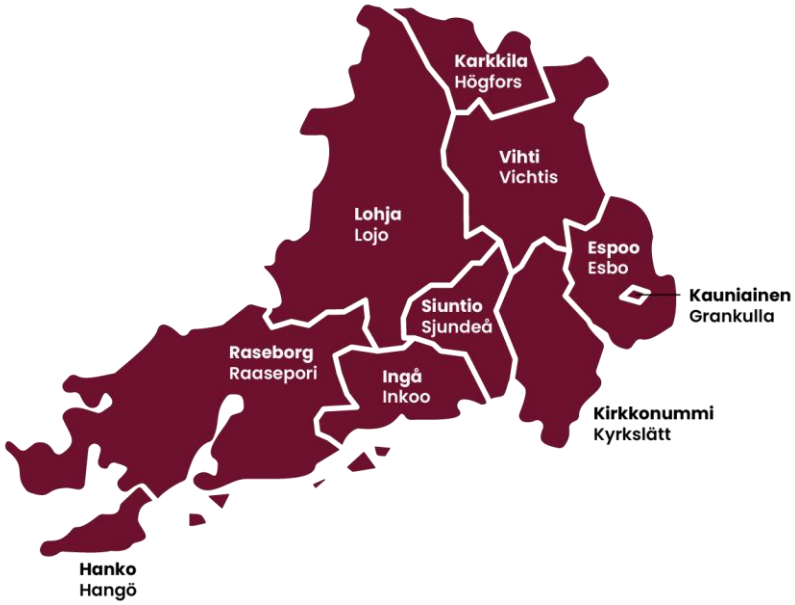


Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

[Julkaisupäivämäärä]
luvn.fi

Omavalvontasuunnitelma

Opiskeluhuollon kuraattoripalvelut

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Mikaela Heinonen-Lindholm, palveluyksikköpäällikkö	Maaret Laine, palvelulinjajohtaja	3.11.2026		

Tiivistelmä

Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) mukaisesti kuraattoripalveluilla tarkoitetaan opiskeluhuollon kuraattorin antamaa opiskelun ja koulunkäynnin tukea ja ohjausta, joilla: edistetään koulu- ja opiskeluyhteisön hyvinvointia sekä yhteistyötä opiskelijoiden perheiden ja muiden läheisten kanssa; tuetaan opiskelijoiden oppimista ja hyvinvointia sekä sosiaalisia ja psyykkisiä valmiuksia.

Kuraattorin tehtävät liittyvät sekä yhteisölliseen että yksilökohtaiseen opiskeluhuoltotyöhön. Tehtävät sisältävät asiakastyötä, opiskeluhuoltolain ja opetussuunnitelmien mukaista yhteisöllistä opiskeluhuoltotyötä sekä monialaista yhteistyötä oppilaitoksen sisällä ja oppilaitoksen ulkopuolisten tahojen kanssa. Kuraattorin työskentelyn tavoitteena on kuraattorityön keinoin edistää opiskelijoiden psykososiaalista hyvinvointia, myönteistä kokonaiskehitystä sekä kodin ja oppilaitoksen välistä yhteistyötä.

Omavalvontasuunnitelma on toimintayksikölle laadittu kirjallinen suunnitelma, työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua organisaation sisäisenä toimintana toimintayksiköiden päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvonnan avulla palveluissa esiintyvät epäkohdat ja riskit voidaan tunnistaa, ehkäistä ja korjata. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelman laadinta toteutetaan toimintayksiköissä, yhteistyössä yksikön johdon, esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa. Omavalvonnan toteuttamisesta vastuu on esihenkilöillä ja organisaation johdolla. Omavalvonnan osa-alueiden toteutumista seurataan säännöllisesti ja osin julkisesti.

Kuraattoripalvelut on osa opiskeluhuoltoa ja palvelun perustehtävänä on edistää koulu- ja opiskeluyhteisön hyvinvointia sekä yhteistyötä opiskelijoiden perheiden ja muiden läheisten kanssa; tuetaan opiskelijoiden oppimista ja hyvinvointia sekä sosiaalisia ja psyykkisiä valmiuksia. Lisäksi perustehtävänä on opiskelukyvyn tukeminen ja osallistuminen hyvien oppimisedellytysten luomiseen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Opiskeluhuollon ja mielenterveyspalvelujen palvelulinjaa johtaa palvelulinjajohtaja. Johtoryhmään kuuluvat palvelulinjajohtajan lisäksi koulu- ja opiskeluterveydenhuollon, psykologitoiminnan ja kuraattoritoiminnan palveluyksikköpäälliköt. Palvelulinjaan kuuluu opiskeluhuoltopalveluiden lisäksi lasten mielenterveyspalvelut. Laajennettuun johtoryhmään kuuluvat palvelulinjajohtajan ja palveluyksikköpäälliköiden lisäksi koulu- ja opiskeluterveydenhuollon, psykologitoiminnan ja kuraattoritoiminnan esihenkilöt. Tarvittaessa johtoryhmä tai laajennettu johtoryhmä kuulee muita asiantuntijoita päätöksen teon tueksi.

