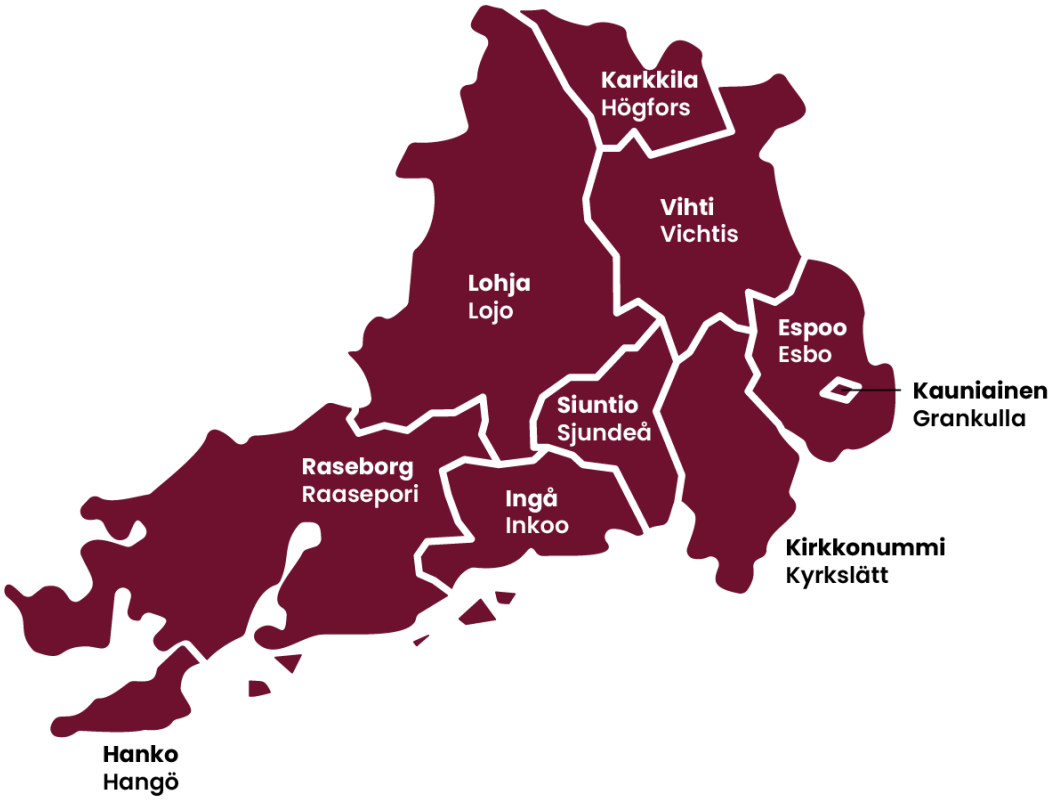


Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

[Julkaisupäivämäärä]
luvn.fi

Omavalvontasuunnitelma

Psykologiyksikkö

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Jonna Kari, palveluyksikköpäällikkö	Maaret Laine palvelulinjajohtaja	3.11.2026		

Tiivistelmä

Psykologiyksikkö tuottaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen opiskeluhuollon psykologipalvelut oppilas- ja opiskelijahuoltolain piiriin kuuluville esi- ja perusopetuksen oppilaille sekä toisen asteen ja muille palveluun oikeutetuille opiskelijoille. Palvelut sisältävät yksilökohtaisen ja yhteisöllisen opiskeluhuollon: arviot ja psykologin tutkimukset, ennaltaehkäisevät ja hoidolliset yksilö- ja ryhmäinterventiot, konsultaation, huoltajien ohjauksen sekä oppilaitosyhteisöjen hyvinvoinnin edistämisen. Palvelut järjestetään ensisijaisesti omana toimintana oppilaitoksissa lähipalveluna. Keskitetty palvelu, etäpalvelut ja tarvittaessa ostopalvelut täydentävät toimintaa. Toimintaa ohjaavat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus sekä opiskelijan etu, luottamuksellisuus ja näyttöön perustuva työskentely.

Palveluyksikköpäällikkö vastaa yksikön johtamisesta ja omavalvonnan kokonaisuudesta. Johtavat psykologit vastaavat omien vastuualueidensa palvelujen laadusta, henkilöstön lähijohtamisesta ja omavalvonnan toteutuksesta. Henkilöstöön kuuluu psykologeja ja psykologiharjoittelijoita. Henkilöstön kelpoisuus ja ammattioikeudet varmistetaan, ja osaamista ylläpidetään perehdytyksellä, koulutuksella, työnohjauksella ja konsultaatiolla. Henkilöstön riittävyyttä ja palvelujen saatavuutta seurataan säännöllisesti, ja jatkuvuutta turvataan sijaisjärjestelyillä ja keskitetyllä palvelulla.

Laatua sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta varmistetaan yhteisillä palvelukuvauksilla, tutkimuslinjauksilla, kirjaamisohjeilla, tietosuojakäytännöillä ja vuosittaisilla laaduntarkistuksilla. Seurannassa hyödynnetään palvelujen saatavuus- ja toimintatietoja, asiakaspalautetta, muistutuksia ja LaRi-ilmoituksia. Keskeiset riskit liittyvät henkilöstön riittävyyteen, palvelujen oikea-aikaisuuteen ja jatkuvuuteen, toimitiloihin, tietosuojaan sekä tietojärjestelmien ja ostopalvelujen toimivuuteen. Riskejä ehkäistään vuosittaisella vaarojen ja riskien arvioinnilla, henkilöstön osaamisen varmistamisella ja poikkeamien järjestelmällisellä käsittelyllä. Korjaaville toimille sovitaan vastuut, aikataulut ja seuranta.
Valmiutta ja varautumista koordinoidaan palvelulinjan yhteisessä suunnittelussa ja sovitetaan yhteen oppilaitosten turvallisuus- ja varautumissuunnitelmien kanssa. Hyvinvointialueen jatkuvuudenhallintaohje on valmisteilla. Sähkö- ja tietoliikennehäiriöihin varaudutaan paperisilla yhteystiedoilla ja toimintaohjeilla sekä tilapäisellä paperikirjaamisella. Omavalvontaa toteutetaan vuosikellon mukaisesti, ja palvelujen toteutumista käsitellään kuukausittain yksikön johtotiimissä. Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta ja kehittämistoimista raportoidaan neljän kuukauden välein palveluyksikkö- ja palvelulinjatasolla. Suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan, muutoksista tiedotetaan henkilöstölle ja päivitetty suunnitelma julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Referat

Psykologenheten producerar elevhälsans psykologtjänster inom Västra Nylands välfärdsområde för elever i förskoleundervisningen och den grundläggande utbildningen samt för studerande på andra stadiet och andra studerande som omfattas av lagen om elev- och studerandevård. Tjänsterna omfattar individuellt inriktad och generellt inriktad elevhälsa: bedömningar och psykologiska undersökningar, förebyggande insatser och behandlingsinsatser individuellt och i grupp, konsultation, handledning för vårdnadshavare samt främjande av välbefinnandet i läroanstaltsgemenskaperna. Tjänsterna produceras i första hand i egen regi som närservice vid läroanstalterna. Den centraliserade servicen, distanstjänster och vid behov köpta tjänster kompletterar verksamheten. Verksamheten styrs av klientorientering, jämlikhet och ansvarsfullhet samt av elevens eller den studerandes bästa, konfidentialitet och evidensbaserade arbetssätt.

