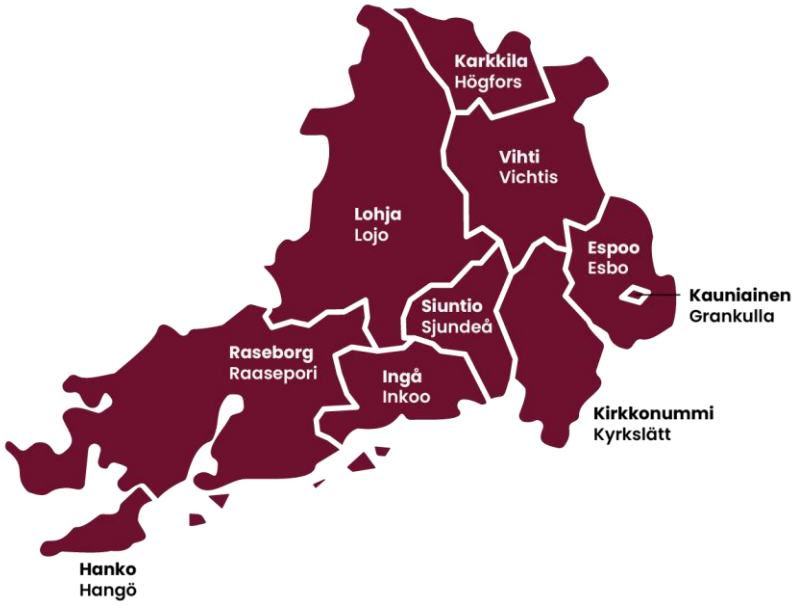


Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

[Julkaisupäivämäärä] luvn.fi

Omavalvontasuunnitelma

Peva

Opiskeluhuollon ja mielenterveyspalvelut linja

Mielenterveyspalvelut

Laatijat:	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Palveluesihenkilö Anu Kivistö	Palvelulinjajohtaja Maaret Laine	3.11.2026		

Tiivistelmä

Mielenterveyspalveluiden toiminnan kuvaus

Mielenterveyspalveluiden tehtävänä on tuottaa alle 13-vuotiaille lapsille palvelua keskivaikeiden mielenterveysoireiden arviointiin, tutkimiseen, diagnosointiin ja hoitoon koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Myöhemmin tekstissä käytetään termiä lasten mielenterveyspalvelut.

Palveluiden ensisijainen asiakas on lapsi, ja huoltajat osallistuvat tiiviisti hoitoprosessiin lapsen tarpeiden mukaisesti. Palvelu on ajanvarauksellista ja annetaan pääsääntöisesti lähitapaamisin kolmesta toimipisteestä: Lohjalla Perhekeskus Purje, Tammisaaressa Tammisaaren perhekeskus sekä Espoossa Niittykummun perhekeskus. Tapaamisia voidaan järjestää myös muissa hyvinvointialueen perhekeskuksissa tai muissa tiloissa, kuten koulun opiskeluhuollon tiloissa sekä etätapaamisina, esim. huoltajien kanssa.

Lasten mielenterveyspalvelut on Perhe- ja vammaispalvelujen palvelualueen, Opiskeluhuollon ja mielenterveyspalvelujen palvelulinjalla tuotettavaa palvelua. Palveluiden operatiivisesta johtamisesta, koordinoinnista ja valvonnasta vastaa vuoden 2026 loppuun asti kaksi palveluesihenkilöä, ja vuodesta 2027 alkaen yksi palveluesihenkilö. Henkilöstö koostuu sairaanhoitajista ja psykologeista. Lääkäripalvelut tuotetaan keskitetysti perhe- ja vammaispalveluiden lääkäripalveluyksikön toimesta. Työntekijät tekevät laaja-alaista verkostoyhteistyötä muiden palveluiden ja yhteistyötahojen kanssa lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Omavalvonta, laadunhallinta ja riskienhallinta

Palvelun laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta toteutetaan osaavan, laillistetun henkilöstön, sovittujen toimintamallien, perehdytyksen, täydennyskoulutusten, asiakas- ja potilastietojen asianmukaisen käsittelyn sekä monialaisen yhteistyön avulla. Henkilöstön kelpoisuus ja osaaminen varmistetaan rekrytoinnissa, perehdytyksessä, koulutusten seurannassa ja esihenkilötyössä. Palvelujen toteutumista, saatavuutta ja laatua seurataan kuukausittain yhteisillä mittareilla, palvelulinjaraporteilla ja TAHTI-raportilla, joiden perusteella johtotiimi ja esihenkilöt arvioivat toimintaa ja tarvittavia kehittämistoimia.

Riskienhallinta perustuu ennakoivaan riskien tunnistamiseen, vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen, ilmoitusten käsittelyyn sekä korjaavien toimenpiteiden seurantaan. Käytössä ovat muun muassa LaRi-järjestelmä asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä työturvallisuuden ilmoituksiin, tietoturva- ja tietosuojapoikkeamien ilmoitusmenettelyt, lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitukset sekä muut organisaation määrittelemät ilmoituskanavat. Valmiuden, varautumisen ja jatkuvuudenhallinnan toimintamalleilla varaudutaan häiriötilanteisiin, palvelujen jatkuvuuteen ja turvallisen toiminnan ylläpitämiseen myös poikkeavissa tilanteissa. Valmiuden ja varautumisen suunnitelma etenee linjajohdossa LUVN ohjeiden ja aikataulun mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan osana yksikön ja palvelulinjan johtamista. Toteutumisesta laaditaan selvitys neljän kuukauden välein palveluyksikkö- ja palvelulinjatasolla, jatkossa puoli vuosittain. Selvityksissä tarkastellaan palvelujen toteutumista, laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta, palautteita, vaaratapahtumia, riskienhallintaa sekä sovittujen kehittämistoimien etenemistä. Havaitut puutteet käsitellään johtamisrakenteissa ja henkilöstön kanssa, ja korjaavat toimenpiteet kirjataan, vastuutetaan ja seurataan. Omavalvontasuunnitelman muutokset ja kehittämistoimien keskeiset tulokset raportoidaan sisäisesti sekä julkaistaan hyvinvointialueen käytäntöjen mukaisesti.

Referat
Beskrivning av verksamheten inom tjänster för psykisk hälsa

Tjänsterna för psykisk hälsa hör till serviceområdet Familje- och funktionshinderservice samt till servicelinjen för studerandevård och tjänster för psykisk hälsa. Uppgiften för tjänsterna för psykisk hälsa är att tillhandahålla service för barn under 13 år för bedömning, undersökning, diagnostisering och vård av medelsvåra symtom på psykisk hälsa inom hela Västra Nylands välfärdsområde. Senare i texten används termen tjänster för barns psykiska hälsa.

Den primära kunden för tjänsterna är barnet, och vårdnadshavarna deltar tätt i vårdprocessen enligt barnets behov. Tjänsterna tillhandahålls i regel vid tre verksamhetsställen: i Lojo Familjecentret Purje, i Ekenäs Ekenäs familjecenter samt i Esbo Ängskulla familjecenter. Kundmöten kan också ordnas vid andra familjecenter inom välfärdsområdet eller i andra lokaler, såsom i skolans studerandevårdslokaler.

För den operativa ledningen, samordningen och tillsynen av tjänsterna ansvarar fram till slutet av 2026 två servicechefer, och från och med 2027 en servicechef. Personalen består av sjuksköterskor och psykologer. Läkarservicen tillhandahålls centraliserat av serviceenheten för läkarservice inom familje- och funktionshinderservicen. Medarbetarna bedriver ett omfattande nätverkssamarbete med andra tjänster och samarbetspartner enligt barnets individuella behov.

Egenkontroll, kvalitetshantering och riskhantering

Tjänsternas kvalitet samt klient- och patientsäkerheten säkerställs genom kompetent personal, överenskomna verksamhetsmodeller, introduktion, fortbildning, korrekt hantering av klient- och patientuppgifter samt sektorsövergripande samarbete. Personalens behörighet och kompetens säkerställs genom rekrytering, introduktion, uppföljning av utbildningar och chefsarbete. Tjänsternas genomförande, tillgänglighet och kvalitet följs upp månatligen med hjälp av gemensamma mätare, serviceområdesrapporter och TAHTI-rapporten. Utifrån dessa bedömer ledningsgruppen och cheferna verksamheten och behovet av utvecklingsåtgärder.

Riskhanteringen bygger på proaktiv identifiering av risker, rapportering av avvikelser och missförhållanden, behandling av anmälningar samt uppföljning av korrigerande åtgärder. Bland de system som används finns LaRi-systemet för rapportering av klient- och patientsäkerhet samt arbetssäkerhet, anmälningsförfaranden för informationssäkerhets- och dataskyddsavvikelser, rapportering av risksituationer med medicintekniska produkter samt andra rapporteringskanaler som definierats av organisationen. Genom verksamhetsmodeller för beredskap, kontinuitetshantering och undantagssituationer förbereder man sig för störningar, säkerställer tjänsternas kontinuitet och upprätthåller en trygg verksamhet även under exceptionella förhållanden. Ändringar i egenkontrollplanen och de viktigaste resultaten av utvecklingsåtgärderna rapporteras internt och publiceras enligt välfärdsområdets praxis.

Sisällys

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 1

1.1 Palveluyksikön perustiedot 1

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 2

2 Asiakas ja potilasturvallisuus 3

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 3

2.2 Vastuu palvelujen laadusta 6

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 10

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun 10

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan 11

2.3.3 Tiedonsaantioikeus 12

2.3.4 Itsemääräämisoikeus 14

2.4 Muistutukset 14

2.5 Henkilöstö 17

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen 18

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys 21

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 22

2.8 Toimitilat ja laitteet 23

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet 25

2.8.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 27

2.9 Lääkehoitosuunnitelma 29

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 30

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 30

3 Omavalvonta ja riskienhallinta 32

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 32

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 34

3.2.1 Riskienhallinta 34

3.2.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely 34

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 37

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 39

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta 41

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen 41

4.1 Toimeenpano 41
4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen 42

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

Lasten mielenterveyspalvelut, Tekniikantie 15, 7. krs 02150 Espoo

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot (ml. terveydenhuollosta vastaavan lääkärin tiedot)

Palvelupiste (toimipiste)	**Vastuuhenkilö**	**Yhteystiedot** (osoite ja puhelinnumero)
Lasten mielenterveyspalvelut	Palveluesihenkilö Anu Kivistö Piia Ruoho 31.12.2026 saakka Linjajohtaja Maaret Laine	 p. 040 639 3333 p. 040 646 6645 p. 040 126 9628
Espoon toimipiste		Niittykummun perhekeskus, Niittyportti 4, 02200 Espoo
Lohjan toimipiste		Perhekeskus Purje, Mäntynummenkuja 7 A, 08500 Lohja
Tammisaaren toimipiste		Tammisaaren perhekeskus, Raaseporintie 5, 2. kerros, 10600 Tammisaari
Lääkäripalvelut (Espoo, Lohja, Tammisaari)	Johtava ylilääkäri Kaija Malk	p. 040 636 5154

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lasten mielenterveyspalvelut kuuluvat Perhe- ja vammaispalveluiden palvelualueelle sekä Opiskeluhuolto- ja mielenterveyspalveluiden palvelulinjalle. Palveluissa tuotetaan lakisääteisiä perusterveydenhuollon mielenterveyspalveluja alle 13-vuotiaille lapsille ja heidän perheilleen. Palvelun sisältö on suunniteltu osana hoidonporrastusta. Toiminnan tavoitteena on lasten keskivaikeiden mielenterveyden oireiden arviointi, tutkimus, diagnostiikka ja hoito.
Palvelut tuotetaan koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle keskitetysti toimipisteistä, jotka sijaitsevat Espoossa, Lohjalla ja Tammisaaressa. Asiakasohjaus ja lähetteiden käsittely on keskitetty lähetehoitajalle, jonka tukena toimivat lääkäri- ja psykologikonsultaatiot.

