toimitiloista vastaa kunta. Lääkäripalveluiden vastuulla ovat henkilöstön puhelimet sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa työntekijöillä käytössä olevat tietokoneet. Välineiden tietoturvallinen käyttö on työntekijän vastuulla ja asiassa ohjeistetaan osana vuosittain suoritettavaa tietoturvakoulusta. Mikäli toimitiloissa tai välineissä havaitaan puutteita, jokainen työntekijä on LUVN omavalvonnan ohjeiden mukaisesti velvollinen ilmoittamaan niistä esihenkilölleen.

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. 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.

Lääkinällisistä laitteista vastaa neuvola ja kuntoutuspalvelut - palvelulinja neuvolan osalta sekä opiskeluhuolto ja lasten mielenterveyspalvelut -palvelulinja koulu- ja opiskeluterveydenhuollon ja lasten mielenterveyspalveluiden osalta. Yksiköissä työskentelevät ammattilaiset saavat laitteiden turvallisen käytön vaatiman koulutuksen osana peruskoulutustaan ja tämä varmistetaan perehdytyksessä.

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

2.8.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä (Astori). Yksikössä noudatetaan LUVN yhteistä tietoturvasuunnitelmaa, joka on laadittu 18.10.2024 tietoturvapalveluiden toimesta. Suunnitelman toteutumisesta ja henkilöstön perehdytyksestä vastaavat yksikön ylilääkärit. Työntekijät suorittavat työn aloittamisen yhteydessä, sekä sen jälkeen vuosittain, LUVN tietoturvakoulutuksen. Esihenkilön vastuulla on seurata koulutuksen toteutumista. Ostopalvelulääkärit käyttävät työssään LUVN potilastietojärjestelmää ja kirjaavat LUVN rekisteriin hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Tietoturvallisuutta koskevissa häiriöissä tai poikkeamissa ja tarpeenmukaisissa omavalvonnallisissa toimissa toimitaan tietoturvapalveluiden ohjeistuksen mukaisesti. Tietojärjestelmiin liittyvistä poikkeamista tehdään vikailmoitus sekä lisäksi tarvittaessa potilasturvallisuusilmoitus ja ilmoitus tietoturvaloukkauksesta. Teknologian vikatilanteissa noudatetaan palvelupisteen toimintaohjeita ja siirrytään tarvittaessa käyttämään vikatilanteen ajaksi korvaavaa toimintamallia. Toimintaohje on käyty läpi henkilöstön kanssa.

Hyödynnettäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa asiakas voi vaikuttaa asiointitapaan. Soveltuvien osin voidaan hyödyntää etävastaanottoja lähivastaanottojen rinnalla. Digitaalisissa palveluissa huomioidaan kielivalinnat sekä asiakkaan digitaaliset taidot. Tarjolla on aina useita asiointikanavia.

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.

Neuvolan ja kuntoutuksen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 13.4.2026. Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaa Palveluesihenkilöt Jenni Ahvenainen, Mathilda Malmberg ja Tuija Rajala, Ylilääkäri Veera Hölttä / vaativan tuen erityispalvelut, Ylilääkäri Annika Pohto / neuvola. Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa: Jenni Ahvenainen.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 27.5.2026. Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaavat: Palveluesihenkilöt Antonina Carlberg, Anna Tynell ja Suvi Klefström, Palveluyksikköpäällikkö Hannele Otranen ja Ylilääkäri koulu- ja opiskeluterveydenhuolto Anne-Maria Salminen
Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa: Kouluterveydenhuollon palveluesihenkilö Suvi Klefström

Lasten mielenterveyspalveluiden lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 28.8.2026. Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaavat palveluesihenkilö Piia Ruoho, sekä johtava ylilääkäri Kaija Malk.
Palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa: palveluesihenkilö Piia Ruoho.

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

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

Asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa johtava ylilääkäri Kaija Malk.

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

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Hyvinvointialueella kerätään palautetta asiakkailta ja asukkailta useita kanavia käyttäen. Saatua palautetta käytetään omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja toiminnan kehittämiseen.

Asiakaspalautetta seurataan yksiköissä ja johtoryhmissä säännöllisesti.

Koonti palautteista sovituin osin julkaistaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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

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

Neuvolassa on käytössä WheelQ-tekstiviesti-palautejärjestelmä. Kaikilla yksikköemme asiakkailla on lisäksi mahdollisuus antaa palautetta sähköisesti LUVN yleisen palautekanavan kautta. Palautteiden sisältöä ja määrää seurataan säännöllisesti ja saatua palautetta hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä.