Serviceenhetschefen ansvarar för ledningen av enheten och för egenkontrollen som helhet. De ledande psykologerna ansvarar för tjänsternas kvalitet, närledningen av personalen och genomförandet av egenkontrollen inom sina ansvarsområden. Personalen består av psykologer och psykologpraktikanter. Personalens behörighet och yrkesrättigheter kontrolleras, och kompetensen upprätthålls genom introduktion, utbildning, arbetshandledning och konsultation. Personaltillgången och tillgången till tjänster följs regelbundet upp, och kontinuiteten tryggas genom vikariearrangemang och centraliserad service.

Kvaliteten samt klient- och patientsäkerheten säkerställs genom gemensamma tjänstebeskrivningar, riktlinjer för psykologiska undersökningar, dokumentationsanvisningar, dataskyddsrutiner och årliga kvalitetskontroller. I uppföljningen används uppgifter om tillgången till tjänster och verksamheten, klientrespons, anmärkningar och LaRi-anmälningar. De centrala riskerna gäller personaltillgången, tjänster i rätt tid och tjänsternas kontinuitet, lokalerna, dataskyddet samt informationssystemens och de köpta tjänsternas funktion. Riskerna förebyggs genom årlig bedömning av faror och risker, säkerställande av personalens kompetens och systematisk hantering av avvikelser. Ansvar, tidsplaner och uppföljning fastställs för korrigerande åtgärder.

Beredskapen samordnas inom servicelinjens gemensamma planering och med läroanstalternas säkerhets- och beredskapsplaner. Välfärdsområdets anvisning för kontinuitetshantering är under beredning. Enheten förbereder sig för elavbrott och störningar i dataförbindelserna genom kontaktuppgifter och handlingsanvisningar på papper samt tillfällig dokumentation på papper. Egenkontrollen genomförs enligt årsklockan, och utfallet av tjänsterna behandlas varje månad i enhetens ledningsteam. Genomförandet av planen för egenkontroll och utvecklingsåtgärderna rapporteras var fjärde månad på serviceenhets- och servicelinjenivå. Planen uppdateras vid behov, personalen informeras om ändringarna och den uppdaterade planen publiceras på välfärdsområdets webbplats.

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 4
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 1
2.2 Vastuu palvelujen laadusta 7
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 9
2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun 9
2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan 10
2.3.3 Tiedonsaantioikeus 10
2.3.4 Itsemääräämisoikeus 11
2.4 Muistutukset 12
2.5 Henkilöstö 13
2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen 14
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys 17
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 17
2.8 Toimitilat ja laitteet 19
2.8.1 Lääkinnälliset laitteet 20
2.8.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 21
2.9 Lääkehoitosuunnitelma 21
2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 22
2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 23
3 Omavalvonta ja riskienhallinta 25
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 25
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 27
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 29
3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 30
3.5 Ostopalvelut ja alihankinta 30
4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen 31
4.1 Toimeenpano 31
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

Psykologiyksikkö,

Kamreerintie 6, 02770 Espoo

Vaihde: 029 151 2000

Palveluyksikköpäällikkö Jonna Kari

jonna.kari@luvn.fi

P: 040-1626239

Johtava psykologi Annika Mäkinen (palveluyksikköpäällikön 1. sijainen)

P: 040 644 2857

annika.makinen@luvn.fi

Johtava psykologi Susanna Nuotio (palveluyksikköpäällikön 2. sijainen)

P: 040 508 2989

susanna.nuotio@luvn.fi

Johtava psykologi Jenni Rinta-Kanto

P: 040 636 9576

jenni.rinta-kanto@luvn.fi

Johtava psykologi Julia Lindroos

P: 040 128 6013

julia.l.lindroos@luvn.fi

Johtava psykologi Mervi Hauru

P: 040 646 5810

mervi.hauru@luvn.fi

Johtava psykologi Niina Wessman

P: 050 529 9867
niina.wessman@luvn.fi

Johtava psykologi Suvi Hoffman
P: 040 504 2349
suvi.hoffman@luvn.fi

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot: asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus. Palvelut toteutetaan oikea-aikaisesti, turvallisesti, vaikuttavasti ja asiakkaan tarpeisiin perustuen. Työssä korostuvat opiskelijan etu, yhteistyö huoltajien ja verkostojen kanssa sekä luottamuksellinen ja ammatillisesti näyttöön perustuva toiminta.

Psykologiyksikkö tuottaa oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaiset opiskeluhuollon psykologipalvelut koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Palvelu tuotetaan sekä julkisen että yksityisen järjestäjän esiopetuksen, perusopetuksen ja perusopetuksen jälkeisen oppivelvollisuusajan sekä toisen asteen oppilaitosten opiskelijoille lakisääteisin perustein. Palvelut tuotetaan lakisääteisesti koulutuksen järjestäjän yksiköissä ensisijaisesti lähipalveluna, jota täydentää etäpalvelu soveltuvin osin. Koulutuksen järjestäjä tarjoaa lakisääteisesti psykologeille potilastyöhön soveltuvat tilat. Oppilaitoksia on noin 430 kpl. Keskitetty palvelu tarjoaa palvelua perhekeskuksissa, osin oppilaitoksissa sekä etäpalveluna.

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1 § määrittää palveluun oikeutetun kohderyhmän. Palveluun oikeutettuja opiskelijoita Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on noin 80000 ikäryhmän ollessa esiopetusikäisistä aikuisiin.

Psykologipalvelujen tehtävänä on edistää opiskeluyhteisöjen hyvinvointia, tukea oppilaiden ja opiskelijoiden oppimista, psyykkistä hyvinvointia sekä sosiaalisia ja psyykkisiä valmiuksia ja tehdä yhteistyötä perheiden, läheisten, koulutuksen järjestäjien ja muiden palvelujen kanssa. Palvelu on asiakkaalle maksutonta. Peruuttamattomasta poisjäännistä voidaan periä maksu täysi-ikäisiltä hyvinvointialueen linjausten mukaisesti. Palveluun sisältyvät yksilökohtainen opiskeluhuolto ja yhteisöllinen opiskeluhuolto.

Yksilökohtaiseen työhön sisältyvät alkuarviot, ennaltaehkäisevät ja hoidolliset interventiot, psykologin tutkimukset, konsultaatiot sekä huoltajien palveluohjaus ja neuvonta. Interventiot voivat olla yksilö- tai ryhmämuotoisia. Psykologiyksikkö toteuttaa terapiatakuun mukaiset interventiot liittyen lievillä mielenterveysoireilla oireilevaan opiskelijaryhmään. Psykologiyksikössä laaditaan tarvittavat lausunnot ja kannanotot sekä annetaan palveluohjausta.

Yhteisöllinen opiskeluhuolto on koko oppilaitosyhteisön toimintakulttuuria, jolla edistetään oppimista, terveyttä, hyvinvointia, osallisuutta, vuorovaikutusta ja turvallisuutta. Yhteisölliseen opiskeluhuoltotyöhön sisältyvät kohdennetut ryhmä- ja oppilaitostason yhteisöllinen työ sekä opiskelijoiden kanssa että rakenteellisena, toimintakulttuuriin vaikuttavana työnä. Yhteisölliseen työhön kuuluvat myös hyvinvointialuetasoiset vanhempainohjannat ja -tilaisuudet.

Muiden palvelujen hoitovastuulla olevien opiskelijoiden opiskeluhuollon psykologipalvelu painottuu konsultaatioon opiskelijan arjen tuen ja suotuisan opiskeluympäristön järjestämiseksi sekä verkostotyöhön opiskelijan opiskelun tuen, hoidon ja kuntoutuksen kokonaisuuden tueksi ja koordinoimiseksi. Merkittävä osa opiskeluhuollon psykologien palveluista on muiden ammattilaisten sekä yhteisöllisen että yksilöllisen tason konsultaatiota, ja oppivelvollisuusikäisten opiskeluhuollon psykologityössä osallistutaan kiinteästi opiskelun ja oppimisen tuen tarpeen arviointiin ja tuen järjestämisen suunnitteluun.