Palvelut toteutetaan ensisijaisesti lähivastaanottoina. Tarvittaessa työskentelyssä hyödynnetään etäyhteyksiä sekä tehdään havainnointi- ja verkostokäyntejä lapsen arjen toimintaympäristöihin. Yhteydenpito asiakkaisiin tapahtuu pääasiassa sähköisen Lunna-yhteydenpitokanavan kautta sekä tarvittaessa puhelimitse tai Microsoft Teams -yhteyksin.

Palvelut on tarkoitettu lapsille, joilla esiintyy merkittäviä, keskivaikeatasoisia mielenterveyden haasteita, kuten ahdistuneisuutta, masennusoireita, käyttäytymisen ongelmia, lisääntynyttä aggressiivisuutta, pakko-oireita, traumaperäisiä häiriöitä tai neuropsykiatriseen oireiluun liittyviä haasteita. Palveluun ohjautuminen on tarkoituksenmukaista silloin, kun lapsen tilanne edellyttää tarkempaa selvittelyä ja aiemmin tarjotut perustason tukitoimet ovat osoittautuneet riittämättömiksi, hoidonporrastuksen ja käypähoitosuositusten mukaisesti.

Työskentelyn keskiössä on lapsen yksilöllinen hoidon ja tuen tarve, mutta perhe osallistuu hoitoprosessiin tiiviisti. Hoidon aikana voidaan toteuttaa tarkentavia arvioita ja tutkimuksia, arjen havainnointia, lyhytkestoisia kohdennettuja hoitojaksoja, psykoedukaatiota sekä diagnostista arviointia. Tarvittaessa hoitoon voi sisältyä myös lääkehoidon arviointia ja toteuttamista.

Palveluun ei kuulu akuutti-, päivystys- tai kiireellistä konsultaatiota edellyttävä työskentely.
Lääkäripalvelut tuotetaan lääkäripalveluiden yksiköstä, jonka vastuuhenkilönä toimii johtava ylilääkäri.
Lasten mielenterveyspalvelut tuotetaan pääosin omana toimintana. Tarvittaessa palveluja voidaan täydentää kilpailutettujen palveluntuottajien tuottamilla psykologintutkimuksilla.
Lääkehoitoa voidaan toteuttaa lääkehoitokokeiluina tai aloittamalla oireita lievittävä lääkehoito hoidon tarpeen arvioinnin perusteella. Sairaanhoitajat ja lääkärit seuraavat lääkehoidon toteutumista yhteistyössä huoltajien kanssa. Yksiköissä ei säilytetä, annostella eikä jaeta lääkkeitä, vaan lääkehoidon käytännön toteutuksesta vastataan kotona huoltajien toimesta.
Lääkehoidon toteuttamista ohjaa erillinen lääkehoitosuunnitelma, joka laaditaan vuosittain ja päivitetään aina toiminnan tai ohjeistusten muuttuessa sekä tarpeen mukaan.

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.
Toiminnan keskiössä ovat lapsi, lapsen etu sekä koko perheen hyvinvointi.
Toimintaa ohjaavat terveydenhuoltolaki sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Vastuut laadunhallinnan toteuttamisesta määräytyvät organisaation hallintosäännön mukaisesti. Asiakastyötä ohjaavat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia ja arvot sekä sisällöllisesti Käypä hoito -suositukset.

Palveluyksikön toimintaa, arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen arvojen lisäksi YK:n lapsen oikeuksien sopimus, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman periaatteet sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määrittelemät perhekeskustoiminnan kehittämisen periaatteet. Terveydenhuollon ammatillista toimintaa ohjaavat lisäksi ammattihenkilöitä koskevat eettiset ohjeet.



Kuva 1. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia

Arvomme ovat:

- **Asiakaslähtöisesti**: Analysoimme ja ymmärrämme monimuotoisen väestömme tarpeita. Hyödynnämme tietoa toiminnan kehittämisessä. Asiakkaat osallistuvat säännöllisesti ja systemaattisesti toiminnan kehittämiseen. Rakennamme palvelupolut asiakkaan, ei organisaation näkökulmasta. Mittaamme ja johdamme asiakaskokemusta kaikissa palveluissa.
- **Yhdenvertaisesti:** Kaikilla on oikeus saada tarvitsemansa palvelut asuinpaikasta, kielestä, iästä, toimintakyvystä, vammaisuudesta tai muusta henkilökohtaisesta ominaisuudesta riippumatta. Yhdenvertaisuus ei tarkoita kaikille samaa, vaan sitä, että ihmiset saavat tukea yksilöllisiin tarpeisiinsa. Teemme aktiivista työtä tasa-arvon edistämiseksi, rasismin torjumiseksi sekä seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen palvelukokemuksen parantamiseksi.

- **Vastuullisesti:** Pitkäjänteinen taloussuunnittelu on kestävän palvelujärjestelmän perusta. Sosiaalinen vastuu edellyttää toiminnan eettisyydestä huolehtimista, työntekijöiden hyvää kohtelua ja huolenpitoa erityisesti haavoittuvassa asemassa olevista asukkaista. Ekologinen vastuullisuus tarkoittaa, että tuemme toimintamme kehittämisellä kuntien ilmastotavoitteiden saavuttamista.

Toiminnassa kunnioitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaista asiakkaan oikeutta laadukkaisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin sekä hyvään, yhdenvertaiseen kohteluun ilman syrjintää. Palvelua tarjotaan suomen, ruotsin ja englannin kielellä, ja tarvittaessa hyödynnetään tarkoituksenmukaisia tulkkauspalveluja asiakkaan oikeuksien ja palvelujen saavutettavuuden varmistamiseksi.

Palvelutoiminnan seurantaa ja arviointia tuetaan sekä sähköisesti kerättävällä että manuaalisesti tuotetulla tiedolla. Saatua tietoa hyödynnetään toiminnan johtamisessa, seurannassa, arvioinnissa ja kehittämisessä palvelujen laadun, vaikuttavuuden ja tarkoituksenmukaisuuden varmistamiseksi.

Omavalvonta on hyvinvointialueen ja palveluyksikön lakisääteistä, jatkuvaa ja suunnitelmallista toimintaa, jonka tavoitteena on varmistaa, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutuvat lainsäädännön mukaisesti, turvallisesti, laadukkaasti sekä asiakkaiden tarpeet huomioiden. Omavalvonnan avulla seurataan ja varmistetaan palvelujen laatua sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta systemaattisesti havainnoimalla päivittäistä toimintaa, tunnistamalla riskejä sekä johtamalla toimintaa ennakoivasti. Havaittuihin poikkeamiin, epäkohtiin ja turvallisuusriskeihin puututaan viipymättä.
Esihenkilö vastaa yksikössä omavalvonnan toteuttamisesta, toimintaprosessien johtamisesta, turvallisuuskulttuurin edistämisestä sekä henkilöstön osaamisen ylläpitämisen ja kehittämisen mahdollistamisesta. Lisäksi esihenkilö vastaa omavalvontaan liittyvien poikkeamien raportoinnista ja ilmoittamisesta linjajohdolle sekä laatu- ja omavalvontatyöryhmälle.

Omavalvontasuunnitelmaa hyödynnetään henkilöstön perehdytyksen tukena. Suunnitelman päivitysten yhteydessä henkilöstölle tiedotetaan sen sisällöstä sekä sen vaikutuksista asiakas- ja potilasturvallisuuteen, toiminnan arviointiin ja seurantaan. Henkilöstö on perehdytetty LaRi-järjestelmän käyttöön, ja heitä on ohjeistettu ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista, puutteista ja turvallisuuspoikkeamista sekä esihenkilölle että LaRi-järjestelmään. Henkilöstö osallistuu toiminnallaan turvallisten, laadukkaiden ja vaikuttavien palvelujen toteuttamiseen sekä jatkuvaan kehittämiseen.

Esihenkilön keskeisenä työvälineenä toimii LaRi-järjestelmä (laadun- ja riskienhallintajärjestelmä), joka sisältää valvontaan, epäkohtailmoituksiin, pätevyyksien hallintaan, vaaratapahtumien käsittelyyn, työturvallisuus- ja työsuojeluilmoituksiin sekä riskienhallintaan liittyvät toiminnot. Esihenkilö seuraa päivittäisen toiminnan toteutumista ja sen lainsäädännönmukaisuutta sekä huolehtii omavalvonnan vuosikellon mukaisten tehtävien toteuttamisesta. Näitä ovat muun muassa lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuuden varmistaminen, henkilöstön pätevyyksien seuranta, omavalvonnan seurantaraporttien laatiminen sekä reaktiivisen valvonnan toteuttaminen havaittujen poikkeamien, epäkohtailmoitusten ja vaaratapahtumien perusteella.

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.

Omavalvontasuunnitelman toimeenpanosta ja operatiivisesta valvonnasta vastaavat palveluesihenkilöt ja kokonaisvastuu toiminnasta kuuluu palvelulinjajohtajalle sekä lääkärityön osalta johtavalle ylilääkärille. Vastuunjako toteutetaan vastuunjakotaulukon mukaisesti:

Omavalvonnan seuranta ja vastuut

NIMI	Raporttifoorumi	Raportointitiheys	Sisältö	Huomioita	Vastuu
TAHTI	Hallinnon TAHTI / konsernipalvelujen TAHTI /HVA TAHTI	**Kuukausittain** aineisto toimitetaan 1. viikon perjantaina	omavalvonnan KPI-mittarit		Laatu- ja asiakasturvallisuus
Omavalvonnan kuukausiraportti ja valvonta-asiat	Aluehallitus (AH) ja palvelualueiden johtoryhmät	**Kuukausittain** aineisto 1. viikon perjantaina palvelualueille (hallintopäälliköt) ja AH-esityslistalle	Saapuneet valvonta-asiat ja päätökset (AH) Palvelualueille omavalvonnan havaintokooste edelliseltä kuukaudelta	Jatkuva raportti, aluehallitukselle julkaistaan valvonta-asioiden kooste	Laatu- ja asiakasturvallisuus/ omavalvontapalvelut ja pelastuslaitos (AH-valmistelija vie asiat listalle)
Omavalvontaohjelman toteutumisen raportti	Laatuverkoston ohjausryhmä Vuosiraportti HVA-jory sekä lautakunnat sekä aluehallitus Julkaistaan LUVN.fi	**4 kuukauden välein** Tammikuu (vuosiraportti), toukokuu ja syyskuu.	Omavalvontaohjelman mittarit	Laatuverkoston ohjausryhmä käsittelee osavuosiraportit, Vuosiraportti käsitellään ohjausryhmässä, hyvinvointialueen johtoryhmässä, sote-omavalvonnan osalta palvelut ja henkilöstö lautakunnassa ja pelastustoimen osalta valmius -ja turvallisuuslautakunnassa.	Laatu- ja asiakasturvallisuus ja pelastuslaitos
Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta	Palvelualueet, linjat ja palveluyksiköt	**4 kuukauden välein** Tammikuu (vuosiraportti), toukokuu ja syyskuu.	Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmien toteutuminen. Omavalvontapalvelut tuottaa raporttipohjan, palveluyksiköt sisällön	Vastuuvalmistelijoista koottu lista omavalvontapalveluissa, joille muistutus raportoinnin alkaessa	Palveluyksiköt/ vastuuyksiköt
Omavalvonnan yhteenveto	Palvelulinjojen joryt	**4 kuukauden välein** Tammikuu (vuosiraportti), toukokuu ja syyskuu.	Omavalvonnan kooste palvelulinjalta		Laatu- ja asiakasturvallisuus/ omavalvontapalvelut