3 Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa johtava ylilääkäri ja neuvolan, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä lasten mielenterveyspalveluiden lääkäripalveluiden riskienhallinnasta kyseisen yksikön ylilääkäri.

Riskejä tunnistetaan taulukon 2. ilmoitusmenettelyjen seurannan lisäksi kerran vuodessa, ja tämän lisäksi aina tarvittaessa tehtävällä riskien arvioinnilla. Riskejä käsitellään palvelupisteiden kokouksissa ja johtotiimeissä. Noin kerran kuukaudessa palveluyksikön johtoryhmässä käydään läpi LaRi- ja palautetilastoja sekä tärkeimpiä nostoja kuluneelta seuranta-ajalta sekä ryhdytään toimenpiteisiin havaittuihin riskeihin puuttumiseksi.

Keskeiset riskit liittyvät lääkäriaikojen saatavuuteen, ICT haasteisiin, sekä tiedonkulkuun.

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
---	-----------------	-------------------------

Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat ja epäkohdat (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	LaRi -järjestelmä	Asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantava epäkohta ja vakavasti vaarantanut vaaratapahtuma. Lupa- ja valvontavirasto (LVV)
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	<u>WBRpro</u> <u>väärinkäytöksistä</u> <u>ilmoittaminen</u>	
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	LaRi -järjestelmä	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tier.fi ja tarvittaessa Tietoturvaloukkauksen ilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)
Tietoturvaloukkaus (tietosuojaloukkaus)	Tietoturvaloukkauksen ilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	<u>Fimea</u>
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	LaRi -järjestelmä	<u>Fimea</u>
Säteilyvaarailmoitukset	LaRi -järjestelmä	<u>STUK</u>
Valvottavat tartuntataudit	infektioidentorjunta@luvn.fi	<u>THL</u>
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	infektioidentorjunta@luvn.fi	<u>Ruokavirasto</u>
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	<u>Pelastustoimen lomake</u>	<u>Pelastuslaitos</u>

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

3.2.1 Riskienhallinta

Riskien ennaltaehkäisy

Lääkäripalveluissa riskien ennaltaehkäisy lähtee työntekijöiden perehdyttämisestä, jatkuvasta koulutuksesta ja tehdyn riskikartoituksen sekä ilmi käyneiden riskien läpikäymisestä.

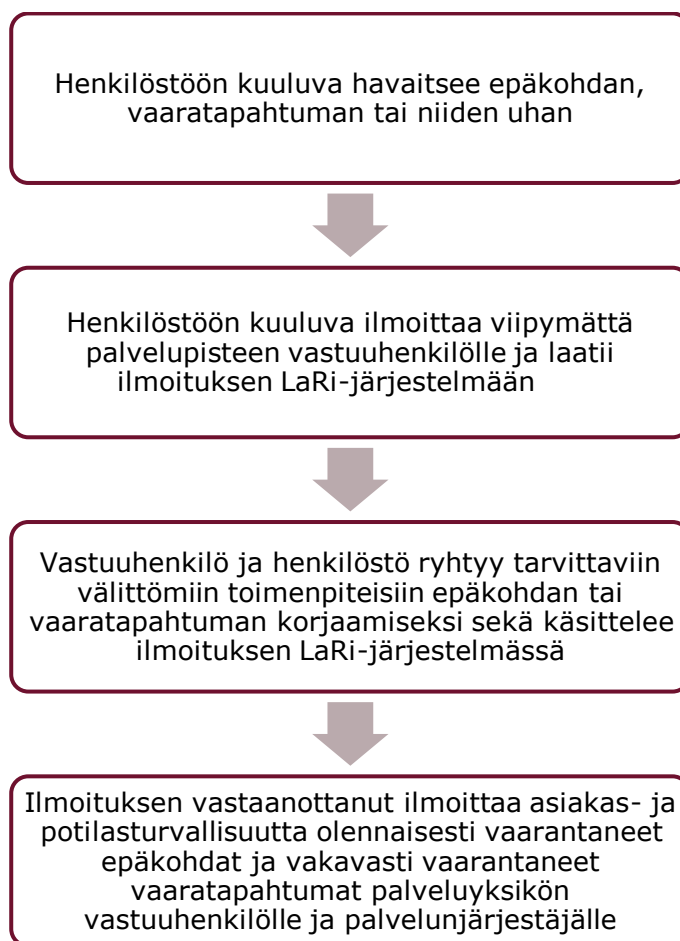
Lääkäriaikojen saatavuuteen liittyvään riskiin pyritään vaikuttamaan tavoiteressurssin mukaisella henkilöstömäärällä, hyvällä ja ennakoivalla henkilöstörekrytoinnilla sekä lääkärin työpanoksen optimaalisella hyödyntämisellä. Toimintatapoja pyritään hiomaan henkilöstön kanssa säännöllisesti paremmiksi sisältäen mm ammattiryhmien välisen työnjaon, hoidon porrastuksen sekä tyhjäksi jäävien lääkäriaikojen minimoimisen. Lääkäreiden työn sujuvuuteen vaikuttaviin ICT-haasteisiin etsitään ratkaisuja yhdessä digipalveluiden kanssa. Mahdollisesta resurssivajeesta viestitään johtavalle yllilääkärille, joka vie tiedon edelleen palvelualueen johtoryhmään.