Palvelua tarjotaan lisäksi keskitettynä palveluna, joka huolehtii oppilaitospsykologien lyhytaikaisista sijaistuksista yksilökohtaisen opiskeluhuoltotyön osalta, sekä täydentää oppilaitospsykologin palvelua tarvittaessa psykologin tutkimuksin, yksilöinterventioin, keskitetyin ryhmäinterventioin sekä hyvinvointialuetasoisin vanhempainohjauksin ja -tilaisuuksin. Osana keskitettyä palvelua voidaan tarjota neuropsykologista ohjantaa/kuntoutusta opiskelijoiden opiskelukyvyn tueksi.

Palvelut tuotetaan ensisijaisesti omana toimintana. Omaa toimintaa täydennetään tarvittaessa ostopalveluna.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palvelujen 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.

Palvelujen laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta arvioidaan suhteessa lainsäädäntöön, hyvinvointialueen ohjeisiin, psykologiyksikön palvelukuvauksiin sekä sovittuihin saatavuus-, jatkuvuus-, kirjaamis- ja vaikuttavuuskriteereihin. Laadunhallinta perustuu johtamisjärjestelmään, henkilöstön ammattiosaamiseen, toiminnan mittareihin, asiakaspalautteeseen, omavalvonnan tarkastuksiin ja poikkeamista oppimiseen. Osaamisen kehittäminen ja varmistaminen kts. kohta 2.5.1.

Psykologiyksikössä on kirjattu kirjaus- ja tilastointiohjeet, palvelutuotteiden kuvaukset sekä psykologin tutkimuslinjaukset, jotka varmistavat yhdenvertaisen palvelun, mutta antavat riittävän tilannekohtaisen harkintavallan ammattilaiselle.

Palvelun saatavuus

Lainsäädäntö määrittää palvelun saatavuutta oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa sekä terveydenhuoltolaissa. Opiskelijan on saatava henkilökohtainen keskustelu psykologin kanssa kiireettömässä tilanteessa seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä ja kiireellisessä tilanteessa samana tai seuraavana oppilaitoksen työpäivänä. Lisäksi palvelussa on hoitotakuuseen liittyviä määräaikoja ohjaukselle psykologin palveluun. Psykologin tutkimukset aloitetaan yksikössä 3kk:n määräajassa, ja terapiatakuun mukaiset hoidolliset interventiot 28 vrk määräajassa. Mikäli palvelun tarve on ainoastaan lausunto tai kannanotto, on hoitotakuuaika 3kk. Palvelun saatavuutta, sisältöä ja määrää seurataan kuukausiraportein sekä hyvinvointialueen raportointityökalujen avulla. Raportointi käsitellään kerran kuukaudessa yksikön johtotiimissä.

Resurssit

Resurssien kohdentamisesta ja määrästä tarkempi kuvaus kohdassa 2.6.

Osaamisen ylläpito

Psykologiyksikössä varmistetaan osaamisen ylläpito ja kehittyminen koulutussuunnitelmassa kuvatulla tavalla mm. neuropsykologisin sekä mielenterveyspsykologisin ryhmätyönohjauksin, yksikön järjestämien säännöllisten koulutusten ja ammatillisten iltapäivien kautta, ohjeistuksin ja infoin sekä tarpeellisin konsultaatiomahdollisuuksin sekä erikoissairaanhoitoon, hyvinvointialueen sisällä sekä yksikön sisällä. Työssä oppiminen on merkittävässä osassa opiskeluhuollon psykologin työtä. Käytettävissä oleviin menetelmiin on käsikirjat käytettävissä. Osaamis- ja koulutustoivekyselyllä saadaan tietoa henkilöstön osaamisen kehittämistarpeista.

Palvelun sisällöllinen laadunvalvonta

Palvelun sisällölliseen laadunvalvontaan kuuluva vuosittainen laaduntarkistus toteutetaan johtavien psykologien tekemänä kirjausten pistokoemaisena tarkasteluna (kirjataan ARKIS-näkymään ”Tarkistettu omavalvontasuunnitelman vuosikellon mukaisesti kirjausten ja palvelun laatu.”). Lisäksi ostopalvelun laatu tarkistetaan kappaleessa 3.5. kuvatulla prosessilla yksikön palvelun tilauksen tilaajan/yhteyshenkilönä toimivan viranhaltijan toimesta. Tarkastettava aikaikkuna valitaan vuosikellon mukaisesti yksikön johtotiimissä. Valitun aikaikkunan osalta psykologien kolme ensimmäistä asiakkuutta tarkastellaan kokonaisina asiakasprosesseina sekä yksi viimeisimmistä lausunnoista tai yhteenvedoista. Vähintään kolmen asiakkuuden otosta laajennetaan tarpeen mukaan johtavan psykologin arvion mukaan. Tarkastelussa arvioidaan kirjausten avulla palvelun ja kirjausten riittävä laatu eli oikea-aikaisuus, tarpeellisuus ja riittävyys, työskentelyn eteneminen, palvelutarpeen ja suunnitelman näkyminen, alaikäisen päätöskyvyn kirjaaminen, sekä lausunnon tai yhteenvedon laatu. Yksilökohtaisesti tai tarvittaessa yksikkötasolla sovitaan mahdollisesti tarvittava ohjaus, koulutus, korjaavat toimet, vastuuhenkilö, määräaika ja uusinta-arvio. Uuden työntekijän perehdytykseen sisältyy kirjausten yhteinen läpikäynti, jolla varmistetaan palvelun ja kirjausten laatu.

Korjaavaan asiakaspalautteeseen reagoidaan arvioimalla asiakkaan saaman palvelu riittävyys ja laatu, ja tekemällä tarvittavat korjaustoimenpiteet palveluun. Toistuvasta korjaavasta asiakaspalautteesta noin vuoden aikana esihenkilö kirjaa LaRi-ilmoituksen. Tarvittaessa asiakas ohjataan tekemään potilasmuistutus ja hänelle kerrotaan myös oikeudesta tehdä kantelu lupa- ja valvontavirastoon. Yksittäistä psykologia koskevat palautteet käydään läpi esihenkilön toimesta psykologin kanssa, ja mahdolliset koko yksikköä koskevat korjaustoimenpiteet käydään läpi yksikön johtotiimissä. Palautetta saadaan asiakkaiden lisäksi yhteistyökumppaneilta (opetustoimi, muu opiskeluhuolto, muu sosiaali- ja terveydenhuolto). Asiakaspalautteet käydään anonymisoituna yksikön johtotiimissä, ja tarvittaessa tiimeissä.

Yksikön palvelutuotteita ja toimintalinjauksia kehitetään ja päivitetään tarpeen mukaan. Hyvinvointialueen periaatteiden mukaisesti palvelujen kehittäminen kuuluu kaikille työntekijöille. Palvelulinjan toimintojen päälliköt ja yksiköiden esihenkilöt ovat vastuullisia palveluyksikön kehittämisen käytännön toteuttamisesta. Teemakohtaisia työryhmiä perustetaan tarpeen mukaan. Työryhmien jäseninä ovat työntekijöiden, esihenkilöiden edustajia sekä tarvittaessa muita yhteistyökumppaneita ja asiantuntijoita.

2.1 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.