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde
9.4.2026 5

Kuva 2. Omavalvonnan seuranta ja vastuut

Omavalvonnan toimijat

Vastuutaho	Tehtävä	Rooli omavalvonnassa
Hyvinvointialueen johto	Varmistaa, että omavalvontaohjelma on laadittu ja toimeenpantu sekä että omavalvonnan rakenteet ja resurssit ovat riittävät.	Strateginen vastuu palveluiden järjestämisestä ja hyvinvointialueen omavalvonnasta
Laatu- ja asiakasturvallisuus	Koordinoi ja kehittää omavalvontaa (ml. asiakasturvallisuus), ylläpitää omavalvontaohjelmaa ja omavalvontasuunnitelmapohjia, tuottaa seurantaraportointia sekä toteuttaa ja tukee palveluntuottajien valvontaa (ennakoiva, suunnitelmallinen ja reaktiivinen) sekä vakavien vaaratapahtumien tutkintaa.	Tuottaa järjestämisen omavalvonnan ja koordinoi tuottajatason omavalvontaa. Raportoi ja seuraa hyvinvointialuetasolla omavalvonnan toteutumista.
Palvelualueet ja palvelulinjat	Toteuttavat omavalvontaa omassa toiminnassaan, seuraavat palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä vastaavat korjaavista toimenpiteistä.	Vastuu järjestäjän ja tuottajan omavalvonnasta
Esihenkilöt	Vastaavat yksikkökohtaisen omavalvonnan arjen toteutuksesta, käsittelevät poikkeamat ja epäkohdat sekä käynnistävät tarvittavat toimenpiteet.	Avainrooli yksikkötasolla; ensisijainen vastuu asiakaskohtaisessa omavalvonnassa.
Sopimus- ja hankintatoiminnot	Tukevat ostopalvelujen sopimusvalvontaa sopimusehtojen määrittelyssä, reklamaatioissa ja sopimusohjauksessa sekä hyödyntävät valvontahavaintoja hankinnoissa.	Tukirooli; varmistaa, että omavalvonnan havainnot kytkeytyvät sopimusohjaukseen.
Työntekijät ja opiskelijat	Ilmoittavat havaitsemistaan epäkohdista ja asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavista tilanteista. Vastaavat oman ammattitaidon ylläpitämisestä.	Omavalvonnan perusta; havainnot käynnistävät tarvittaessa esimerkiksi reaktiivisen valvonnan tai vakavan vaaratapahtuman tutkinnan.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde
9.4.2026 4

Kuva 3. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvonnan toimijat rooleineen

Palveluesihenkilöt ja palvelulinjajohtaja muodostavat johtotiimin, jonka tehtävänä on säännöllisesti arvioida, seurata ja kehittää toiminnan laatua, asiakaslähtöisyyttä, asiakas- ja potilasturvallisuutta, palveluiden sisältöjä, resurssien riittävyyttä, työhyvinvointia sekä kustannustehokkuutta. Arviointi ja seuranta perustuvat organisaation määrittelemiin mittareihin sekä strategisiin tavoitteisiin.

Toiminnan arviointiin, seurantaan ja kehittämiseen osallistuvat tarkoituksenmukaisella tavalla myös lääkäripalveluiden edustajat sekä muut tarvittavat asiantuntijat. Yhteistyötä tehdään lisäksi tukipalveluiden kanssa palveluiden tarpeiden mukaisesti. Päätösten valmistelussa ja päätöksenteossa hyödynnetään laatuun, omavalvontaan sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien asiantuntijoiden ja työryhmien suosituksia.

Hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti esihenkilöt vastaavat omien palvelualueidensa sisäisestä valvonnasta, raportoivat toiminnastaan omalle esihenkilölleen sekä tekevät yhteistyötä laatu- ja omavalvontaverkoston kanssa. Palveluyksiköissä esihenkilöiden vastuulla on laadunhallinnan sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden toteuttaminen ja valvonta voimassa olevan lainsäädännön, organisaation ohjeistusten ja toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Palveluesihenkilöt raportoivat toiminnan kannalta olennaisista asioista, kuten toiminnan muutoksista, resurssitilanteesta, kehittämistoimenpiteistä ja toiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutumisesta palvelulinjajohtajalle kuukausittain johtotiimin kokouksissa sekä ajankohtaispalavereissa. Toiminnan toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista seurataan sovituilla mittareilla.

Esihenkilöt kokoontuvat viikoittain arvioimaan toiminnan ajankohtaisia tilanteita, palvelutuotannon edellytyksiä sekä arjessa esille nousevia kehittämis- ja ratkaisutarpeita. Lisäksi palveluesihenkilöt osallistuvat säännöllisesti organisaation esihenkilöpalavereihin ja -foorumeihin.

Toimipisteissä järjestetään säännölliset aluekohtaiset tiimipalaverit kullekin kolmelle tiimille erikseen. Lisäksi kaikkien tiimien yhteinen palaveri järjestetään kuuden viikon välein. Sisäisen viestinnän ja tiedonkulun varmistamiseksi palveluesihenkilöt kokoavat työntekijöille viikoittaisen tiedotteen, johon kootaan toiminnan kannalta keskeiset ajankohtaiset asiat.

Henkilöstöä osallistetaan aktiivisesti työn, toimintatapojen ja palveluiden kehittämiseen. Kehittämistyötä tehdään säännöllisesti myös yhteistyökumppaneiden kanssa. Perehdytyksen, koulutusten, tiimipalaverien ja yksikkökokousten yhteydessä käsitellään palvelutuotantoa ohjaavia suosituksia, toimintamalleja ja ohjeistuksia, joiden tarkoituksena on varmistaa toiminnan yhdenmukaisuus ja laatu.

Ammattilaisia on ohjeistettu ilmoittamaan vaaratapahtumista ja epäkohdista viipymättä LaRi-järjestelmän kautta. Ilmoitusten käsittelyssä noudatetaan organisaation määrittelemiä menettelytapoja. Esihenkilön tulee reagoida ilmoitukseen viiden (5) vuorokauden kuluessa sen saapumisesta, ja ilmoituksen käsittelyn tulee valmistua viimeistään 60 vuorokauden kuluessa. Esihenkilö tarkistaa ilmoituksen tiedot, täydentää niitä tarvittaessa, arvioi tapahtumaan liittyvän riskitason sekä käsittelee asian henkilöstön kanssa. Samalla käynnistetään tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet sekä huolehditaan asian etenemisestä tarvittaville tahoille.

Tarvittaessa asiakkaita ohjataan antamaan palautteita ja tekemään tarvittaessa muistutuksia hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Muistutusten käsittely toteutetaan organisaation ohjeistuksen mukaisesti. Ensisijaisena toimintatapana on kuitenkin kannustaa asiakkaita ottamaan palveluun liittyvät asiat keskusteluun palveluesihenkilöiden kanssa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta tilanteisiin voidaan reagoida nopeasti ja tarkoituksenmukaisesti.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Lasten mielenterveyspalvelut ovat asiakkaille vapaaehtoisia. Perheen suostumuksella tehdään lähete lasten mielenterveyspalveluihin silloin, kun aiemmin toteutettujen perustason palveluiden tarjoama tuki on arvioitu riittämättömäksi. Lähetteen laatii terveydenhuollon ammattihenkilö.

Hoidon tarpeen arviointi toteutetaan lähetteen käsittelyn yhteydessä voimassa olevien hoitoon pääsyn kriteerien mukaisesti. Terapiatakuun piiriin kuuluvissa palveluissa hoitoon pääsyn tulee toteutua 28 vuorokauden kuluessa, ja määräajan toteutumista seurataan säännöllisesti määritellyillä mittareilla. Hoidon tarve terapiatakuun alaisiin hoitoihin voidaan tunnistaa joko lähetteen käsittelyvaiheessa tai missä tahansa hoitoprosessin vaiheessa.

Lähetteet käsitellään viikoittain, kuitenkin viimeistään kolmen viikon kuluessa niiden saapumisesta. Lähetteiden käsittelystä vastaa lähetehoitaja yhteistyössä lääkärin ja psykologin kanssa. Hoidon tulee käynnistyä kolmen kuukauden kuluessa lähetteen käsittelystä. Ensikäynnin odotusaikaa seurataan mittareilla, ja toimintaprosesseja kehitetään jatkuvasti, jotta hoitotakuun määräajat toteutuvat ja asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti.

Oirekohtaiset hoitoon ohjautumisen kriteerit on laadittu yhteistyössä erikoissairaanhoidon kanssa. Tavoitteena on varmistaa, että lapsi saa tarpeitaan vastaavat, palvelujärjestelmän porrastuksen mukaiset ja oikea-aikaiset palvelut. Lähetekäytännöllä varmistetaan, että lapsella ja perheellä on ensisijaisesti käytettävissään kasvuympäristön sekä perustason palveluiden tarjoamat tukitoimet, ja että niiden toimivuutta on arvioitu ja niitä on tarkoituksenmukaisesti hyödynnetty ennen lähetteen tekemistä lasten mielenterveyspalveluihin.

Lähetteet toimitetaan pääasiassa sähköisen asiakastietojärjestelmän kautta. Erikoissairaanhoidosta ja yksityisistä palveluista tulevat lähetteet vastaanotetaan lisäksi postitse. Niitä toimijoita varten, joilla ei ole käytössä sähköistä asiakastietojärjestelmää, on järjestetty suojattu sähköpostiyhteys lähetteiden toimittamista varten.

Lähetehoitaja ohjaa asiakkaan ensisijaisesti hänen kotikuntansa mukaiseen keskitettyyn palvelupisteeseen. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus valita palvelupiste voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue, jonka erityistehtävänä on tukea ruotsinkielisten palveluiden kehittämistä ja saatavuutta. Lasten mielenterveyspalveluja tarjotaan suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Muiden kielten osalta hyödynnetään etä- ja lähitulkkauksen palveluita. Ruotsinkieliset asiakkaat ohjataan ensisijaisesti ruotsin kieltä osaaville ammattilaisille.

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Hoidon alkaessa jokaiselle lapselle nimetään vastuutyöntekijä (sairaanhoitaja tai psykologi). Hoidosta vastaava lääkäri määräytyy asiakastilanteen perusteella, ja lähtökohtaisesti sama lääkäri vastaa lapsen ja perheen hoidosta koko hoitoprosessin ajan. Tarvittaessa lapselle voidaan nimetä ensisijaisen vastuutyöntekijän lisäksi työpari. Tällaiset järjestelyt arvioidaan aina yksilöllisesti lapsen ja perheen tarpeiden mukaisesti.