Tiedonkulkuun ja tiedon hallintaan liittyvät ongelmat ovat toinen keskeisistä riskeistä. Riski voi liittyä sekä työntekijöiden väliseen kommunikointiin että työntekijöiden kommunikointiin potilaan kanssa. Hyödynnämme LaRi-ilmoituksia toiminnan ja prosessien kehittämiseksi, tarvittaessa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Teemme riskeistä riskianalyysin ja merkitysten arvioinnin LaRi-järjestelmässä, minkä perusteella määritellään toimenpiteiden kiireellisyys.

3.2.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely

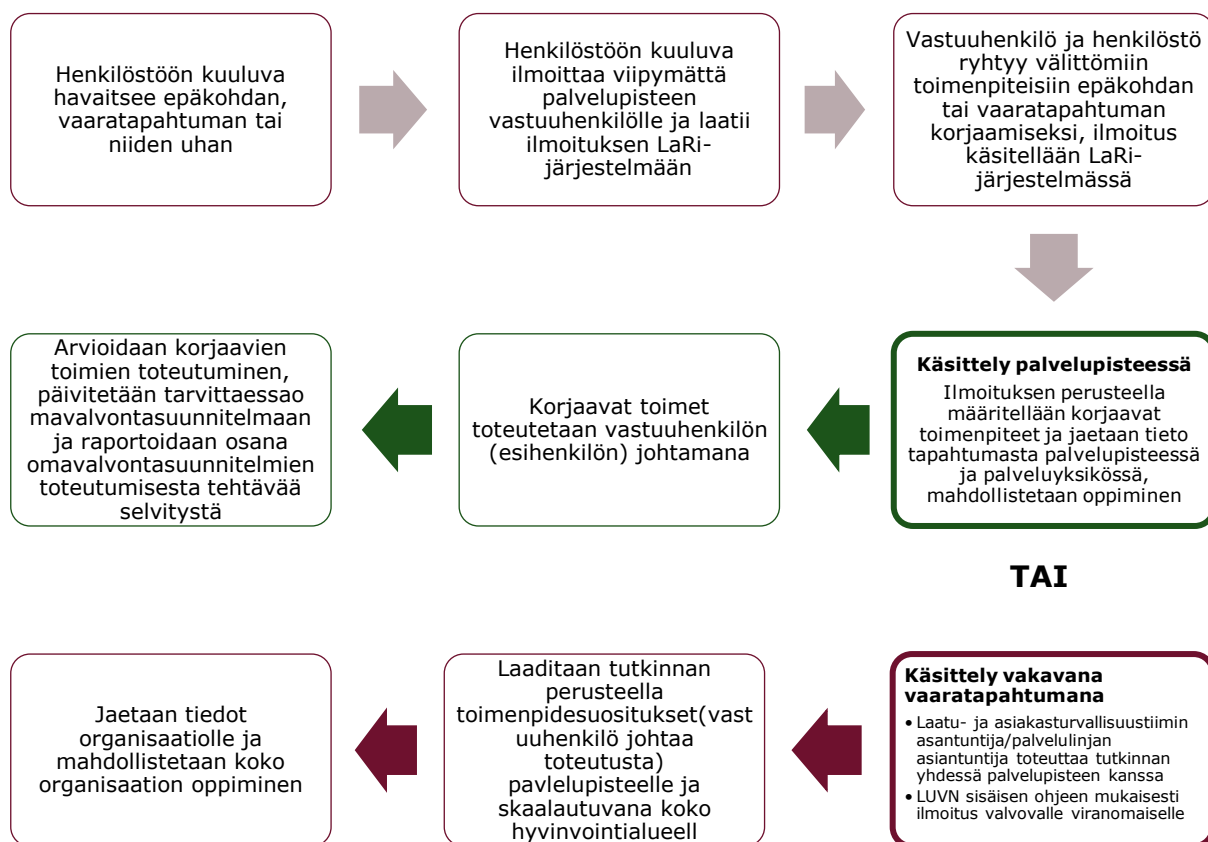
Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista ja vaaratapahtumista. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla. Mikäli havaitaan asiakas-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