Palveluyksikköpäällikkö vastaa yksikön palvelun laadusta, omavalvonnan kokonaisuudesta, suunnitelman ajantasaisuudesta, toimeenpanosta, seurannasta ja raportoinnista. Johtavat psykologit vastaavat palvelujen laadusta ja omavalvonnan toteutuksesta omilla vastuualueillaan, perehdytyksestä, poikkeamien viivytyksettömästä käsittelystä sekä korjaavien ja ehkäisevien toimien seurannasta. Henkilöstö tutustuu suunnitelmaan, toimii sen mukaisesti, ylläpitää osaamistaan ja ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä, epäkohdista ja vaaratapahtumista. Palveluyksikköpäällikkö ja johtavat psykologit muodostavat yksikön johtotiimin, jossa käsitellään yksikköä koskevia asioita yhteisesti.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään yhteistyössä yksikön johtotiimin ja henkilöstön kanssa. Henkilöstö käsittelee muutostarpeita tiimeissä ja saa mahdollisuuden kommentoida luonnosta. Suunnitelma hyväksytään palvelulinjan johtamisjärjestelmässä ja julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Olennaisista muutoksista tiedotetaan tiimikokouksissa, yksikön tilaisuuksissa ja sovituissa sähköisissä kanavissa.

Palveluyksikössä on viikoittainen yksikön johtotiimi, jossa käsitellään tarvittaessa omavalvonnallisia asioita, sekä työskennellään vuosikellon mukaisesti. Aluetiimikokoukset ovat joka toinen viikko, ja niissä käsitellään tarpeen mukaisesti sekä vuosikellon mukaisesti omavalvonnallisia asioita. Yksikön ajankohtaiset pidetään noin kerran kuukaudessa koko yksikölle, ja vuosittain koko yksikölle pidetään kehittämispäivä. Aluetiimeissä kehittämispäiviä pidetään tarpeen mukaan.

Johtavat psykologit ylläpitävät etukäteen sovittua sijaistus- ja vastuuketjua, jotta kiireelliset ratkaisut, palvelun saatavuus, esihenkilötuki ja viranomaisvastuut eivät katkea.

Psykologiyksikössä seurataan kuukausittain palvelujen toteutumista yhteisellä mittaristolla. Palvelulinjaraportista saadaan ajankohtaisesti esim. käynnit, kontaktit, lakisääteistenmääräaikojen toteutuminen. Näitä tuloksia käydään yksikön johtotiimissä läpi kuukausittain. Käytössämme on myös linjakohtainen talouden TAHTI-raportti kuukausittain, joka sisältää mittareiden lisäksi myös talousseurannan. Henkilöstön kanssa seurataan palvelulinja-, suorituspaikkakohtaisia sekä myös yksilökohtaisesti työntekijäkohtaisia raportteja, ja arvioidaan yhdessä palvelun laatua ja saatavuutta.

2.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.2.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Opiskeluhuollon psykologipalveluihin ovat oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaan oikeutettuja oppivelvolliset opiskelijat opiskelupaikasta riippumatta, esi- ja perusopetuksen oppilaat, toisen asteen perustutkinto-opiskelijat sekä muut oppilas- ja opiskelijahuoltolain soveltamisalaan kuuluvat opiskelijat. Palvelu ei kuulu huoltajan päätöksellä kotiopetuksessa oleville, eikä ei-oppivelvollisille aikuislukion, ammattitutkinnon, erikoisammattitutkinnon tai kansanopiston opiskelijoille silloin, kun he eivät kuulu lain soveltamisalaan.

Palveluun voi hakeutua paikan päällä, puhelimitse, Wilma-viestillä, hyvinvointialueen turvapostilla sekä käytössä olevilla digitaalisilla asiointikanavilla Lunna-sovelluksessa. Palvelut järjestetään oppilaitoksen opetuskielellä suomeksi tai ruotsiksi ja tarvittaessa käytetään tulkkausta, jotta opiskelija voi asioida muilla kielillä. Kansainvälisissä kouluissa ja englanninkielisillä linjoilla palvelua voidaan tarjota englanniksi opetuskielen mukaisesti. Digitaalista asiointia ja etäasiointia tarjotaan asiakkaan tarpeen, palvelun laadun ja tarkoituksenmukaisuuden perusteella, mutta asiakas voi valita lähipalvelun eikä digipalvelun käyttö muodostu palveluun pääsyn esteeksi.

Ilman ajanvarausta toimivaa avovastaanottoa järjestetään vähintään kerran viikossa niissä oppilaitoksissa, joissa psykologi työskentelee säännöllisesti vähintään yhden päivän viikossa. Muissa oppilaitoksissa avovastaanotto järjestetään psykologin ollessa paikalla.

Oppilaitoksen psykologin esteellisyystilanteissa psykologipalvelu järjestetään keskitetyn palvelun kautta. Keskitettyyn palveluun ollaan yhteydessä puhelimitse tai digitaalisten kanavien kautta. Keskitetystä palvelusta ja yhteydenotoista tiedotetaan palveluyksikön verkkosivuilla.

Koulutuksen järjestäjillä on lakisääteinen velvollisuus tiedottaa käytettävissä olevista opiskeluhuollon palveluista opiskelijoille ja huoltajille. Koulutuksen järjestäjille on toimitettu tiedot ja suositus tiedottamisesta psykologipalveluihin hakeutumisesta eri tilanteissa.

2.2.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Psykologi laatii asiakkaan kanssa palvelua koskevan hoitosuunnitelman alkuarvion päätteeksi, jossa kuvataan arvioitu tarve, tavoitteet ja sovittu työskentely ajantasaisen kirjausohjeen mukaan. Suunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään ja sitä päivitetään tilanteen tai tarpeen muuttuessa esimerkiksi väliarvioin. Palvelukuvaus ohjaa psykologia tarkemmin arviossa ja suunnitelmassa.

2.3.3. Tiedonsaantioikeus

Asiakkaan osallisuus varmistetaan ikä, kehitystaso, päätöskyky, kieli ja saavutettavuuden tarpeet huomioiden. Asiakkaan päätöskyky arvioidaan palvelussa ja tarvittaessa huomioidaan huoltajien puhevalta palveluihin liittyen. Asiakkaalle annetaan ymmärrettävästi tieto hänen tilanteestaan, palveluvaihtoehdoista, suunnitelmasta, kirjauksista ja oikeusturvakeinoista. Alaikäisen tietojen antamisessa huoltajalle huomioidaan päätöskyvyn arvio, asiakkaan etu ja salassapitosäännökset.

Hyvinvointialueen verkkosivuilla ohjataan asiakkaan tiedonsaantioikeudesta tarkemmin.

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoittaa hyvinvointialueen digitaalisen asiointikanavan kautta: Lunna sekä puhelimitse

Keskitetty asiointipalvelu arkisin klo 8–16
Puhelinnumero 029 151 2000
Asiointipalvelusta saat:

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

Lisätietoja verkkosivuilla: Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

2.2.4 Itsemääräämisoikeus

Opiskeluhuollon yksilökohtaiset psykologipalvelut ovat vapaaehtoisia ja asiakkaalla on myös mahdollisuus vaikuttaa palvelun toteutukseen sekä sisältöön. Kaikki asiakasta koskevat suunnitelmat kirjataan potilastietojärjestelmään ja ovat OmaKanta-palvelun kautta näkyvissä myös asiakkaalle.

Opiskeluhuoltopalveluissa alaikäisellä on itsenäinen mahdollisuus asioida palveluissa. Alaikäisellä on oikeus palvelujen itsenäiseen käyttämiseen, eikä huoltaja voi estää opiskelijaa käyttämästä palvelua. Opiskelijalla on subjektiivinen oikeus keskusteluun psykologin kanssa sitä pyytäessään. Alaikäisen päätöskyky arvioidaan palvelutapahtuma (eli palvelutuote) -kohtaisesti. Tarkempaa tietoa alaikäisen päätöskyvystä täällä Alaikäisen itsemääräämisoikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa - Lupa- ja valvontavirasto. Merkittävästi opiskelijan elämään vaikuttavassa palvelussa, kuten psykologisessa tutkimuksessa, päätösvaltaa käyttävät molemmat huoltajat, ellei alaikäinen ole arvioitu päätöskykyiseksi kyseisen palvelun suhteen.