Alkuarvioinnin jälkeen moniammatillinen tiimi laatii lääkärin johdolla yhteistyössä lapsen ja hänen perheensä kanssa hoitosuunnitelman. Hoitosuunnitelman tavoitteena on varmistaa, että tutkimukset, hoito ja muu tuki kohdentuvat lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakkaalle ja hänen huoltajilleen tulee tarjota mahdollisuus osallistua hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin palvelun sisältöjen ja toimintamahdollisuuksien puitteissa.

Hoito suunnitellaan ensisijaisesti lapsen edun ja tarpeiden mukaisesti. Ennen hoitosuunnitelman laatimista kuullaan lasta hänen ikä- ja kehitystasonsa huomioiden sekä hänen huoltajiaan. Hoitosuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti ja päivitetään aina tilanteen tai tarpeen muuttuessa. Hoitosuunnitelman tulee olla riittävän konkreettinen, selkeä ja perheelle ymmärrettävä asiakirja, joka tukee hoidon tavoitteellista toteutumista sekä ohjaa kaikkien työntekijöiden toimintaa tutkimusten ja hoidon aikana.

Henkilöstö perehdytetään perusteellisesti palveluyksikön toimintaan, työtehtäviin ja hoitokäytäntöihin. Työntekijöiden käytettävissä on lisäksi kirjalliset ohjeistukset, jotka tukevat laadukasta ja yhdenmukaista työskentelyä. Vastuutyöntekijän toteuttaman asiakastyön lisäksi ammattilaisilla on mahdollisuus koko hoitoprosessin ajan hyödyntää moniammatillista yhteistyötä sekä konsultoida toisiaan, lääkäriä ja esihenkilöitä.

Työntekijät tekevät myös monialaista verkostoyhteistyötä saadakseen kattavan kokonaiskuvan lapsen ja perheen tilanteesta. Tavoitteena on varmistaa asiakaslähtöinen, oikea-aikainen ja tarpeenmukainen tuki. Hoidon vaikuttavuutta ja tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan säännöllisesti yhdessä lapsen ja perheen kanssa, ja hoidon sisältöä muokataan tarvittaessa vastaamaan muuttuvia tarpeita.

Henkilöstölle on varattu vuosittain kaksi erillistä asiakkuuksien arviointi- ja suunnitelmapäivää, toinen keväällä ja toinen syksyllä. Näiden päivien aikana työntekijät tarkastelevat omia asiakkuuksiaan yhdessä työparin sekä tarvittaessa lääkärin kanssa. Samalla arvioidaan hoidon etenemistä, päivitetään hoitosuunnitelmat ja dokumentoidaan muutokset potilastietojärjestelmään.

Lisäksi henkilöstö suunnittelee lapsen mahdollisia jatkohoidon tarpeita yhteistyössä perheen ja eri yhteistyötahojen kanssa. Tarvittaessa yksiköstä tehdään lähete esimerkiksi Kelan tai HUSin järjestämiin terapiapalveluihin tai ohjataan asiakas muiden tarkoituksenmukaisten palveluiden piiriin.

2.3.3 Tiedonsaantioikeus

Lapselle ja hänen perheelleen annetaan ensikäynnillä kattava informaatio palvelun sisällöstä, palveluprosessista sekä toimintakäytännöistä. Tässä yhteydessä perhettä motivoidaan Lunna-sähköisen kiireettömän asiointikanavan käyttöönottoon, jota hyödynnetään yhteydenpidossa sekä mahdollisissa etätapaamisissa hoidon ajan. Ensikäynnin jälkeen toteutetaan arviointijakso, jonka perusteella laaditaan lapsen ja perheen tarpeisiin perustuva yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma tarvittavine toimenpiteineen ja tukitoimineen. Perheelle annetaan Kanta-palveluihin liittyvä informaatio sekä tiedot niistä sähköisistä järjestelmistä ja välineistä, joita palvelun toteuttamisessa käytetään ja joihin asiakastietoja tallennetaan.

Perhettä informoidaan lapsen itsemääräämisoikeuteen sekä puolesta asiointiin liittyvistä käytännöistä. Huoltajille kerrotaan, että lasta koskevat asiakas- ja potilastiedot sekä kirjaukset ovat nähtävissä Kanta-palveluissa. Lapsen ikä- ja kehitystasoinen päätöksentekokyky arvioidaan ammattilaisten tapaamisten yhteydessä. Samalla lasta informoidaan hänen oikeudestaan rajoittaa tietojensa näkyvyyttä huoltajille. Tällainen menettely edellyttää terveydenhuollon ammattihenkilön tekemää arviota siitä, että lapsi kykenee ikänsä ja kehitystasonsa perusteella tekemään hoitoaan koskevia päätöksiä itsenäisesti ilman huoltajien osallistumista. Alle 13-vuotiaiden palveluissa tällaiset tilanteet ovat harvinaisia, mutta mahdollisia.

Yksikön palveluissa lähtökohtana on, että huoltajilla on oikeus saada lasta koskevia tietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Perhettä informoidaan myös mahdollisuudesta pyytää kirjaamon kautta itseään tai lastaan koskevat rekisteritiedot ja asiakirjat asiakas- ja potilastietojärjestelmästä.

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

Perheelle annetaan tietoa heidän oikeuksistaan ensimmäisellä käynnillä sekä hoitoprosessin aikana. Palveluissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Koska palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen, perheellä on oikeus keskeyttää palvelun käyttö missä tahansa hoidon vaiheessa.

Hoidon keskiössä on lapsen etu ja osallisuus. Lapsen kykyä tehdä omaa hoitoaan sekä hoitotietojensa näkyvyyttä koskevia päätöksiä arvioidaan hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti jokaisella käynnillä. Arviointi kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Pääsääntöisesti alle 13-vuotiaiden lasten tiedot ovat huoltajien nähtävissä Kanta-palveluissa, joissa huoltajat voivat tarkastella lapsen kirjauksia ja muita asiakastietojärjestelmään tallennettuja tietoja.

Yhteistyö muiden toimijoiden ja verkostojen kanssa toteutetaan aina perheen suostumuksella. Suostumus pyydetään erikseen ja kirjataan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään.

2.4 Muistutukset

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

Palveluyksikön vastuuhenkilö laatii kirjallisen perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä.

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

Kommentoinut [LM1]: Tämä on ilmeisesti jostain suoraan copy-pastattu? katsotko Anu läpi vielä niin, että on sujuvaa tekstiä, nyt ei ole.

Kommentoinut [KA2R1]: Katson tämänkin. En muista ulkoa, mitkä kaikki kappaleet ovat dokumentilla suoraan, mutta tarkistan alkuperäisestä pohjasta nmä vielä ja korjailen. Hyvä kun kaksi silmäparia katsoo, tähän kuitenkin sokeutuu, kun sitä tekee.

Kommentoinut [AK3R1]: Tämä kappale oli itseasiassa lomakkeella oleva valmis teksti. Muokkasin sitä kuitenkin paremmaksi suomeksi.



Kuva 4. Muistutusprosessi

Asiakas voi tehdä muistutuksen sähköisesti tai toimittamalla sen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen (LUVN) kirjaamoon.

Muistutus voidaan tehdä:

- Sähköisesti Suomi.fi-palvelussa vahvan tunnistautumisen kautta täytettävällä verkkolomakkeella.

- Paperisena toimittamalla muistutus henkilökohtaisesti LUVN:n kirjaamoon (Kamreerintie 2 A, Espoo, arkisin klo 8.00–16.00) tai lähettämällä sen postitse osoitteeseen: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

Kirjaamo kirjaa saapuneen muistutuksen asianhallintajärjestelmä Dynasty 10:een ja ohjaa sen käsiteltäväksi toimivaltaiselle viranhaltijalle. Mahdollinen vahingonkorvausvaatimus voidaan esittää muistutuksen yhteydessä, eikä sitä varten tarvita erillistä lomaketta.

Muistutuksen käsittelystä vastaa tehtävänjaon mukainen viranhaltija. Lasten mielenterveyspalveluissa muistutuksen käsittelijänä toimii pääsääntöisesti linjajohtaja. Viranhaltija laatii muistutusvastauksen Dynasty 10 -järjestelmässä ja toimittaa sen asiakkaalle Suomi.fi-viestinä, turvasähköpostilla tai kirjepostilla. Tarvittaessa vastaus toimitetaan tiedoksi myös valvovalle viranomaiselle.

Muistutukseen vastaava viranhaltija määräytyy lainsäädännön sekä hyvinvointialueen toimintaohjeiden perusteella. Terveyden- ja sairaanhoitoa koskevissa muistutuksissa vastaus annetaan terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavan johtajan nimissä. Muistutuksen sisällöstä, laajuudesta ja kohteena olevasta organisaatiotasosta riippuen vastaajana voi toimia hyvinvointialuejohtaja, palvelualuejohtaja, palvelulinjajohtaja, palveluyksikön johtaja tai palveluyksikön päällikkö. Kirjaamo ohjaa muistutukset käsittelyyn erillisen vastuunjakotaulukon mukaisesti.

Yksikön sisäisessä käsittelyprosessissa asiakasta ohjataan tarvittaessa palautteen antamiseen tai muistutuksen tekemiseen tarkoitettuihin kanaviin. Kun muistutus on saapunut käsittelyyn, linjajohtaja vastaa siihen joko itse tai pyytää lisäselvitystä palveluesihenkilöltä. Palveluesihenkilö hankkii tarvittavat selvitykset henkilöstöltä ja muilta asianosaisilta sekä laatii kirjallisen yhteenvedon, jossa vastataan muistutuksessa esitettyihin kysymyksiin ja kuvataan tehdyt tai suunnitellut korjaavat toimenpiteet.

Palveluesihenkilö toimittaa laatimansa selvityksen linjajohtajalle, joka kokoaa lopullisen vastauksen, tallentaa sen asianhallintajärjestelmään ja toimittaa muistutusvastauksen asiakkaalle.

Asiakkaan tai hänen omaisensa esiin tuomat epäkohdat käsitellään ensisijaisesti toimintayksikön omavalvonnan keinoin muistutusmenettelyn kautta. Muistutuksen käsittelyn tavoitteena on selvittää tapahtuneet olosuhteet, antaa asiakkaalle asianmukainen vastaus sekä varmistaa tarvittavien korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden toteutuminen toimintayksikössä. Tarvittaessa yksikön toimintatapoja ja käytäntöjä kehitetään muistutuksen perusteella.

2.5 Henkilöstö

Lasten mielenterveyspalveluissa työskentelee sairaanhoitajia, psykologeja sekä kaksi palveluesihenkilöä. Omavalvontasuunnitelman päivityshetkellä henkilöstö jakautuu toimipisteittäin seuraavasti: Espoon Niittykummun perhekeskuksessa työskentelee 11 sairaanhoitajaa ja 5 psykologia, Lohjan Perhekeskus Purjeessa 4 sairaanhoitajaa ja 1 psykologi sekä Tammisaaren perhekeskuksessa 3 sairaanhoitajaa ja 1 psykologi. Toiminta on organisoitu kolmeen keskitettyyn tiimiin, jotka toimivat näissä toimipisteissä.

Palveluesihenkilöistä toinen toimii sairaanhoitajien ja toinen psykologien esihenkilönä. Johtamista ja toiminnan kehittämistä toteutetaan kuitenkin yhteisjohtamisen periaatteiden mukaisesti. Esihenkilöiden hallinnollisessa alaisuudessa työskentelee lisäksi kolme terapiakoordinaattoria.