Kuva 2. Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoitus- ja käsittelyprosessi

Henkilöstölle tiedotetaan tiedottamisvelvollisuuksista sekä -oikeuksista perehdytyksen yhteydessä. Lisäksi henkilöstö on käynyt LaRi-järjestelmän koulutuksen. LaRi:ssa tehdyt ilmoitukset tuodaan henkilöstön tietoon.

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



Kuva 3. Havaittujen vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja oppimisprosessi

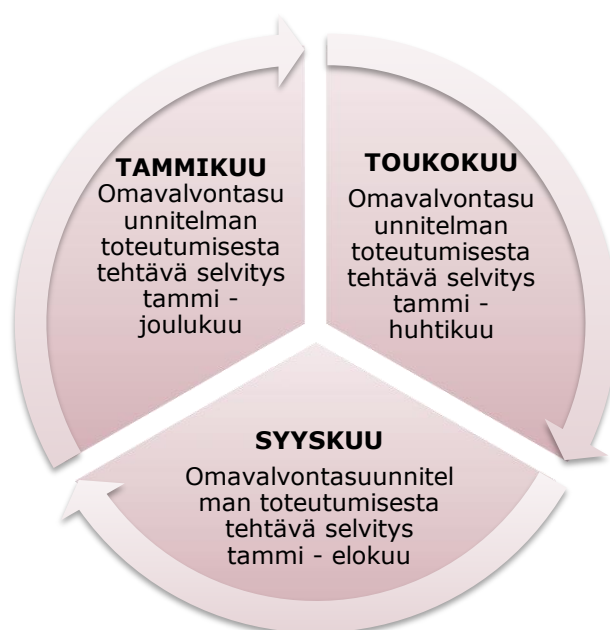
Palveluyksikössä noudatetaan hyvinvointialueen yleistä ohjetta.

Henkilöstö raportoi havaitusta epäkohdasta tai vaaratapahtumasta ylilääkärille, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Tapahtunut käsitellään tiimissä, mikä mahdollistaa oppimisen.

Omavalvontasuunnitelma raportoinnin toteutumisesta vastaa johtava ylilääkäri.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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



oleva yhteinen pohja selvityksen laatimiselle.

Kuva 4. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta tehtävän selvityksen raportointiaikataulu

Yksikössä noudatetaan yllä olevaa LUVN ohjetta.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa johtava ylilääkäri.

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalvelutilanteissa toimitaan LUVN hankinnan vastualueen toimintaohjeiden mukaisesti. Ostopalvelun kautta tullut työntekijä saa yksikön toimintatapojen mukaisen perehdytyksen.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on palveluyksikön henkilöstön ja asiakkaiden tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa julkisessa tietoverkossa ja palveluyksikön palvelupisteissä. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle.

Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen kuuluu työntekijöiden perehdytykseen sekä sen päivitykset yksikön jatkuvaan koulutukseen.

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa johtava ylilääkäri. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti vähintään vuosittain sekä aina toiminnan, lainsäädännön tai ohjeistusten Muuttuessa. Päivitystarpeita tunnistetaan osana arjen johtamista, riskienhallintaa, asiakaspalautteiden käsittelyä sekä vaaratapahtumien ja poikkeamien analysointia. Ylilääkärit osallistuvat päivitysten valmisteluun. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan viivytyksettä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti, ja henkilöstölle tiedotetaan muutoksista. Muutokset käydään tarvittaessa läpi lääkärikokouksissa, jotta ne jalkautuvat käytännön toimintaan