2.4. Muistutukset

Mikäli asiakas tai potilas on tyytymätön sosiaalihuollossa tai terveydenhuollossa saamaasi 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

Psykologiyksikköä koskevien muistutusten käsittelystä vastaa palveluyksikköpäällikkö. Palveluyksikköpäällikkö tekee tarvittavaa yhteistyötä johtavien psykologien kanssa muistutusten käsittelyssä, ja asianosaiselta psykologilta pyydetään näkemys muistutuskäsittelyn tueksi. Mikäli muistutus aiheuttaa toimenpiteitä yksikön toiminnassa, ne käsitellään yksikön johtotiimissä, toiminta- ja omavalvontasuunnitelmia päivitetään tarvittaessa ja asiasta tiedotetaan tarvittaessa henkilöstöä tiimeissä, henkilöstötilaisuuksissa ja/tai kirjallisesti.

2.5. Henkilöstö

Yksikön henkilöstörakenne muodostuu johtavista psykologeista, opiskeluhuollon psykologeista sekä psykologiharjoittelijoista. Henkilöstön ammattioikeudet, rikosrekisteriote, kielitaito ja tehtävän edellyttämä soveltuvuus tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä. Ammattioikeuksien ajantasaisuus tarkistetaan vuosittain vuosikellon mukaisesti Julki-Terhikistä.

Yksikössä työskentelee tällä hetkellä 106 vakituista psykologia, ja tarpeen mukaiset sijaiset (tällä hetkellä 17,7HTV). Pidempiin poissaoloihin rekrytoidaan sijainen, ja lyhyissä poissaoloissa palvelun saatavuudesta vastaa keskitetty palvelu. Keskitettyä palvelua tarjoavat keskitetyn tiimin psykologit, keskitettyyn palveluun osa-aikaisesti resurssia tarjoavat oppilaitospsykologit (joko lukuvuodeksi sovittu tai väliaikaisesti tarpeen mukaan) sekä mahdolliset ostopalvelutuottajat. Psykologin tutkimuksia tai hoidollisia interventioita saatetaan ostaa yksityisiltä palvelutuottajilta, mikäli niitä ei kyetä omana toimintana toteuttamaan riittävällä tavalla. Vuokratyövoimaa ei lähtökohtaisesti käytetä. Kaikki yksikön palvelua tuottavat psykologit kirjaavat hyvinvointialueen potilastietojärjestelmään.

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 omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset.

Psykologin tehtäviin palkataan vain Suomessa laillistettu psykologi tai loppuvaiheen opiskelija, ja oikeus työskennellä varmistetaan rekrytoinnin yhteydessä Julki-Terhikistä, tutkintotodistuksesta sekä loppuvaiheen opiskelijoiden kohdalla opintosuoritusotteesta. Esihenkilö varmistaa ennen palvelussuhteen alkamista ammattioikeuden, kelpoisuuden, kielitaidon ja tehtävän edellyttämän soveltuvuuden.

Opiskeluhuollon psykologilta edellytetään laillistetun psykologin pätevyyttä. Mikäli opiskelija on väliaikaisesti psykologin tehtävässä, niin hänen työstään vastaava psykologi on alueen johtava psykologi.

Perehdytykseen sisältyvät omavalvonta, riskienhallinta, ilmoitusvelvollisuudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, tietosuoja, kirjaaminen, kriisi- ja turvallisuusohjeet sekä käytettävät järjestelmät ammatillisen perehdytyksen lisäksi. Perehdytykseen kuuluu myös oppilaitoksen suunnitelmiin ml. pelastussuunnitelmaan ja hätätilanneohjeisiin perehtyminen.

Psykologiyksikön henkilöstöltä edellytetään Osaamisen kehittämissuunnitelman mukaisesti osallistumista sekä yksikön että opiskeluhuollon perehdytysprosessiin, joka sisältää Kanta-koulutukset potilaan tunnistamisesta ja alaikäisen päätöskyvystä. Lisäksi edellytetään tekoälyn käyttöön liittyvä sekä potilasturvallisuuteen liittyvä LUVN Akademin koulutus sekä vuosittainen tietosuojakoulutus. Yksikön järjestämät koulutukset ja ammatilliset iltapäivät sekä työnohjaus ovat velvoittavia. Oppilaitoksen johtaja vastaa oppilaitoksessa toimivan henkilöstön riittävästä ensiapukoulutuksesta. Lisäksi psykologiyksikön henkilöstö käy Terapia-/Interventionavigaattorikoulutuksen, Ohjatun omahoidon koulutuksen, yksikön tarjoaman koulutuksen terapiatakuuinterventioihin (KKT- ja HOT-viitekehykset mm. Ahdistuksen lyhytinterventiokoulutus) sekä puheeksioton ja motivoivan haastattelun koulutuksen.

Osaamisen kehittäminen ja ylläpito varmistetaan Osaamisen kehittämissuunnitelman mukaisesti työn ohessa oppimisen, koulutuksen, mielenterveyspsykologisen ja neuropsykologisen työnohjauksen, perehdytyksen, ohjeistuksen ja mentoroinnin avulla. Yksikön psykologeista koostuva koulutustyöryhmä osallistuu koulutussuunnitteluun. Neuropsykologin konsultaatiomahdollisuus on järjestetty, lisäksi hyvinvointialueella on järjestetty eri ammattiryhmien tarjoamaa konsultaatiota. Esihenkilön tarjoama case-konsultaatio haastavissa tilanteissa on keskeinen osaamista ja laatua ylläpitävä tekijä.

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

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus • Erillisen suunnitelman mukaisesti	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

• Erillinen koulutus tai sisältyen esim. tietojärjestelmäkoulutukseen	
Säteilysuojakoulutus (säteilylain 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (Oppiportti) • infektioiden torjunta, laiteturvallisuus, turvallinen lääkehoito • Saatavilla myös laajemmalla sisällöllä	Asiakas- ja potilastyössä toimiva henkilökunta
Tai asiakasturvallisuuskoulutus (LAB PedaSafety) • Järjestelmälähtöisyys • Lääkehoito, infektioiden torjunta ym.	Asiakastyössä toimiva henkilöstö
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
Tietosuojakoulutus (LUVN Akademi)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

Opiskelija saa toimia tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä (sijaisena työsuhteessa) ainoastaan ohjauksen ja valvonnan alaisena. Perehdytyksen ja osaamisen varmistamisen merkitys korostuu opiskelijan toimiessa ammattihenkilön sijaisena. Opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja. Ohjaajan tulee ensisijaisesti toimia samassa toimintayksikössä tai ohjaajan on oltava tavoitettavissa puhelimitse (esimerkiksi sosiaalipalveluissa).

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.

Koulutuksen järjestäjät ilmaisevat hyvinvointialueelle opiskeluhuollon psykologipalvelun tarpeen alueellaan ja hyvinvointialueen alueellisessa opiskeluhuoltosuunnitelmassa kuvataan resurssien kohdentaminen.

Oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaan hyvinvointialueella saa olla enintään 780 opiskelijaa/psykologi. Psykologiyksikköön on resursoitu riittävä henkilöstömäärä. Opiskeluhuollon resurssien kohdentamisessa linjausasiakirjana toimii Alueellinen opiskeluhuoltosuunnitelma, johon koulutuksen järjestäjät ovat toimittaneet omat arvionsa psykologiresurssin tarpeesta alueellaan.