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstön sijoittelussa yritetään mahdollisuuksien mukaan ottamaan huomioon oppilaitosten erilaiset tarpeet sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Palveluyksikössä tavoitteena on, että kaikki kuraattoreiden tehtäväpohjat on täytetty ja niiden määrä on opiskeluhuoltolain mitoituksen mukainen. Riittävä työntekijöiden määrä turvaa tasalaatuisen palvelun koko hyvinvointialueella.

Palveluyksikön periaatteiden mukaisesti palveluiden kehittäminen kuuluu kaikille työntekijöille. Palvelulinjan toimintojen päälliköt ja yksiköiden esihenkilöt ovat vastuullisia palveluyksikön kehittämisen käytännön toteuttamisesta.

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä palvelun kehittämiseksi on esihenkilöillä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön esihenkilö. Jokainen työntekijä soveltaa riskienhallinnan periaatteita omassa työssään.

Laadun, turvallisuuden ja omavalvonnan johtaminen kuuluu palvelulinjan johtoryhmän vastuulle. Palvelulinjalla on strategiset painopisteet, joille määritellään vuosittain tavoitteet ja mittarit. Tavoitteita ja mittareita seurataan säännöllisesti.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja sen sisältö käydään läpi palveluyksikön johtotiimissä sekä henkilöstön kanssa henkilöstökokouksissa.

Referat

Sammanfattning av egenkontrollplanen för kuratorstjänster

Syftet med egenkontrollplanen är att säkerställa att kuratorstjänsterna är trygga, högkvalitativa, lagenliga och klientorienterade. Genom egenkontrollen följs verksamheten upp systematiskt och utvecklas kontinuerligt för att möta barns, ungas och familjers behov.

Kuratorstjänsterna grundar sig på elev- och studerandevårdslagen samt socialvårdslagstiftningen. Verksamheten främjar elevernas och studerandenas välbefinnande, delaktighet och jämlika tillgång till stöd.

Egenkontrollen omfattar bland annat:

- uppföljning av tjänsternas kvalitet, tillgänglighet och klientsäkerhet,
- hantering av klientuppgifter och dataskydd,
- personalens kompetens, introduktion och fortbildning,
- identifiering och hantering av risker samt avvikelser,
- insamling och beaktande av klientrespons,
- samarbete med skolor, läroanstalter, vårdnadshavare och andra myndigheter.

Eventuella missförhållanden eller utvecklingsbehov identifieras, dokumenteras och åtgärdas utan dröjsmål. Målet är att säkerställa att klienterna får stöd i rätt tid och att verksamheten kontinuerligt förbättras.

Egenkontrollplanen uppdateras regelbundet och fungerar som ett verktyg för kvalitetsutveckling, transparens och ansvarsfull verksamhet.

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 4

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset 4

2.2 Vastuu palvelujen laadusta 6

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 8

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun 8

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan 8

2.3.3 Tiedonsaantioikeus 9

2.3.4 Itsemääräämisoikeus 10

2.4 Muistutukset 11

2.5 Henkilöstö 12

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen 13

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys 15

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 15

2.8 Toimitilat ja laitteet 16

2.8.1 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 17

2.9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 19

2.10 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 19

3 Omavalvonta ja riskienhallinta 20

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 20

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 21

3.2.1 Riskienhallinta 21

3.2.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely 22

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 25

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 25

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen 26

4.1 Toimeenpano 26

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen 26

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

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot
Kuraattoripalveluiden palveluyksikkö
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot
yhteisen palveluyksikön valtuutetun palveluntuottajan nimi ja yhteystiedot

Palveluyksikköpäällikkö
Mikaela Heinonen-Lindholm, puh. 040 748 8731

Johtava kuraattori
Jaana Kähkönen, puh 050 360 3976
Espoonlahti, Matinkylä, Olari, Tapiola

Johtava kuraattori
Johanna Lindholm, puh 040 718 3931
Keski- ja pohjois Espoo, Kirkkonummi

Johtava kuraattori
Anna Perälä, puh 040 636 5220
Leppävaara, Kauniainen

Johtava kuraattori (palveluyksikköpäällikön 1. sijainen)

Emmi Romppainen, puh 044 767 4470
Vihti, Karkkila, Lohja 2-aste

Johtava kuraattori
Kerstin Sundqvist-Valtari, puh 040 546 7378
Lohja, Siuntio, Inkoo, Raasepori ja Hanko

Johtava kuraattori
Riikka Tainio, puh 046 877 2691
2-aste Espoo, Kirkkonummi

Johtava kuraattori (palveluyksikköpäällikön 2. sijainen)
Johanna Öhman-Helle, puh 043 826 7144
Ruotsinkieliset palvelut Espoo, Kirkkonummi ja Kauniainen