Pitkäkestoisissa poissaoloissa, kuten perhe- ja hoitovapaiden aikana, henkilöstöresursseja täydennetään määräaikaisilla työntekijöillä. Lyhytaikaisia poissaoloja ei työn luonteen vuoksi pääsääntöisesti voida korvata sijaisjärjestelyin. Vuokratyövoimaa ei palveluissa käytetä.

Lääkäripalvelut tuotetaan erillisten lääkäripalveluiden kautta. Espoossa työskentelee kolme erikoislääkäriä vaihtelevilla työpanoksilla, ja syksystä 2026 alkaen lisäksi kaksi erikoistuvaa lääkäriä. Lohjalla työskentelee yksi lääkäri ja Tammisaaressa yksi lääkäri.

Lääkäreiden esihenkilönä toimii syksyyn 2026 saakka lääkärilinjan johtava ylilääkäri. Tämän jälkeen lasten mielenterveyspalveluiden lääkäripalveluiden esihenkilötehtävissä aloittaa uusi ylilääkäri. Nykyinen johtava ylilääkäri toimii jatkossa tämän ylilääkärin esihenkilönä.

Palveluyksikköön kuuluvien palvelupisteiden esihenkilöt varmistavat ennen palvelussuhteen alkamista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet ja kelpoisuuden tehtävään. Henkilöstön kelpoisuus varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon sisältyy kelpoisuusvaatimusten täyttymisen tarkastamisen lisäksi tarvittaessa turvallisuusselvitysten ja huumausainetestauksen toteuttaminen. Palveluyksikön esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen lasten ja nuorten kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 28 §:n sekä lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) 3 §:n mukaisesti.

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset.

Palveluesihenkilöt varmistavat rekrytointivaiheessa ennen työsuhteen alkamista, että työntekijät täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille asetetut kelpoisuus- ja laillistusvaatimukset. Rekrytointiprosessiin sisältyvät tarvittaessa satunnaiset huumausainetestaukset, ja kaikilta lasten ja nuorten kanssa työskenteleviltä edellytetään rikosrekisteriotteen esittämistä.

Henkilöstön täydennyskoulutusta tuetaan toiminnan tarpeiden mukaisesti, ja työntekijöitä kannustetaan osallistumaan myös omaehtoisiin luento- ja verkkokoulutuksiin osaamisensa kehittämiseksi. Lähes koko henkilöstö on koulutettu KLT-menetelmän (kognitiivinen lyhytterapeuttinen menetelmä) käyttöön.

Sairaanhoitajat suorittavat lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi LOP-, PKV- ja PSYK-osiot. Lääkehoidon osaaminen arvioidaan säännöllisesti, ja lääketentit uusitaan viiden vuoden välein.

Kaikki työntekijät suorittavat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojakoulutuksen sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvät verkkokoulutukset. Lisäksi asiakastietojärjestelmän käytännön käyttöön perehdyttää nimetty ammattiperehdyttäjä osana työtehtäviin perehdytystä.

Kommentoinut [LM4]: en pysty tässä asiakirjassa mitään tekstejä mitkä ovat noissa laatikoissa niin värjäämään tai yliviivamaan enkä kommentoimaan - vaan jos yritän tehdä yhdelle sanalle muokkauksen, niin vaihtaa koko laatikon tekstin värillä. Ei laatikoissa olevia tekstejä voin muokata. Eli tämä täytyy siksi katsoa läpi, sillä laatikoissa olevia tekstejä täytyy muuttaa, poistaa tai lisätä. mutta nyt en pääse tekemään näistä tosiaan merkintöjä edes, että mitä kohtia.

Kommentoinut [LM5R4]: @Kivistö Anu mikä on tunne-elämän tutkimuksen koulutus?

Kommentoinut [KA6R4]: Nuo laatikot ovat tosi tökeröt tässä. Itsekin jouduin siirtelemään tekstiä toiselle dokumentille ja muokkailemaan niitä. Samoin oli kuulemma lääkehoitosuunnitelman kanssa. Psykologit käyvät tunne-elämän tutkimuskoulutuksen meillä, koska tätä tarvitaan mt-palveluissa paljon. Hogrefen alakouluikäisen tunne-elämän tutkimuskokonaisuus ilman projektiivisia memnetelmiä.

Kommentoinut [AK7R4]: Nyt pitäisi laatikkojen olla poissa kaikista kohdista ja tekstejä muokattu.

Psykologit suorittavat tunne-elämän tutkimuksiin liittyvän koulutuksen varmistaakseen riittävän osaamisen lasten mielenterveyspalveluissa keskeisten tutkimusten toteuttamiseen. Näin varmistetaan tutkimusten laadukas ja asianmukainen toteutus osana asiakastyötä.

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 • Erillinen koulutus tai sisältyen esim. tietojärjestelmäkoulutukseen	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (Oppiportti) • infektioiden torjunta, laiteturvallisuus, turvallinen lääkehoito • Saatavilla myös laajemmalla sisällöllä	Asiakas- ja potilastyössä toimiva henkilökunta
Tai asiakasturvallisuuskoulutus (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 ja ohjaajan on oltava tavoitettavissa puhelimitse. Sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelija, joka suorittaa harjoittelujaksoaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteuttaa lääkehoitoa vain ohjaajan välittömässä valvonnassa

Rekrytointivaiheessa ennen työsuhteen alkamista varmistetaan työntekijän ammatillinen kelpoisuus, Valviran laillistus- tai rekisteröintitiedot sekä tehtävän edellyttämä osaaminen. Haastattelussa arvioidaan erityisesti lasten mielenterveystyöhön liittyvää ammatillista osaamista, soveltuvuutta tehtävään sekä riittävää kielitaitoa.

Palveluihin on laadittu kattava perehdytysohjelma, joka sisältää perehdytysrungon ja perehdytyslistauksen. Palveluesihenkilöt vastaavat perehdytyksen toteutumisesta ja seurannasta.

Perehdytykseen osallistuvat kaikki ammattiryhmät. Sihteeri huolehtii tarvittavien käyttäjätunnusten ja työvälineiden järjestämisestä sekä niiden käyttöön liittyvästä opastuksesta. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään 1–2 ammattiperehdyttäjää, jotka tukevat työntekijää tehtävään perehtymisessä. Perehdytyksen aikana työntekijä tutustuu oman ammattialansa lisäksi muiden ammattiryhmien toimintaan, tiimityöhön, lääkärityöskentelyyn sekä keskeisiin kirjallisiin ohjeisiin ja dokumentteihin.

Uusi työntekijä osallistuu alkuvaiheessa asiakastapaamisiin kokeneemman työntekijän kanssa, jotta hän saa riittävän kokonaiskuvan työtehtävistä, toimintamalleista ja ammattirooliin liittyvistä vastuista. Palveluesihenkilöt vastaavat siitä, että työntekijä saa kattavan perehdytyksen yksikön käytäntöihin ja toimintatapoihin. Lisäksi he tapaavat uutta työntekijää säännöllisesti ensimmäisten 1–2 kuukauden aikana varmistaakseen perehdytyksen etenemisen ja omaksumisen. Ammattiperehdyttäjät tukevat työntekijää asiakastyöhön liittyvien toimintatapojen, menetelmien ja prosessien oppimisessa.

Opiskelijoille nimetään vähintään yksi ammattialan ohjaaja. Opiskelija toimii ohjaajan tuella ja ohjauksessa, ja hänet perehdytetään yksikön toimintakäytäntöihin sekä työtehtäviin vastaavalla tavalla kuin uusi työntekijä.

Palveluesihenkilöt tapaavat henkilöstöä säännöllisesti yksilöllisissä keskusteluissa, aluekohtaisissa tiimeissä sekä yhteisissä henkilöstötapaamisissa. Henkilöstö osallistuu palveluiden kehittämiseen tarkoituksenmukaisilla tavoilla. Tavoitekeskustelut toteutetaan sekä yksilöllisinä että ryhmämuotoisina keskusteluina kaksi kertaa vuodessa. Esihenkilöt ovat lisäksi henkilöstön tavoitettavissa työn arkeen liittyvissä kysymyksissä.

Työntekijöille järjestetään tiimeittäin säännöllinen ryhmätyönohjaus, joka tukee asiakastyön sisältöjä sekä moniammatillista yhteistyötä. Työnohjaajat valitaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kilpailutettujen työnohjaajien joukosta siten, että heillä on tehtävän edellyttämä koulutus ja riittävä kokemus mielenterveystyön tukemisesta.

Havaitut epäkohdat käsitellään viivytyksettä henkilöstön kanssa, ja niiden korjaamiseksi ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin organisaation ohjeistusten mukaisesti. Ammattilaisten toiminnan asianmukaisuutta arvioidaan asiakaspalautteen, toiminnan tavoitteisiin liittyvien mittareiden sekä kollegoiden ja esihenkilöiden havaintojen perusteella.

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.

Lasten mielenterveyspalveluissa ei ole käytössä lakisääteistä henkilöstömitoitusta. Henkilöstöresurssien riittävyyttä seurataan säännöllisesti lähetteiden, jonotilanteen ja asiakasmäärien perusteella. Työntekijäkohtaisesti on määritelty tavoitellut asiakasmäärät sekä suoritemäärät työpäivää kohden. Lisäksi seurataan palveluun pääsyn odotusaikoja.

Palveluesihenkilöt käyvät aktiivista vuoropuhelua henkilöstön kanssa tilanteissa, joissa palvelutarpeissa tai työkuormituksessa havaitaan muutoksia. Henkilöstöresursseja kohdennetaan hyvinvointialueen sisällä palvelutarpeen mukaisesti, huomioiden samalla asiakkaiden kielitarpeet. Pidempiaikaiset määräaikaiset tehtävät pyritään täyttämään viivytyksettä.

Jatkuvan seurannan avulla varmistetaan henkilöstöresurssien riittävyys suhteessa palveluiden kysyntään ja asiakasvirtaan yhteistyössä palveluesihenkilöiden ja palvelulinjajohtajan kanssa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hyvän hoidontarpeen arvioinnin toteutuminen edellyttää, että arviointia tekevällä työntekijällä on käytettävissään kaikki arvioinnin kannalta tarpeelliset tiedot sekä mahdollisuus tarvittaessa konsultoida toista ammattihenkilöä joko anonyymisti tai asiakkaan suostumuksella.

Asiakas- ja potilastietojen käyttö ja luovuttaminen eri toimijoiden välillä perustuu työtehtävien hoitamiseen liittyvään tiedonsaantitarpeeseen. Asiakas- ja potilastietoja käsitellään ja hyödynnetään ainoastaan siinä laajuudessa kuin se on välttämätöntä työtehtävien suorittamiseksi sekä asiakkaan hoidon järjestämiseksi ja toteuttamiseksi.

Asiakas- ja potilastietojen käyttöä sekä luovutuksia seurataan säännöllisesti lokitietojen avulla. Lasten mielenterveyspalveluissa tehdään tarkoituksenmukaista ja hoidon kannalta perusteltua yhteistyötä eri sisäisten ja ulkoisten toimijoiden kanssa asiakkaan ja/tai huoltajan suostumuksella.