Palveluyksikköpäällikkö vastaa yksikön resurssien kohdentamisesta tiimeittäin alueellisen opiskeluhuoltosuunnitelman linjaamalla tavalla. Tulevan lukuvuoden yksikkö- ja tiimikohtaiset resurssit käsitellään yksikön johtotiimissä vuosikellon mukaisesti. Mahdollisten harkinnanvaraisten osa-aikaisuuksien haulle on asetettu vuosikellossa takaraja edellisen lukuvuoden keväälle, jotta resurssit ja sijaistukset saadaan järjestettyä ennakollisesti.

Johtava psykologi vastaa resurssien kohdentamisesta alueensa oppilaitoksiin tehden yhteistyötä koulutuksen järjestäjän kanssa. Henkilöstön määrää ja sijoittelua oppilaitoksiin arvioidaan opiskelijamäärien, lakisääteisen mitoituksen, oppilaitosten erityistarpeiden, yksiköiden määrän, palvelukysynnän, määräaikojen toteutumisen ja työkuormituksen perusteella tiimin resurssin puitteissa.

Henkilöstön riittävyydestä huolehditaan yksikössä varmistamalla, että henkilöstöbudjetointi eli alita vähimmäismitoitusta, ja huolehtimalla sekä ennakoivasta että ajantasaisesta rekrytoinnista. Sekä tehokkaalla ennakoivalla rekrytoinnilla, esimerkiksi psykologiharjoittelijoiden suunnitelmallisella sijoittelulla, että työnantajan pito- ja vetovoiman tuella varmistetaan perehdytettyjen sijaisten ja vakituisten saatavuutta sekä palvelun pysyvyyttä ja jatkuvuutta. Henkilöstön riittävyyttä seurataan yksikkötasolla viikoittain, ja palvelun saatavuutta, sisältöä että sen kohdentumista seurataan kuukausittain teknisen raportoinnin mahdollistamalla tarkkuudella.

Psykologeille palkataan tarvittavat pitkäaikaiset sijaiset, ja lyhytaikaisissa poissaoloissa sekä ruuhkatilanteissa keskitetty palvelu vastaa palvelun saatavuudesta. Mikäli psykologin oma työalue ei väliaikaisesti työllistä riittävästi, tarjoaa psykologi resurssia keskitettyyn palveluun. Tarvittaessa, esimerkiksi keskitetyn tutkimus- tai interventiojonojen kasvaessa, voidaan tarjota henkilöstölle vapaaehtoinen mahdollisuus tehdä tutkimuksia tai interventioita ylityönä. Tarvittaessa palveluja voidaan myös ostaa yksityisiltä palvelutuottajilta.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Psykologiyksikkö tekee yhteistyötä koulutuksen järjestäjien, opiskeluhuollon muiden ammattiryhmien, perheiden ja läheisten, perusterveydenhuollon, mielenterveys- ja päihdepalvelujen, sosiaalihuollon, erikoissairaanhoidon ja muiden tarpeellisten toimijoiden kanssa. Tiedonkulku ja palvelun koordinointi toteutetaan lakisääteisesti, tarvittaessa potilaslain ja oppilas- ja opiskelijahuoltolain sekä asiakkaan suostumuksen mukaisesti. Psykologiyksikössä tehdään palveluohjausta muihin palveluihin.

Palveluyksikköpäällikkö tekee yhteistyötä hyvinvointialuetasoisesti erikoissairaanhoidon, muiden sote-palvelujen ja koulutuksen järjestäjien kanssa, ja johtavat psykologit tekevät yhteistyötä ensisijaisesti alueellisesti sovittujen vastuunjakojen mukaisesti. Johtavat psykologit ovat nimettyjen koulutuksen järjestäjien ohjausryhmien hyvinvointialueen edustajia. Palveluyksikköpäällikkö on alueellisen yhteistyöryhmän jäsen.

2.8. Toimitilat ja laitteet

Palvelut tuotetaan ensisijaisesti koulutuksen järjestäjän tiloissa. Tiloilta edellytetään asiakastyöhön soveltuvuutta (esim. riittävä äänieristys), esteettömyyttä mahdollisuuksien mukaan, turvallista poistumista sekä asianmukaista tietosuojaa ja asiakirjojen säilytystä. Tilojen puutteet ilmoitetaan koulutuksen järjestäjälle ja omalle esihenkilölle; tarvittaessa vastaanotto siirretään turvalliseen ja tarkoituksenmukaiseen tilaan. Etenkin äänieristyksessä on oppilaitoksen tiloissa herkästi puutteita, ja tila-ongelmiin on laadittu toimintaprosessit yhdessä LUVNin tilapalvelujen kanssa. Epäkohtatilanteissa työntekijä ottaa yhteyttä esihenkilöön, ellei tilanne ratkea koululla, ja potilasturvallisuuden vaarantuessa (esim. äänieristys) työntekijä toimii sovitun tilaprosessin mukaan sekä tekee siihen sisältyvän LaRi-ilmoituksen.

Paperiset potilasasiakirjat säilytetään palosuojatuissa, lukituissa arkistokaapeissa. Mahdolliset ei-palosuojatut arkistokaapit korvataan palosuojatuilla arkistokaapeilla tarkoituksenmukaisella aikataululla.

Toimitilojen ylläpidosta ja suunnitelmista vastaavat koulutuksen järjestäjät.

2.8.1. Lääkinnälliset laitteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.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 lääkinnällisiin 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 lääkinnällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot palveluyksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista laitteista.

Psykologiyksikössä on käytössä lääkinnällisiksi laitteiksi luokitellut sovellukset Interventionavigaattori sekä Terapianavigaattori. Jokainen psykologi käy LUVNin järjestämän koulutuksen sovellusten turvalliseen käyttöön, ja laillistetun psykologin peruskoulutus sisältää arviointimenetelmien turvallisen käytön koulutuksen. Laiteturvallisuudesta vastaa näiden sovellusten osalta hyvinvointialue käyttösopimuksen mukaisesti.

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).

Asiakastiedot kirjataan hyvinvointialueen hyväksymään potilastietojärjestelmään tarpeellisina, riittävinä ja viivytyksettä. Kirjauksiin sisällytetään hoidon ja palvelun kannalta olennaiset tiedot sekä alaikäisen osalta päätöskyvyn arvio. Käyttöoikeudet myönnetään työtehtävien perusteella vai tarvittavaksi ajaksi ja henkilöstö suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset ja noudattaa salassapitoa, turvallista viestintää sekä tietojen luovuttamista koskevia ohjeita. Myös ostopalvelutuottajat kirjaavat hyvinvointialueen potilastietojärjestelmään. Järjestelmän tunnus ja salasana ovat henkilökohtaisia eikä niitä saa luovuttaa muille.

Digitaalisten palvelukanavien soveltuvuus palvelutilanteeseen arvioidaan suhteessa asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen, palvelun laatuun, tietosuojaan ja itsemääräämisoikeuteen. Häiriötilanteissa käytetään hyvinvointialueen jatkuvuus- ja tietoturvaohjeita, ilmoitetaan poikkeamasta sovittuun tukikanavaan ja tarvittaessa tehdään tietoturva- tai tietosuojapoikkeamailmoitus.

Sähkö- ja verkkokatkoihin varautumiseksi yksikön tarpeelliset yhteystiedot pidetään saatavilla myös paperisena. Asiakaskirjaukset tehdään sähkö- ja verkkokatkojen ajalta väliaikaisesti paperille, ja siirretään häiriötilanteen jälkeen potilastietojärjestelmään.