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.
Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) mukaisesti kuraattoripalveluilla tarkoitetaan opiskeluhuollon kuraattorin antamaa opiskelun ja koulunkäynnin tukea ja ohjausta, joilla: edistetään koulu- ja opiskeluyhteisön hyvinvointia sekä yhteistyötä opiskelijoiden perheiden ja muiden läheisten kanssa; tuetaan opiskelijoiden oppimista ja hyvinvointia sekä sosiaalisia ja psyykkisiä valmiuksia. Palvelua tuotetaan hyvinvointialueen omana palveluna Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen alueella.

Kuraattoripalvelut osallistuvat oppimista ja koulunkäyntiä haittaavien pulmien selvittelyyn ja tuen tarjoamiseen yhdessä muiden opiskeluhuollon ammattilaisten kanssa. Tarvittaessa järjestetään ja osallistutaan opiskelijan yksilökohtaisen monialaisen asiantuntijaryhmän toimintaan sekä oppimisen tuen ryhmiin. Yhteisöllisellä opiskeluhuollolla tarkoitetaan koulun toimintakulttuuria, joka edistää oppilaiden oppimista, terveyttä ja hyvinvointia, sosiaalista vastuullisuutta ja vuorovaikutusta ja osallisuutta. Yhteisöllinen opiskeluhuolto kuuluu koko oppilaitoksen yhteisön henkilöstölle. Yhteisöllisellä opiskeluhuollolla tarkoitetaan esim. vuorovaikutustaitojen ja mielenterveyden edistämistä, kiusaamisen, väkivallan ja häirinnän ehkäisyä, opintojen järjestäminen hyvinvointia tukevaksi, opintojen etenemisen edistämistä, opiskelijoiden ja huoltajien osallisuuden vahvistamista sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävien elintapojen tukemista. Opiskeluhuollon työntekijät voivat esimerkiksi vetää teemaryhmiä, osallistua hyvinvointiin liittyviin teemapäiviin tai työskennellä koko vuosiluokan kanssa.

Oppilas- ja opiskelijahuoltolain 9 §:n mukaan opiskeluhuollon kuraattoripalvelujen on oltava opiskelijoiden helposti saavutettavissa. Hyvinvointialue järjestää palvelut ensisijaisesti oppilaitoksessa. Palvelu tuotetaan sekä julkisen että yksityisen järjestäjän esiopetuksen, perusopetuksen ja perusopetuksen jälkeisen oppivelvollisuusajan sekä toisen asteen oppilaitosten opiskelijoille lakisääteisin perustein. Oppilaitoksia on noin 430 kpl. Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1 § määrittää palveluun oikeutetun kohderyhmän. Palveluun oikeutettuja opiskelijoita Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on noin 80000 ikäryhmän ollessa esiopetusikäisistä aikuisiin.

Koulutuksen järjestäjän on tarjottava hyvinvointialueen käyttöön tarkoitukseen soveltuvat tilat palvelujen järjestämiseksi. Jos koulutuksen järjestäjän ei ole mahdollista tarjota tarkoitukseen soveltuvia tiloja oppilaitoksesta, hyvinvointialueen on järjestettävä palvelut koulutuksen järjestäjän tarjoamissa oppilaitoksen välittömässä läheisyydessä sijaitsevissa tarkoitukseen soveltuvissa tiloissa. Koulutuksenjärjestäjät vuokraavat hyvinvointialueelle opiskeluhuollon kuraattoripalvelun toimintaan sopivat tilat oppilaitoksesta. Tavoitteena on, että tilat ovat toimivat, tarkoitukseen sopivat, terveelliset ja lainsäädännön vaatimukset täyttävät. Uudisrakennuksissa ja remonteissa kuullaan käyttäjää ja käyttäjän tarpeita.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen, ja näin ollen myös palveluyksikön, perustehtävä on asukkaidemme ja asiakkaidemme hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden tukeminen ja edistäminen yhdessä heidän kanssaan. Hyvinvointialueemme perustehtävään kuuluu varmistaa laadukkaat ja oikea-aikaiset palvelut kaikille. Huolehdimme, että palvelut vastaavat asukkaidemme ja asiakkaidemme tarpeita, ja valvomme palvelujen laatua.

2. Asiakasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon palvelujen tulee olla asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Hyvinvointialueet vastaavat oman toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta omavalvonnan keinoin. Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että palvelujen järjestäjä ja tuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. Omavalvonnan pitää olla ennakoivaa ja aktiivista toimintaa.
Olemme tunnistaneet tarpeen kehittää laadullisen työn mittareita, ja tähän odotamme hyvinvointialuetasoisia linjauksia ja mittareita. Pyrimme myös itse tunnistamaan ja kehittämään laadullisen työn mittareita asiakastietojärjestelmän tarjoamien mahdollisuuksien mukaisesti.
Palvelun sisällöllinen laadunvalvonta toteutetaan vuosikellon mukaan vuosittain johtavien kuraattoreiden toteuttamana kirjausten pistokoemaisena tarkasteluna. 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.