Työntekijät vastaavat siitä, että tiedonsiirto ja tiedonvaihto toteutetaan tietoturvallisesti sekä salassapitoa koskevaa lainsäädäntöä noudattaen. Yhteistyökumppanit osallistuvat tarvittaessa myös verkostotyöhön asiakkaan ja perheen suostumuksella.

Mikäli palveluissa hyödynnetään neuropsykologisia tutkimuksia, yhteistyö palveluntuottajan kanssa toteutetaan sovittujen toimintamallien mukaisesti. Palveluntuottaja toimittaa tutkimuksiin liittyvät asiakas- ja potilasasiakirjat tilaajalle sekä asiakkaalle voimassa olevien säädösten mukaisesti.

Yksikön työntekijät ja vastuuhenkilöt tekevät tiivistä yhteistyötä lääkäripalveluiden johtavan ylilääkärin kanssa palveluiden sisältöjen, palvelukokonaisuuksien kehittämisen sekä omavalvontaan liittyvien toimintojen suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan osalta. Yhteistyötä toteutetaan tarkoituksenmukaisesti ja toiminnan tavoitteita tukevalla tavalla.

2.8 Toimitilat ja laitteet

Lasten mielenterveyspalveluiden toimintaa toteutetaan hyvinvointialueen käyttöön osoitetuissa vuokratuissa toimitiloissa kolmella alueella ja kolmessa tiimissä. Toimipisteet sijaitsevat Espoon Niittykummun perhekeskuksessa, Lohjan Perhekeskus Purjeessa sekä Tammisaaren perhekeskuksessa. Lisäksi kaksi Lohjan tiimin työntekijää työskentelee pääasiallisesti Nummelan toimipisteestä käsin. Työtä voidaan toteuttaa myös muissa hyvinvointialueen toimipisteissä asiakastyön tarpeiden ja toiminnan tarkoituksenmukaisen järjestämisen edellyttämällä tavalla. Toimipisteissä henkilöstön käytettävissä on monitoimitiloja, rauhalliseen työskentelyyn soveltuvia työtiloja, puhelintyöhön tarkoitettuja tiloja, kokoustiloja sekä osassa toimipisteitä erillisiä työhuoneita. Asiakastapaamiset järjestetään niiden toteuttamiseen parhaiten soveltuvissa tiloissa. Työhön kuuluu myös havainnointikäyntejä varhaiskasvatuksen ja opetustoimen toimintaympäristöissä sekä tarvittaessa asiakkaiden kotona toteutettavia käyntejä.

Työ toteutetaan ensisijaisesti läsnätyönä, mutta sen tukena hyödynnetään tarkoituksenmukaisesti myös etätyömahdollisuuksia sekä digitaalisia työvälineitä. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan tietoturvan ja salassapitosäännösten toteutumisesta organisaation ohjeistusten mukaisesti riippumatta työn suorittamispaikasta. Organisaatio huolehtii käytössä olevien laitteiden ja järjestelmien tietoturvasta. Henkilöstön käytössä ovat myös tietoturvallista työskentelyä tukevat välineet, kuten kuulokkeet ja näyttöjen tietosuojakalvot.

Paperimuotoinen salassa pidettävä aineisto käsitellään, säilytetään ja hävitetään voimassa olevien tietosuoja- ja tietoturvaohjeiden mukaisesti. Henkilötietoja säilytetään ainoastaan tarkoitukseen hyväksytyissä tietojärjestelmissä sekä lukituissa arkistokaapeissa tai tiloissa. Etäyhteydellä tapahtuva pääsy verkkolevyille ja tietojärjestelmiin edellyttää suojattua VPN-yhteyttä ja organisaation tietoturvaratkaisujen käyttöä.

Henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan toimipisteissä kulunvalvonta- ja henkilöhälytysjärjestelmien avulla. Lisäksi osassa toimipisteitä on käytettävissä vahtimestaripalvelut. Toimitilojen turvallisuuspalveluista ja vahtimestaritoiminnoista vastaa hyvinvointialueen palvelukeskus.
Kiinteistöihin liittyviä vika- ja huoltotilanteita varten toimipisteissä noudatetaan paikallisia toimintaohjeita. Kiinteistöjen tilahallinnasta vastaa hyvinvointialueen tilapalvelut, jonka kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä toimitiloihin liittyvissä kysymyksissä ja kehittämistoimenpiteissä.

Toimitiloissa voi esiintyä tilojen kulumiseen, rakenteiden tai laitteiden rikkoutumiseen sekä puutteellisiin turvallisuusmerkintöihin liittyviä riskejä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan vioista, puutteista, laitteiden toimintahäiriöistä tai muista turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseksi.

Mikäli havaitaan asiakas-, potilas- tai työturvallisuutta vaarantava tekijä, siitä tulee tehdä ilmoitus LaRi-järjestelmään organisaation ohjeistuksen mukaisesti. Ilmoitukset käsitellään LaRi-järjestelmässä voimassa olevien toimintamallien mukaisesti, ja niiden perusteella käynnistetään tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet. Koska toimitiloissa toimii useita eri toimijoita, turvallisuuteen liittyvä ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia tilojen käyttäjiä.

Jokainen työntekijä vastaa asiakkaan yksityisyyden suojan toteutumisesta asiakastilanteissa sekä noudattaa toiminnassaan voimassa olevia tietosuojaohjeita ja -määräyksiä.

Toimitiloihin liittyvä riskien arviointi toteutetaan vuosittain tai tarvittaessa osana LaRi-järjestelmässä tehtävää riskienarviointia. Lisäksi jokaisen työntekijän velvollisuutena on perehtyä kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelmaan sekä toimintaohjeisiin hätä- ja poikkeustilanteiden varalta.

Toimitilojen hallinnoinnista ja ylläpidosta vastaavat palvelukeskus ja tilapalvelut. Palvelukeskus tuottaa toimitiloihin liittyvät arjen tukipalvelut, kun taas tilapalvelut vastaavat kiinteistöjen hallinnasta, ylläpidosta ja käytön koordinoinnista. Huoltopyynnöt tehdään pääsääntöisesti sähköisen palvelupyyntöjärjestelmän kautta palvelukeskukselle. Muut toimitiloihin liittyvät poikkeamat ja epäkohdat ilmoitetaan LaRi-järjestelmään, jossa ne käsitellään voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti ja ohjataan tarvittaessa asianmukaisille vastuutahoille. Tarvittaessa esihenkilöt tai muu johto järjestävät yhteistyöpalavereita tilapalveluiden ja/tai palvelukeskuksen vastuuhenkilöiden kanssa.

Lasten mielenterveyspalvelut toimivat perhekeskuksissa, joissa toimii useita eri palveluntuottajia ja yhteistyötahoja. Tilat ovat tilapalveluiden hallinnoimia ja ylläpitämiä vuokratiloja. Mikäli tiloissa havaitaan puutteita, turvallisuusriskejä tai muita epäasianmukaisuuksia, niistä ilmoitetaan viipymättä organisaation voimassa olevien toimintaohjeiden mukaisesti asian jatkokäsittelyä varten.

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet

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

Lasten mielenterveyspalveluihin on nimetty Espooseen yksi vastuullinen sairaanhoitaja verenpainemittareiden kalibrointiin ja huoltoon liittyviä tehtäviä varten. Tammisaaren yksikössä sairaanhoitajat vastaavat näistä tehtävistä yhteisvastuullisesti, ja Lohjalla kalibroinnista sekä huollon järjestämisestä huolehtii sihteeri. Mikäli laitteen käyttöön liittyvää opastusta tarvitaan, siitä vastaa erikseen sovittu kokenut sairaanhoitaja.

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 sekä potilaaseen annetusta laitteista.

Lasten mielenterveyspalveluissa käytössä oleviin lääkinnällisiin laitteisiin kuuluvat verenpainemittarit. Laitteiden ylläpidosta vastaava sairaanhoitaja ja/tai sihteeri huolehtii verenpainemittareiden kalibroinnista, huolloista ja määräaikaistarkastuksista organisaation voimassa olevien ohjeiden mukaisesti.

Laitteiden hankinta toteutetaan Stella-järjestelmän kautta ja huoltoon liittyvät toimenpiteet HUSin lääkintätekniikan Medusa-järjestelmän kautta. Hyvinvointialueen eri toimialueilla on käytössä osittain toisistaan poikkeavia menettelytapoja laitteiden hankintaan, rekisteröintiin, käyttöönottotarkastuksiin, määräaikaishuoltoihin ja käytöstä poistamiseen liittyen.

Laitevastaava vastaa siitä, että hän perehtyy oman toimialueensa voimassa oleviin ohjeisiin ja huolehtii laitteiden hankinnasta, ylläpidosta sekä huoltoon liittyvistä toimenpiteistä intranetissä julkaistujen ohjeiden mukaisesti.

HUS Runkopalveluiden Lääkintätekniikka vastaa pääsääntöisesti Espoon, Lohjan ja Tammisaaren alueiden lääkintälaitteiden teknisistä palveluista. Toimintaohjeet sekä käytännöt voivat kuitenkin vaihdella alueittain erityisesti hankinnan, rekisteröinnin, käyttöönottotarkastusten, määräaikaishuoltojen ja laitteiden poistoprosessien osalta.

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).

Lasten mielenterveyspalveluissa käytetään Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kilpailuttamaa Lifecare-asiakastietojärjestelmää. Järjestelmän käytössä noudatetaan organisaation voimassa olevia ohjeita ja määräyksiä. Kirjaamiskäytäntöjen tueksi on laadittu yksikkökohtaiset kirjaamisohjeet, jotka ovat henkilöstön saatavilla yksikön tietoturvallisessa sähköisessä kansiossa.

Uudet työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön ja kirjaamiskäytäntöihin sekä sähköisten omatoimiopintojen että ammattiperehdyttäjän antaman ohjauksen avulla. Perehdytyssuunnitelmaan sisältyy lisäksi ohjeistus erityistilanteiden kirjaamisesta. Ohjeistus löytyy myös yksikön sähköisestä dokumenttijärjestelmästä. Ohjeita päivitetään toimintaympäristön tai järjestelmien muuttuessa, ja muutoksista tiedotetaan henkilöstölle viipymättä.

Jokainen työntekijä suorittaa vuosittain LUVN Akademi -oppimisympäristössä tietosuojakoulutuksen palveluiden vuosikellon mukaisesti. Asiakasperheiden kanssa tapahtuvassa viestinnässä hyödynnetään ensisijaisesti tietoturvallista Lunna-järjestelmää kiireettömien viestien välittämiseen, videotapaamisten toteuttamiseen sekä lomakkeiden käsittelyyn.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvapalvelut vastaavat organisaation tietoturvasuunnitelman laatimisesta ja ylläpidosta. Voimassa oleva tietoturvasuunnitelma on päivitetty 18.10.2024. Lasten mielenterveyspalveluissa noudatetaan organisaation yhteistä tietoturvasuunnitelmaa, joka on henkilöstön saatavilla intranetissä.

Lasten mielenterveyspalveluissa käytetään ainoastaan organisaation hyväksymiä laitteita, välineitä, järjestelmiä ja teknologisia sovelluksia. Tietojärjestelmäpoikkeamien, tietoturvahäiriöiden ja tietoturvariskien käsittelyssä toimitaan organisaation ohjeistusten mukaisesti. Vuosittaisen tietosuojakoulutuksen avulla varmistetaan henkilöstön osaaminen tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisessa.