2.9. Lääkehoitosuunnitelma

Psykologiyksikössä ei toteuteta lääkehoitoa eikä ylläpidetä lääkevarastoja.

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 mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on palveluyksikköpäällikkö Jonna Kari.
Tietojen käsittelyssä noudatetaan hyvinvointialueen tietosuojalinjauksia, käyttöoikeusperiaatteita, lokivalvontaa, tietoturvasuunnitelmaa ja poikkeamien ilmoitusmenettelyä. Salassa pidettäviä tietoja välitetään vain hyväksytyillä turvallisilla kanavilla. Tietokoneen näyttö lukitaan tietokoneelta poistuttaessa ja näytöillä käytetään näytönsuojakalvoja.
Terveystiedoilla täytetyt lomakkeet, potilasasiakirjakopiot tai muu terveystieto toimitetaan huoltajalle tai päätöskykyiselle opiskelijalle luotettavalla tavalla, eikä psykologi toimita tietoja päätöskyvyttömän alaikäisen kautta huoltajille. Psykologi välittää terveystietoja vain postitse, suojatulla sähköpostilla tai hyvinvointialueen hyväksymän digitaalisen asiointikanavan suojatulla viestitoiminnolla. Paperiset potilasasiakirjat ja psykologiset tutkimusmenetelmät säilytetään lukituissa kaapeissa siten, ettei sivullisilla ole niihin pääsyä. Tuhottavat henkilötietoja sisältävät asiakirjat tuhotaan tietosuojajätteenä.

Alkuperäiset potilasasiakirjat (esimerkiksi tutkimuslomakkeet ja pöytäkirjat) välitetään terveydenhuollon sisällä vain henkilökohtaisesti tai kirjatulla postilla. Psykologin testipöytäkirjakopioita luovutetaan vain laillistetuille psykologeille.

Henkilötietoja sisältäviä potilasasiakirjoja ei lähtökohtaisesti kuljeteta toimipisteiden ulkopuolelle esim. etätyöpisteisiin, poikkeuksena välttämättömät tilanteet eli esimerkiksi pieniltä arkistokaapittomilta toimipisteiltä asiakirjojen kuljetus arkistokaapilliselle toimipisteille sekä arkistosiirto psykologilta toiselle. Mahdollisuuksien mukaan jätetään kuljetuksen aikana (esim. psykologin tutkimusjaksoon sisältyvät kuljetukset) lomakkeista ja testipöytäkirjoista yksilöivät henkilötiedot ja oppilaitostiedot pois kuljetuksia edellyttävän ajanjakson aikana ja merkitään tunnistetiedot potilasID:na. Ilman henkilötietoja ja muita tunnistettavia tietoja olevia lomakkeita, testipöytäkirjoja ja muistiinpanoja voi kuljettaa eri toimipisteisiin tai etätyöpisteeseen erityistä huolellisuutta noudattaen. Etätyöpisteellä ei arkistoida henkilötiedottomiakaan lomakkeita tai testipöytäkirjoja, vaan ne toimitetaan etätyön jälkeen toimipisteen arkistoon. Henkilötiedot ja oppilaitostiedot täytetään lomakkeisiin jälkikäteen toimipisteellä arkistoinnin yhteydessä.

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, voi siitä laatia ilmoituksen sähköisesti.

Vaaratapahtuma voi olla koitunut haitta tai läheltä piti -tilanne, johon liittyy esimerkiksi tiedonkulun tai lääkehoidon ongelma tai hoitokäytäntöihin liittynyt ongelma. Hyvinvointialueella käsitellään kaikki ilmoitukset osana toimintamme kehittämistä, jotta vastaavaa ei tapahtuisi uudestaan. Ohjeet hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Asiakaspalautteeseen reagoidaan viivytyksettä ja suhteessa palautteen sisältöön, vakavuuteen ja mahdolliseen asiakas- tai potilasturvallisuusriskiin. Jos palaute koskee yksittäistä asiakasprosessia, siitä ilmoitetaan lähiesihenkilölle ja asia käsitellään asianomaisen psykologin kanssa. Asiakkaalle vastataan sovitun vastuutahon kautta asiallisesti ja ymmärrettävästi, kerrotaan selvityksen tulos sekä mahdolliset välittömät ja pidemmän aikavälin korjaavat toimet. Salassapito ja muiden henkilöiden yksityisyys huomioidaan vastauksessa. Esihenkilö arvioi palautteen vakavuuden, toistuvuuden ja sen, edellyttääkö asia välitöntä asiakasturvallisuutta turvaavaa toimenpidettä, LaRi-ilmoitusta, asiakkaan ohjausta muistutusprosessiin, tietosuoja- tai tietoturvapoikkeamailmoitusta, henkilöstön ohjausta tai muuta toimea.

Vakavasta palautteesta tehdään viipymättä LaRi-ilmoitus. Palvelun laatuun tai saatavuuteen liittyvästä toistuvasta palautteesta tehdään LaRi-ilmoitus viimeistään, kun samankaltainen palaute on tullut kolmannen kerran noin vuoden aikana; myös tämän jälkeen saapuvat uudet samankaltaiset palautteet ilmoitetaan. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään toinen ammatillinen arvio tai muu palvelun jatkuvuuden turvaava ratkaisu.

Asiakaspalautteeseen perustuva omavalvontaprosessi

1. Jokainen asiakaspalaute käsitellään asianomaisen psykologin kanssa lähiesihenkilön johdolla. Vakavasta palautteesta tehdään viipymättä LaRi-ilmoitus.
2. Viimeistään kolmannesta palvelun laatuun tai saatavuuteen liittyvästä palautteesta noin vuoden aikana tehdään LaRi-ilmoitus. Uusista samankaltaisista palautteista tehdään uudet ilmoitukset.

3. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään toinen ammatillinen arvio ja tapahtumista tehdään tarkempi selvitys.
4. Kokonaisarvio tehdään tarvittaessa yhdessä esihenkilön, palveluyksikköpäällikön, HR:n ja omavalvonnan asiantuntijan kanssa.
5. Korjaavat, ehkäisevät ja henkilöstöön tai toimintaan liittyvät toimenpiteet, vastuut, aikataulu ja seuranta sovitaan ja dokumentoidaan.
6. Saapuneet asiakaspalautteet käsitellään anonyymisti yksikön johtotiimissä, ja koko yksikköön vaikuttavat asiakaspalautteet tarvittaessa henkilöstön kanssa yksikön johtotiimissä sovitulla tavalla. Asiakaspalautteen johdosta muutetut toimintaprosessit tiedotetaan ja tarvittaessa käsitellään henkilöstön kanssa, sekä tarvittaessa päivitetään omavalvontasuunnitelmaan.

3. Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Keskeisiä mahdollisia riskejä yksikössä ovat henkilöstön riittämättömyys ja epätasainen jakautuminen, määräaikojen ylittyminen, lähipalvelun puuttuminen, asiakkuuden katkeaminen siirtymä- ja poissaolotilanteissa, puutteelliset toimitilat, tietosuoja- ja kirjaamispoikkeamat, puutteellinen tiedonkulku, digitaalisten palvelujen häiriöt sekä ostopalvelujen laatuvaihtelu. Riskejä tunnistetaan työn vaarojen arvioinnissa, henkilöstön havainnoista, LaRi-ilmoituksista, asiakaspalautteista, muistutuksista, kanteluista, seuranta- ja saatavuustiedoista sekä omavalvonnan itsearvioinneista.