Palvelun laatua ja toimintaa arvioidaan myös saatujen asiakaspalautteiden ja asiakkaiden tekemien muistutusten perusteella huomioiden lainsäädännön vaatimukset sekä hyvinvointialueen palvelulupaukset.
Poikkeuksista ja epäkohdista ilmoitetaan hyvinvointialueen osalta LaRi-ohjelmaan.

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 asiakasturvallisuus 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 kuraattorit 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 kuraattorit 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 ja yksikön tilaisuuksissa.

Palveluyksikössä on viikoittainen 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 kuraattorit sijaistavat toisiaan sovitusti ja vastaavat sijaisuuden aikana oman tiiminsä lisäksi myös sijaistettavan tiimin palveluiden saatavuuden, esihenkilötuen sekä viranomaisvastuiden hoitamisen varmistamisesta.

Kuraattoripalveluidenyksikössä seurataan palveluiden toteutumista asiakastietojärestelmästä saatujen tietojen perusteella. Tietoja saadaan esim. asiakaskontakteista. Käytössämme on myös linjakohtainen talouden TAHTI-raportti kuukausittain, joka sisältää mittareiden lisäksi myös talousseurannan. Johtotiimissä ja aluetiimeissä seurataan palvelulinja-, tiimikohtaisia raportteja, ja arvioidaan yhdessä palvelun laatua ja saatavuutta. Työntekijäkohtaisia raportteja esihenkilö käy läpi työntekijän kanssa tarvittaessa sekä tavoite- ja kehityskeskustelujen yhteydessä.

Yksikön laadusta ja asiakasturvallisuudesta vastaa palvelulinjajohtaja, kuraattoripalveluiden palveluyksikköpäällikkö sekä tiimeistä vastaavat johtavat kuraattorit.

Laadun ja asiakasturvallisuuden poikkeamista tehdään ilmoitus hyvinvointialueella käytössä olevan laadunnan hallintaohjelmaan (LaRi) Asiakastyön laadun osalta kirjaamiskäytännöt on yhtenäistetty palveluyksikön siirryttyä uuteen asiakastietojärjestelmään. Rakenteisen kirjaamisen tavoitteena on yhtenäistää ja parantaa kirjaamisen laatua. Omavalvonnallisesti suositellaan varmistamaan asiakaskirjaamisten laatu ja yhdenmukaisuus. Esihenkilöllä on vastuu tarkistaa asiakaskirjausten laatua ja suunnitelmallisuutta tarpeen mukaan. Työntekijän tulee varmistaa asiakaskirjausten riittävä laatu ja yhdenmukaisuus noudattamalla lakeja ja kuraattoripalveluiden yksikön ohjeita. Kirjausten tulee tukea asiakastyön tavoitteellisuutta, seurantaa ja arviointia.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus palveluun

Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan
Miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon? Huomioithan erityislainsäädännön.
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tarjoaa opiskeluhuollon kuraattoripalveluja esiopetuksen, perusopetuksen ja toisen asteen opiskelijoille. Kuraattori on helposti lähestyttävä sosiaalialan ammattilainen, jonka puoleen voi kääntyä matalalla kynnyksellä. Kuraattorin yhteystiedot löytyvät oppilaitoksen tai Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta. Kuraattoriin voi ottaa yhteyttä oppilaitoksen Wilman, sähköisen asiointikanavan Lunnan, sähköpostin tai puhelimen kautta. Kuraattorin voi tavata myös oppilaitoksessa. Kuraattoripalvelussa pyritään noutamaan oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaisia määräaikoja. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain mukaan, opiskelijalle on järjestettävä mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti opiskeluhuollon psykologin tai kuraattorin kanssa viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä sen jälkeen, kun opiskelija on tätä pyytänyt. Kiireellisessä tapauksessa mahdollisuus keskusteluun on järjestettävä samana tai seuraavana työpäivänä. Myös hyvinvointialueen ulkopuolella kirjoilla olevat opiskelijat, jotka opiskelevat LUVNin alueen oppilaitoksessa, ovat palveluihin oikeutettuja.
Mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun on järjestettävä opiskelijalle 1 momentissa tarkoitetulla tavalla myös opiskelijan huoltajan tai muun henkilön yhteydenoton perusteella, jollei kyseessä ole yhteydenottajan neuvonta ja ohjaus tai jos keskustelun järjestäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.
Opiskeluhuollon psykologin tai kuraattorin arvion perusteella opiskelijalla on oikeus saada riittävä tuki ja ohjaus hänen opiskeluunsa ja kehitykseensä liittyvien vaikeuksien ehkäisemiseksi ja poistamiseksi. Tarvittaessa opiskelija on ohjattava saamaan muita opiskeluhuollon palveluja sekä muuta erityisen tuen tarpeessa olevia lapsia ja nuoria tukevaa toimintaa.