Organisaatio tiedottaa tietojärjestelmien häiriö- ja poikkeamatilanteista esihenkilöille ja henkilöstölle. Mikäli tiedote toimitetaan ensisijaisesti esihenkilöille, he vastaavat tiedon välittämisestä henkilöstölle viivytyksettä. Jokaisen ammattilaisen velvollisuutena on seurata aktiivisesti organisaation viestintäkanavia.

Tietojärjestelmämuutoksista ja päivityksistä tiedotetaan yksiköllä organisaation ohjeistuksen mukaisesti. Esihenkilöt tukevat henkilöstöä muutostilanteissa sekä laativat tarvittaessa yhteistyössä muiden palveluiden kanssa toimintaohjeita työn tueksi. Laajojen käyttökatkosten tai järjestelmäsiirtymien varalta ammattilaiset on ohjeistettu kirjaamaan manuaalisesti asiakastapaamisten ajankohdat ja yhteystiedot, jotta asiakkaille voidaan tarvittaessa tiedottaa muutoksista tai peruuntumisista. Tarvittaessa asiakastapaamisia voidaan siirtää tilanteen edellyttämällä tavalla.

Lasten mielenterveyspalveluissa hyödynnetään sähköisiä palvelukanavia osana asiakastyötä, kuten Microsoft Teamsia ja Lunna-asiointikanavaa. Tavoitteena on avata jokaiselle asiakkaalle tietoturvallinen Lunna-asiointikanava kiireettömään viestintään sekä mahdollisuus videotapaamisiin. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus kieltäytyä sähköisen asiointikanavan käytöstä. Tällöin etäyhteyden toteuttamisessa voidaan hyödyntää muita organisaation hyväksymiä ja tietoturvallisia ratkaisuja, kuten Microsoft Teamsia.

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.

Lasten mielenterveyspalveluissa lääkkeitä ei säilytetä, annostella eikä jaeta. Sairaanhoitajat osallistuvat lapsen lääkehoidon aloitusten ja lääkekokeilujen seurantaan lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti yhteistyössä huoltajien kanssa. Vastuu lääkkeiden annostelusta ja jakamisesta lapselle kuuluu huoltajille kotiympäristössä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen (LUVN) sekä Perhe- ja vammaispalveluiden lääkehoitosuunnitelmat ovat saatavilla intranetin lääketurvallisuussivuilla. Lasten mielenterveyspalveluiden oma lääkehoitosuunnitelma on tallennettu sähköiseen LaRi-järjestelmään, jossa se on koko henkilöstön luettavissa. Jokainen työntekijä kuittaa lääkehoitosuunnitelman luetuksi. Suunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi perehdytyksen yhteydessä sekä aina sen päivittyessä. Lääkehoitosuunnitelma toimii osana palveluyksikön perehdytyskokonaisuutta.

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty kesäkuussa 2026. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaavat palveluesihenkilö ja johtava ylilääkäri. Palveluesihenkilö vastaa palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta sekä lääkehoitosuunnitelman toimeenpanon, toteutumisen ja seurannan varmistamisesta.

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.

Lasten mielenterveyspalveluiden asiakastietojen käsittelystä ja ohjauksesta vastaa palvelulinjajohtaja Maaret Laine.

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

Yksikön asiakkaita informoidaan mahdollisuudesta antaa palautetta koko hoitoprosessin ajan joko suoraan työntekijöille tai esihenkilöille. Lisäksi asiakkaita ohjataan antamaan palautetta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta, jolloin palaute ohjautuu suoraan asian käsittelystä vastaaville henkilöille. Yksiköllä ei tällä hetkellä ole käytössään omaa erillistä palautekanavaa.

Palautteeseen vastaa se vastuuhenkilö, jonka palvelua tai toimintaa palaute koskee. Esihenkilöt huolehtivat palautteiden käsittelystä viivytyksettä. Asiakkaalle vastataan yksiköstä silloin, kun palautteen antajan yhteystiedot ovat käytettävissä.

Saatua palautetta hyödynnetään järjestelmällisesti toiminnan kehittämisessä, palvelun laadun parantamisessa sekä henkilöstön oppimisen tukena. Palautteiden perusteella tunnistetaan ja toteutetaan tarkoituksenmukaisia kehittämistoimenpiteitä. Palautteita käsitellään yksiköissä osana päivittäisjohtamista sekä tarvittaessa johtotiimeissä ja koosteina johtoryhmissä. Palautteet tuottavat tärkeää tietoa asiakkaiden ja potilaiden kokemuksista hoidosta ja palveluista. Niiden avulla toimintakäytäntöjä voidaan arvioida kriittisesti ja kehittää entistä asiakaslähtöisemmiksi. Yksittäisiä palautteita voidaan käsitellä työpaikkakokouksissa tai osastotunneilla oppimistarkoituksessa siten, ettei asiakkaan, potilaan tai palautteen antajan henkilöllisyys ole tunnistettavissa.

3 Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaavat palvelulinjajohtaja ja palveluesihenkilöt yhteistyössä. Palveluesihenkilöiden tehtävänä on toteuttaa riskienhallintaa omilla vastuualueillaan sekä seurata ja arvioida riskienhallintatoimenpiteiden vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta.

Yksiköiden riskienarvioinnit, riskien todennäköisyydet, vakavuusluokitukset sekä niihin liittyvät hallintatoimenpiteet päivitetään vuosittain sekä aina toiminnan muuttuessa tai tarpeen sitä edellyttäessä.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus huomioida riskienhallinta osana päivittäistä työtään sekä toimia riskien ehkäisemiseksi ja hallitsemiseksi. Riskienhallinta kattaa kaikki omavalvonnan osa-alueet. Keskeiset riskit tunnistetaan riskienarviointien, käsiteltyjen tapahtumailmoitusten sekä työtehtävien ja toimintaympäristön tuntemuksen perusteella.

Kohtaamis- ja vuorovaikutustyössä merkittäväksi riskiksi tunnistetaan työn kuormittavuus, joka liittyy asiakastyön vaativaan luonteeseen. Riskin hallintaa tuetaan kattavan perehdytyksen, säännöllisen työnohjauksen, tiimipalaverien sekä esihenkilön jatkuvan tuen avulla. Lisäksi henkilöstö osallistuu aktiivisesti toiminnan kehittämiseen, mikä mahdollistaa työn tekemisen prosesseihin vaikuttamisen ja työhyvinvointia tukevien toimintatapojen vahvistamisen.

Riskien toteutumisen vaikutuksia ja riskienhallintatoimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan muun muassa sairauspoissaolojen, kehitys- ja työhyvinvointikeskustelujen sekä henkilöstöhallinnon mittareiden avulla. Näiden tietojen perusteella arvioidaan tarvittavia toimenpiteitä riskien vähentämiseksi ja työhyvinvoinnin edistämiseksi.

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

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

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

3.2.1 Riskienhallinta

Riskien ennaltaehkäisy

Riskienkartoitus toteutetaan vähintään kerran vuodessa sekä aina toiminnassa tapahtuvien merkittävien muutosten yhteydessä. Kartoituksessa tunnistettujen riskien perusteella määritellään tarvittavat ennaltaehkäisevät toimenpiteet riskien hallitsemiseksi ja turvallisuuden varmistamiseksi.

Uudet työntekijät perehdytetään organisaation riskienhallintakäytäntöihin osana työhön perehdytystä. Henkilöstöä ohjataan tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan sekä riskienarviointiin. Nämä asiakirjat käydään henkilöstön kanssa läpi vähintään kerran vuodessa sekä aina tarvittaessa.

Vaara- ja uhkatilanneilmoitukset sekä potilasturvallisuusilmoitukset käsitellään henkilöstön kanssa säännöllisesti. Ilmoituksista saatavaa tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, henkilöstön oppimisen tukemisessa sekä uusien riskien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisyssä.

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.

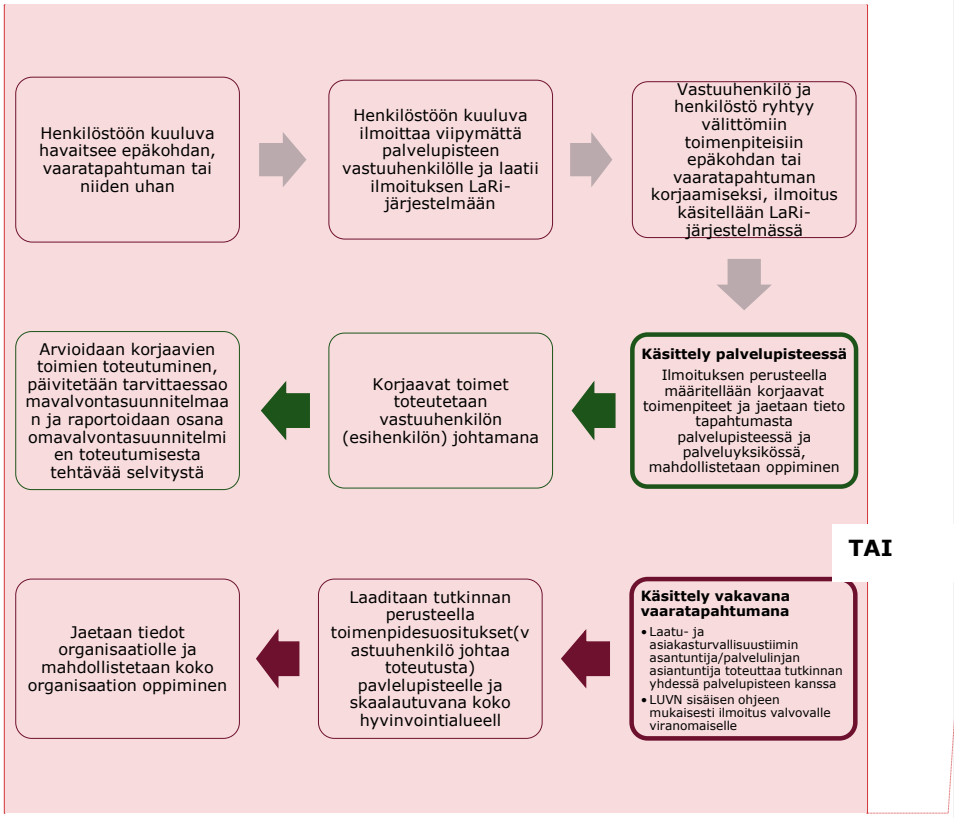


Kuva 5. Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoitus- ja käsittelyprosessi

Työntekijöille tiedotetaan perehdytyksen yhteydessä velvollisuudesta ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista tekijöistä ja tapahtumista. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä havaitsemastaan epäkohdasta tai vaaratilanteesta ilmoitus LaRi-järjestelmään sekä informoida asiasta viipymättä myös esihenkilöään henkilökohtaisesti. Omavalvontasuunnitelma toimii osana perehdytysmateriaalia, ja jokaisen työntekijän velvollisuutena on tutustua siihen työn alkaessa.

Omavalvontasuunnitelma ohjaa henkilöstöä turvallisten ja laadukkaiden toimintatapojen noudattamisessa sekä epäkohtien tunnistamisessa ja ilmoittamisessa.

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.