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat ja epäkohdat (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	LaRi-järjestelmä	Asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantava **epäkohta** ja **vakavasti**

		vaarantanut vaaratapahtuma. Lupa- ja valvontavirasto (LVV)
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	WBRpro väärinkäytöksistä ilmoittaminen	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	LaRi-järjestelmä	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi ja tarvittaessa Tietoturvaloukkausilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)
Tietoturvaloukkaus (tietosuojaloukkaus)	Tietoturvaloukkausilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	LaRi-järjestelmä	Fimea
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	Pelastuslaitos

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

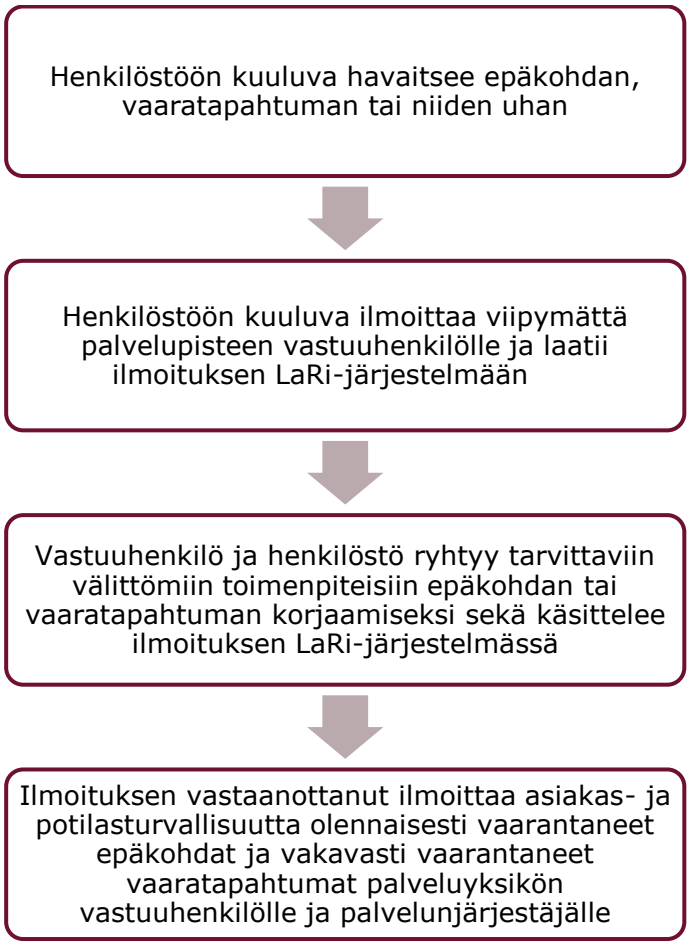
3.2.1. Riskienhallinta

Riskien ennaltaehkäisy

Riskien ennaltaehkäisyä toteutetaan vuosikellon mukaisella laadunvalvonnalla, vuosittaisella työn vaarojen ja riskien arvioinnilla, osaamisen kehittämisellä, tiedonkulun varmistamisella, säännöllisellä yksikön johtotiimi- ja tiimityöskentelyllä sekä tarvittaessa ohjeistusta ja omavalvontasuunnitelmaa täydentämällä ja päivittämällä.

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 ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista ja niiden käytöstä perehdytyksessä sekä omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä, sekä tarvittaessa yksikön johtotiimin infokirjein sekä tiimikokouksissa.

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.

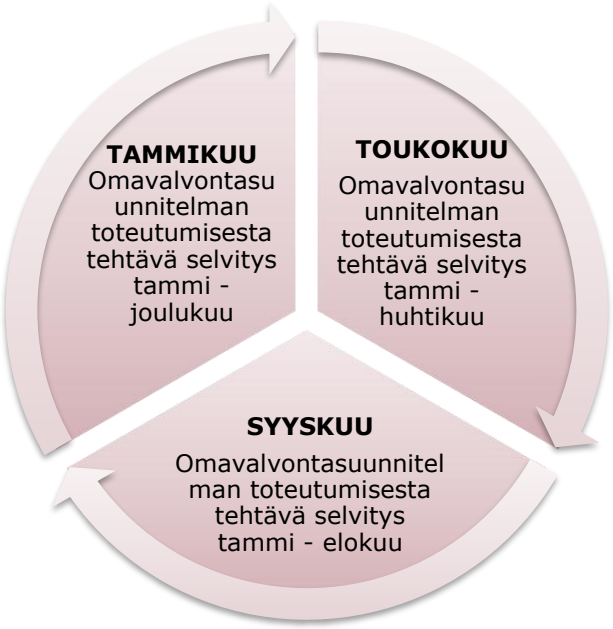
□

Kuva 3. Havaittujen vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja oppimisprosessi (omavalvontalaki 29§)

Palveluyksikössä ja sen lukuun kuuluvissa palvelupisteissä käsitellään havaitut epäkohdat ja vaaratapahtuma esihenkilön johdolla. Koko yksikköä koskevat epäkohdat ja vaaratapahtumat käsitellään myös yksikön johtotiimissä, ja tarvittaessa tehdään päivitykset ohjeistuksiin ja omavalvontasuunnitelmaan.

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

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan vuosittaisen palvelun laaduntarkistuksen yhteydessä (johtavat psykologit vastaavat), sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisesta tehtävän selvityksen (palveluyksikköpäällikkö vastaa) yhteydessä kolme kertaa vuodessa.

3.4. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikköpäällikkö vastaa psykologiyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnan koordinoinnista, ja suunnitelma laaditaan Opiskeluhuolto ja mielenterveyspalvelut -palvelulinjalla yhteisenä suunnitelmana. Oppilaitoskohtaisesta valmius- ja varautumissuunnittelusta vastaa koulutuksen järjestäjä, ja psykologipalvelun toimintatavat sovitetaan näihin suunnitelmiin. Lisäksi noudatetaan hyvinvointialueen jatkuvuudenhallintaohjetta, mikä on rakenteilla. Toimipisteissä ylläpidetään tarvittavia paperisia yhteystietoja ja toimintaohjeita vuosikellon mukaan niiden tilanteiden varalta, joissa sähkö- tai tietoliikenneyhteydet eivät toimi.

3.5. Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalvelua käytetään täydentävästi, pääasiassa psykologin tutkimuksiin ja hoidollisiin interventioihin (neuropsykologinen ohjanta/kuntoutus). Hankinnassa noudatetaan hyvinvointialueen hankinta- ja sopimusprosesseja. Palveluntuottajan kelpoisuus, tietosuoja, omavalvonta, palvelun sisältö ja laatukriteerit on arvioitu hankintaprosessin yhteydessä. Johtavat psykologit ja palveluyksikköpäällikkö seuraavat toimitusaikoja, tutkimusten laatua, palautetta, poikkeamia ja sopimuksen toteutumista. Ostopalvelupsykologien palvelun laatua seurataan arvioimalla vähintään kaksi asiakasprosessia yksikön vuosittaisen laaduntarkistuksen yhteydessä. Arvion tekee palvelun tilannut/yhteyshenkilönä toimiva viranhaltija. Puutteet käsitellään palveluntuottajan kanssa ja tarvittaessa käynnistetään reklamaatio-, valvonta- tai sopimustoimet.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

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

Omavalvontasuunnitelma käsitellään yksikön johtotiimissä ja kaikissa tiimeissä, sisällytetään perehdytykseen ja pidetään henkilöstön saatavilla. Henkilöstön kommentit huomioidaan ennen hyväksymistä. Uudet ja muuttuneet menettelyt jalkautetaan kokouksissa, ammatillisissa tilaisuuksissa ja/tai sovituissa sähköisissä kanavissa.

4.2. Julkaiseminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa ja vuosikellon mukaisesti. Päivitykset käydään läpi yksikön johtotiimissä ja tiedotetaan tiimeihin. Päivitykset suunnitelmaan tehdään tarpeen vaatiessa yksikössä palveluyksikköpäällikön johdolla.