1.1.1 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Asiakkaalle laaditaan pääsääntöisesti, yhdessä hänen kanssaan, palvelun toteuttamissuunnitelma. Kuraattoripalvelun toteuttamissuunnitelma kuvaa asiakkaan tuen tarpeen, tavoitteet, sovitut toimenpiteet, vastuut sekä seurannan niiden toteutumisen varmistamiseksi.

2.3.2 Tiedonsaantioikeus

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
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

Kuraattoripalveluissa on käytössä palveluiden huonetaulu, missä kerrotaan asiakkaan oikeuksista ja palvelun saamisen ehdoista. Asiakas voi antaa palautetta Luvnin palautekanavan kautta Anna palautetta | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tai suoraan työntekijälle käynnin yhteydessä.
Mikäli asiakas on tyytymätön sosiaalihuollossa saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi tehdä muistutuksen joko vapaamuotoisella kirjeellä tai LUVN.fi-sivustolla löytyvällä muistutuslomakkeella.

1.1.2 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Kommentoinut [SK1]: alaikäisen itsemääräämisoikeus sotepalveluissa?

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja perheen itsemääräämisoikeutta sekä tukea asiakkaan osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan kohtaamisessa kuunnellaan asiakkaan tarpeet ja arvioidaan hänen voimavaransa sekä halu muutokseen.

Lähtökohtaisesti huoltajalla on oikeus saada alaikäistä koskevat sosiaalihuollon asiakastiedot. Huoltajalla, ei kuitenkaan ole oikeutta saada alaikäisen sosiaalihuollon asiakastietoja, jos alaikäinen on käyttänyt pätevästi kielto-oikeutta tai laissa säädetty salassapitoperuste tulee sovellettavaksi. Opiskeluhuollon kuraattoripalveluissa sovelletaan asiakastietolakia kielto-oikeutta arvioidessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023, asiakastietolaki) 51 §:n 2 mom. mukaan; ”Sosiaalihuollossa alaikäinen voi ottaen huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa sekä asian laatu painavasta syystä kieltää antamasta itseään koskevia tietoja huoltajalleen, muulle lailliselle edustajalleen tai muulle tiedonsaantiin oikeutetulle henkilölle, jollei se ole selvästi alaikäisen edun vastaista. Jos alaikäinen tai hänen laillinen edustajansa ovat asianosaisena sosiaalihuoltoa koskevassa asiassa, laillisella edustajalla on kuitenkin oikeus tiedonsaantiin. Tiedonsaannista säädetään julkisuuslain 11 §:ssä.”

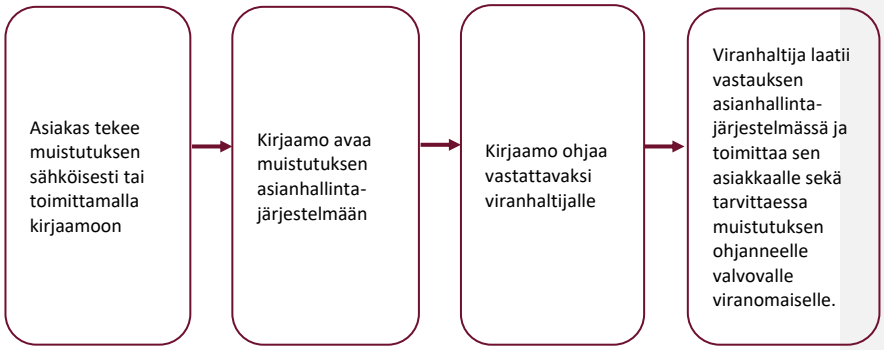
Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) 18 §:n 2 ja 3 mom. mukaan ”Huoltajalla ei ole oikeutta kieltää alaikäistä käyttämästä opiskeluhuollon palveluja.” Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että asiakas voisi käyttää palveluita huoltajan tietämättä, ellei lapsen kielto-oikeus sovellu.

2.4 Muistutukset

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

Palveluyksikön vastuuhenkilö laatii kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus perustellaan.