Kommentoinut [LM8]: menee yli rajojen

Kuva 6. Havaittujen vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja oppimisprosessi

Työntekijöiden tulee ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja/tai vaaratapahtumista esihenkilölleen viipymättä sekä tehdä ilmoitus LaRi-järjestelmään. Havaitusta epäkohdasta ja/tai LaRi-ilmoituksesta keskustellaan ilmoittajan ja/tai työyhteisön kanssa. Esihenkilö saa ilmoituksesta tiedon sähköpostiherätteen kautta.

Esihenkilön tulee ottaa ilmoitus käsittelyyn viimeistään viiden (5) päivän kuluessa sen saapumisesta. Ilmoituksen käsittely on saatettava loppuun 60 päivän kuluessa. Käsittelyn yhteydessä esihenkilö tarkistaa ilmoituksen tiedot, täydentää niitä tarvittaessa sekä arvioi tapahtuman riskitason.

Tapahtuma käsitellään työyhteisössä, jossa arvioidaan tarvittavat toimenpiteet sekä sovitaan niiden toteuttamisesta ja vastuuhenkilöistä. Erityistä huomiota tulee kiinnittää riskiluokkien 3–4 ilmoituksiin ("toimenpiteitä tarvitaan kiireellisesti" ja "toimenpiteitä tarvitaan välittömästi"). Näissä tapauksissa tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet on kirjattava ilmoitukseen käsittelyn yhteydessä. Pelkkä tapahtuman käsittely tai siitä keskusteleminen ei yleensä ole riittävä toimenpide. Esihenkilö informoi tarvittaessa omaa esihenkilöään tapahtumasta sekä huolehtii tarvittavien toimenpiteiden käynnistämisestä ja seurannasta.

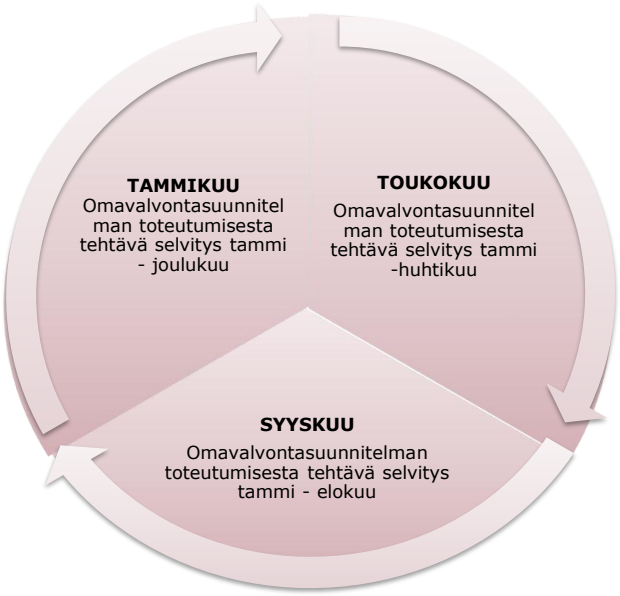
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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.

Kommentoinut [LM9]: Tsekkaatko Anu nämä, että rivittyy oikein jne

Kommentoinut [KA10R9]: Miten tämä näyttäytyy tässä dokumentissa sivulla (teksti siis)? Minulla näkyi dokumentilla kyllä tuolla alla.

Kommentoinut [AK11R9]: Tämä kappale on jälleen organisaation valmiiksi laittama teksti.



Kuva 7. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta tehtävän selvityksen raportointiaikataulu

Esihenkilöt seuraavat ja käsittelevät LaRi-järjestelmän kautta saapuvia ilmoituksia yhteistyössä tiimien kanssa. Ilmoitusten perusteella ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin, ja esihenkilöt varmistavat yhdessä asianmukaisten tahojen kanssa, että havaitut tilanteet korjaantuvat asianmukaisesti.

Työntekijöitä ohjeistetaan noudattamaan voimassa olevia käsihygienia- ja sairauspoissaolo-ohjeita niin päivittäisessä työskentelyssä kuin mahdollisissa epidemiatilanteissakin. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan työympäristön hygieniasta, mukaan lukien työskentelypisteiden puhtaanapidosta. Toimipisteisiin on hankittu pintojen desinfiointiin tarvittavia välineitä ja tarvikkeita. Erityistilanteita koskevat ohjeistukset ovat saatavilla organisaation intranetissä, ja henkilöstöä kannustetaan tutustumaan niihin aktiivisesti. Poikkeus- ja erityistilanteissa esihenkilöt huolehtivat erityisohjeiden huomioimisesta sekä niiden läpikäymisestä henkilöstön kanssa.

Yksikössä noudatetaan terveydenhuollon asiakastyössä edellytettäviä rokotussuojaa koskevia säädöksiä ja ohjeistuksia.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Lasten mielenterveyspalveluissa noudatetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valmius- ja jatkuvuudenhallinnan ohjeistuksia. Toiminnan perustana ovat voimassa oleva lainsäädäntö, kansallinen turvallisuusstrategia, kansallinen riskiarvio sekä sosiaali- ja terveydenhuollon toimialakohtaiset linjaukset.

Valmiussuunnittelu on normaalioloissa toteutettavaa ennakoivaa toimintaa, jonka tavoitteena on tunnistaa keskeiset riskit ja varmistaa palveluiden toimivuus erilaisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Varautumisen keskeisiä keinoja ovat riskien arviointi, valmiussuunnittelu, ennakkovalmistelut, koulutus sekä harjoitukset.

Jatkuvuudenhallinta on osa hyvinvointialueen huoltovarmuuden ja toimintakyvyn varmistamista. Sen tavoitteena on tunnistaa toimintaan kohdistuvat uhat, arvioida niiden vaikutukset sekä luoda toimintamallit vakavien häiriötilanteiden hallintaan, palveluiden jatkuvuuden turvaamiseen ja toiminnan palauttamiseen normaalille tasolle. Jatkuvuudenhallinnalla pyritään ylläpitämään organisaation toimintakykyä ja minimoimaan häiriötilanteiden vaikutukset asiakkaisiin, henkilöstöön ja palveluihin.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen jatkuvuudenhallinnan ohjeistus määrittelee:

- häiriötilanteiden hallinnan periaatteet
- organisaation vastuut ja roolit häiriö- ja poikkeustilanteissa
- kriittisten palveluiden turvaamisen toimintamallit
- varautumisen käytännöt erilaisiin häiriötilanteisiin.

Ohjeistus koskee koko hyvinvointialueen henkilöstöä, ja sen tavoitteena on varmistaa palveluiden turvallinen ja keskeytymätön toteuttaminen kaikissa olosuhteissa.

Jatkuvuudenhallinnan tavoitteina ovat:

1. Kriittisten palveluiden turvaaminen
- sosiaali- ja terveyspalveluiden jatkuvuuden varmistaminen häiriötilanteissa
- haavoittuvassa asemassa olevien asiakasryhmien suojaaminen.
2. Organisaation häiriönsietokyvyn vahvistaminen
- ennakoivan varautumisen kehittäminen
- häiriötilanteiden vaikutusten minimointi.
3. Vastuiden ja toimintamallien selkeyttäminen
- henkilöstön ja esihenkilöiden roolien määrittely häiriötilanteissa
- toiminnan yhdenmukaisuuden ja päätöksenteon tukeminen kriisitilanteissa.
4. Osaamisen kehittäminen
- henkilöstön valmiuksien ylläpitäminen ja vahvistaminen
- jatkuvuudenhallinnan integroiminen osaksi päivittäistä toimintaa.

Jatkuvuudenhallinta on kiinteä osa hyvinvointialueen normaalia toimintaa. Häiriötilanteissa toimitaan ensisijaisesti olemassa olevan organisaatio- ja johtamisrakenteen mukaisesti huomioiden mahdolliset poikkeusolojen erityisvaatimukset. Toimintaa tukevat yhtenäiset raportointi- ja viestintäkäytännöt sekä koko hyvinvointialueen yhteiset toimintaohjeet.

Yksikkökohtaisessa varautumisessa arvioidaan palvelu-, järjestelmä- ja prosessikohtaiset erityispiirteet sekä tarvittavat täydentävät jatkuvuudenhallintaohjeet. Näin varmistetaan, että myös paikalliset toimintaympäristöt ja palvelujen erityistarpeet huomioidaan tarkoituksenmukaisella tavalla.

Tavoitteena on turvata lasten mielenterveyspalveluiden turvallinen, laadukas ja keskeytymätön toiminta kaikissa tilanteissa sekä varmistaa palveluiden saatavuus myös häiriö- ja poikkeusoloissa. Lasten mielenterveyspalveluiden palvelut eivät kuulu kriittisiin palveluihin kansallisissa hätätilanteissa.

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa tarvittavien palveluiden kilpailuttamisesta sekä tekee tarkoituksenmukaista yhteistyötä toimintayksiköiden kanssa palveluiden substanssisisällön huomioimiseksi.

Palvelun tilaaja, lasten mielenterveyspalvelut, kerää jatkuvasti henkilöstöltä palautetta tilanteissa, joissa palveluiden toteuttamisessa on hyödynnetty ostopalveluja, kuten neuropsykologisia tutkimuksia.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue palveluiden tilaajana reklamoi tarvittaessa palveluntuottajaa havaituista laadullisista puutteista. Mikäli palveluiden laadussa todetaan olennaisia puutteita, tilaaja voi tapauskohtaisen arvioinnin perusteella ryhtyä sopimuksen mukaisiin toimenpiteisiin, mukaan lukien ostopalvelusopimuksen purkaminen.

Lääkäripalvelut tuotetaan lääkäripalveluiden toimesta, ja yhteistyötä toteutetaan tiiviisti osana päivittäistä toimintaa. Lääkäripalvelun vastuuhenkilöt vastaavat omavalvonnan toteutumisesta ja seurannasta omien palveluidensa osalta.

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.

Palveluyksikön omavalvonnan toteutuminen asiakas- ja potilastyössä edellyttää henkilöstön sitoutumista sekä riittävää ymmärrystä omavalvonnan merkityksestä ja tavoitteista. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on henkilöstön jatkuvasti saatavilla, ja siihen tehtävistä muutoksista tiedotetaan selkeästi ja viivytyksettä.

Uudet työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan työsuhteen alkaessa osana yksikön perehdytysohjelmaa. Omavalvontasuunnitelman sisältö käydään henkilöstön kanssa läpi aina suunnitelman päivitysten yhteydessä sekä vähintään kerran vuodessa osana sen säännöllistä tarkistamista.

Hyvinvointialue tarjoaa henkilöstölle omavalvontaan liittyvää koulutusta. Koulutustallenteet ovat pääsääntöisesti henkilöstön saatavilla myös koulutusten jälkeen, mikä mahdollistaa omatoimisen osaamisen ylläpitämisen ja kehittämisen. Henkilöstö toteuttaa omavalvontaa osana päivittäistä työtään sekä raportoi havaitsemistaan poikkeamista, puutteista ja kehittämistarpeista esihenkilöille tai organisaation sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Näin varmistetaan palvelujen laatu, turvallisuus ja jatkuva kehittäminen.

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain sekä aina toiminnan luonteen tai sisältöjen muuttuessa hyvinvointialueen voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa palvelulinjajohtaja yhteistyössä palveluesihenkilöiden kanssa. Palvelulinjajohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman hyväksymisestä, julkaisemisesta sekä säännöllisestä tarkistamisesta.
Omavalvonnan toteutumisen seurannasta on määritelty vastuuhenkilöt, ja seuranta toteutetaan sovituilla seurantamenetelmillä ja -välineillä.