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



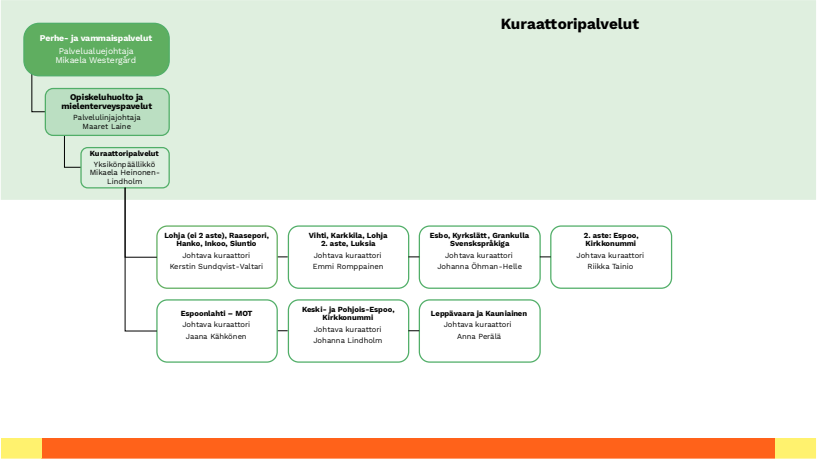
Kuva 1. Muistutusprosessi

Kuraattoripalveluja koskeviin muistutuksiin vastaa palveluyksikköpäällikkö yhteistyössä alueen palveluista vastaavan lähiesihenkilön kanssa.

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

2.5 Henkilöstö

Länsi-Uudenmaan kuraattoripalvelut tuotetaan hyvinvointialueen omana palveluna. Palvelun tuottamiseen ei käytetä vuokratyövoimaa eikä alihankittua työvoimaa. Palvelua tuotetaan pääosin alueittain alla olevan taulukon mukaisesti.



Palveluyksikköön kuuluvien palvelupisteiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan tavoite-ja kehityskeskusteluiden yhteydessä. Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuusselvitykset ja huumausainetestaukset. Palveluyksikön esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen lasten ja nuorten 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.

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

Hyvinvointialueen tai opetuksen järjestäjän mahdollisesti järjestämiin maksuttomiin ensiapukoulutuksiin voi halutessaan osallistua. Opetuksen järjestäjä on velvollinen huolehtimaan siitä, että koulussa on riittävä määrä ensiapukoulutuksen saanutta henkilöstöä.
Tietosuojakoulutus on pakollinen kuraattoripalveluiden työntekijöille, ja se tulee suorittaa vuosittain.
Opiskelija saa toimia tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä (sijaisena työsuhteessa) ainoastaan ohjauksen ja valvonnan alaisena. Perehdytyksen ja osaamisen varmistamisen merkitys korostuu opiskelijan toimiessa ammattihenkilön sijaisena. Opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja. Ohjaajan tulee ensisijaisesti toimia samassa toimintayksikössä tai ohjaajan on oltava tavoitettavissa puhelimitse (esimerkiksi sosiaalipalveluissa). Sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelija, joka suorittaa harjoittelujaksoaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteuttaa lääkehoitoa vain ohjaajan välittömässä valvonnassa

Perehdytyksen tukena käytössämme ovat LUVNin perehdytysohje, opiskeluhuollon perehdytysvuosikello sisältöineen sekä kuraattoripalveluiden perehdytysohjeet ja mentoritoiminta.

Kuraattoripalveluiden koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain, ja henkilöstön koulutustarpeita sekä -toiveita käsitellään tavoite- ja kehityskeskusteluissa. Henkilöstö ylläpitää luetteloa suorittamistaan koulutuksista ja tekee kaikista vähintään kolme tuntia kestävistä koulutuksista poissaoloilmoituksen S365HR-järjestelmään.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys

Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset.

Oppilas- ja opiskelijahuoltolain 9 a §:n mukaan kuraattoripalveluita järjestettäessä saa yhtä kuraattoria kohden olla enintään 670 opiskelijaa.
Esihenkilön tulee suunnitella ja hallita henkilöstöresurssiaan näiden tavoitteiden mukaisesti. Rekrytointiin haetaan lupa rekrytointijärjestelmässä. Rekrytointiesitystä puoltaa rekrytoitavan esihenkilö ja luvan myöntää esihenkilön esihenkilö. Esihenkilö ei voi toimeenpanna rekrytointia, jos rekrytointiin ei ole taloudellisia edellytyksiä tai se on ristiriidassa asetettujen tavoitteiden kanssa. Kuraattoripalveluiden vakinaisen henkilöstön ottamisesta päättää palvelukseen tulevan esihenkilön esihenkilö, jonka tulee olla virkasuhteessa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan? Miten varmistetaan asiakkaalle tai potilaalle annettaviin palveluihin liittyvä yhteistyö palveluntuottajan muiden palveluyksikköjen kanssa?

Opiskeluhuollon kuraattorit työskentelevät tiiviissä yhteistyössä muun opiskeluhuollon henkilöstön kanssa. Opiskeluhuoltopalveluiden henkilöstöä (kuraattorit, psykologit, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto) on ohjeistettu varaamaan lukuvuosittain kalentereihin yhteistyöajat, konsultaatioajat ja yhteisvastaanottoajat ammattilaisverkostossa (Teams) olevan Opiskeluhuollon moniammatillisen yhteistyö - ohjeen mukaisesti.
Opiskeluhuollon kuraattorin palvelutuotevalikoimaan, ja näin ollen työtehtäviin kuuluu myös osallistuminen monialaisiin asiantuntijaryhmiin. Monialainen asiantuntijaryhmä kootaan tapauskohtaisesti oppilaan tai opiskelijan tueksi silloin, kun hänen huolta herättävän tilanteensa selvittelyyn ja hoitamiseen tarvitaan eri alojen asiantuntijoita. Monialainen asiantuntijaryhmä kootaan etenkin silloin, kun tarvitaan yhteistyötä opiskeluhuoltopalvelujen ammattilaisten ja opetushenkilöstön välillä. Ryhmän tehtävänä on selvittää opiskelijan tuen tarvetta sekä tukea ja järjestää tarvittavia opiskeluhuollon tai muita palveluja. Monialaisen asiantuntijaryhmän kokoaminen vaatii asiakkaan/huoltajan suostumus.

Myös kuraattorin muiden sosiaali- ja terveyspalveluiden kanssa tehtävää yhteistyötä kehitetään hyvinvointialueen asiakaspolkuprojektin ja lasten- ja perheiden muutosprojektin kautta.

2.8 Toimitilat ja laitteet

Koulutuksenjärjestäjät vuokraavat hyvinvointialueelle opiskeluhuollon kuraattoripalvelun toimintaan sopivat tilat oppilaitoksesta. Tavoitteena on, että tilat ovat toimivat, tarkoitukseen sopivat, terveelliset ja lainsäädännön vaatimukset täyttävät (mm. huomioiden äänieristys, sijainti jne.). Uudisrakennuksissa ja remonteissa kuullaan käyttäjää ja käyttäjän tarpeita. Tilojen vaatimukset näkyvät laaditussa tilastandardi dokumentissa:
Opiskeluhuollon tilojen standardi 210115.docx

Osassa oppilaitoksissa on erilaisia kulunvalvontajärjestelmiä sekä turva- ja kutsulaitteita. Opetuksenjärjestäjät vastaavat oppilaitoksissa käytössä olevista järjestelmistä. Kuraattoripalveluiden tilojen siivous sisältyy oppilaitoksen kokonaisuuteen ja/tai hyvinvointialueen tekemään työtilojen vuokrasopimukseen.
Tilojen ja niihin liittyvin ongelma-/haastetilanteisiin liittyen on tehty ohje ”opiskeluhuollon tilaprosessit” opiskeluhuollon esihenkilölle ja ammattilaiselle, jossa selvitetään toimintatavat, mikäli tiloissa havaitaan ongelma/haaste.
Opiskeluhuollon_tilaprosessit_130426.pptx

2.8.1 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).

Miten palveluyksikössä huolehditaan asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja jatkuvasta käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisesta palveluyksikössä
Milloin asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetty sekä kuka palveluyksikössä vastaa sen toteutumisesta, miten huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa

Asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan ja miten käytännössä varmistetaan palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden sekä henkilöstön käyttöopastus. Kuvauksesta on ilmettävä, miten palveluyksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin.
Miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen hyödynnettäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa

Digipalvelut-yksikkö vastaa ICT-järjestelmien ja -palveluiden jatkuvuudesta. Kuraattoripalveluissa käytetään LifeCare-asiakastietojärjestelmää. LifeCare-asiakastietojärjestelmään tallennetut tiedot siirtyvät Sosiaalihuollon Kanta-palveluihin ja ovat asiakkaan nähtävissä OmaKannassa.
Henkilöstön tulee osallistua APTJ-koulutustiimin järjestämiin koulutuksiin sekä tarvittaessa perehtyä koulutustallenteisiin. Lisäksi työntekijän tulee tutustua kuraattoripalveluiden omiin sisällöllisiin ja teknisiin ohjeisiin sekä toimia niiden mukaisesti.

Palveluyksikkö seuraa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle tehtyä tietoturvasuunnitelma. LUVN-Tietoturvasuunnitelma-
Tietoverkkoihin liittyviin häiriötilanteisiin on varauduttu toimintasuunnitelmalla, mikäli palvelussa ilmenee teknologian vikatilanne tai pitkiä huoltoviiveitä.

2.9 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 kuraattoripalveluiden palveluyksikköpäällikkö.

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).

2.10 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

3. Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

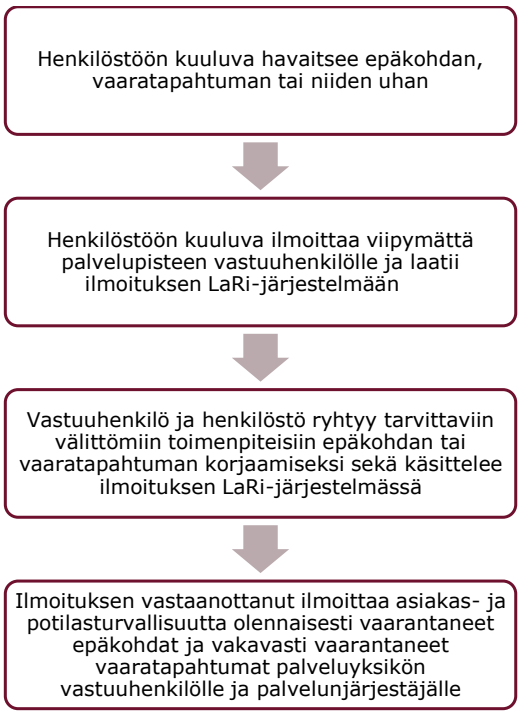
Riskien ennaltaehkäisyä toteutetaan vuosikellon mukaisella laadunvalvonnalla, vuosittaisella työn vaarojen ja riskien arvioinnilla, osaamisen kehittämisellä, tiedonkulun varmistamisella, säännöllisellä yksikön johtoryhmä- ja tiimityöskentelyllä sekä tarvittaessa ohjeistusta ja omavalvontasuunnitelmaa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

Työnantaja vastaa työpaikalla tehtävän työn turvallisuudesta ja terveellisyydestä. Työantajan edustajana työpaikalla toimii esihenkilö. Vastuu tuo esihenkilölle työnantajan edustajana oikeuden ohjeistaa ja johtaa työtä.

Jokainen työntekijä on omalla toiminnallaan ja tarkkaavuudellaan velvoitettu huolehtimaan työolojen, työympäristön ja työyhteisön turvallisuuteen ja terveellisyyteen liittyvistä asioista. Tämä sisältää muun muassa velvoitteen noudattaa annettuja ohjeistuksia, käyttää työssä mahdollisesti tarvittavia suojavarusteita, ilmoittaa havaitsemistaan työturvallisuuspuutteista työnantajan edustajalle ja muistaa omalla toiminnallaan tukea rakentavaa ja asiallista vuorovaikutusta työpaikalla.

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

TAI

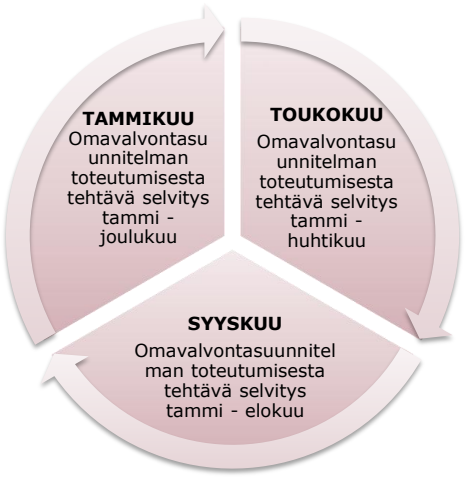
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 3) ja ohje (saatavilla sisäisesti). Prosessi käynnistyy epäkohdan tai vaaratapahtuman havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (yleensä esihenkilö). Epäkohta tai vaaratapahtuma käsitellään 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

Jotta epäkohdat/vaaratapahtumat voidaan käsitellä ja nosta esiin on tärkeä, että työntekijä huomioi sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden. Esihenkilö käsittelee tiimiin tullutta vaaratapahtuman ilmoitus/epäkohtailmoitus ilmoituksen tehneen työntekijän kanssa. Ilmoituksen perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Mikäli ilmoitus on sen luontoinen, tieto jaetaan tapahtumasta palvelupisteessä ja palveluyksikössä, jolloin mahdollistetaan oppiminen.
Tila-asioiden hoitamiseen löytyy erillinen prosessikaavio, joka käytetään tila-asioiden hoitamiseen.

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

Omavalvonnan toteutumisen seurannan raportti käsitellään kuraattoripalveluiden johtotiimissä palvelulinjan käsittelyn yhteydessä.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelma, joka hyväksyttiin aluehallituksessa joulukuussa 2023, on saatavilla intranetissä (valmiussuunnitelma yleinen osa). Hallinnon riskienhallintapalvelut vastaavat suunnitelman päivityksestä.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja suunnitelmasta vastaa palvelulinjajohtaja. Oppilaitoskohtaisesta valmius- ja varautumissuunnittelusta vastaa koulutuksen järjestäjä.

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.
Henkilöstö tutustuu omavalvontasuunnitelmaan vähintään kerran vuodessa ja sitoutuu toimimaan sen mukaisesti.
Omavalvontasuunnitelman päivitysten yhteydessä suunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa, ja henkilöstölle tiedotetaan mahdollisista muutoksista.

1.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Päivitystarpeen ilmetessä suunnitelman muutokset käsitellään kuraattoripalveluiden johtotiimissä, minkä jälkeen päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan.