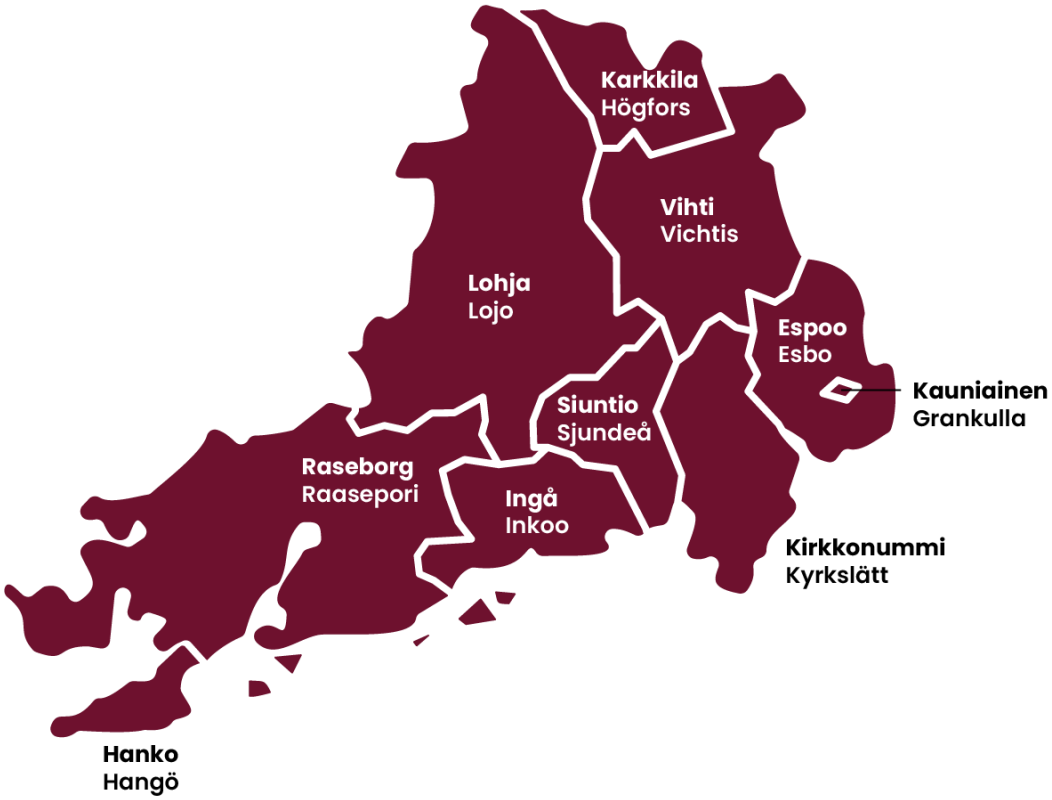


Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

24.9.2026
luvn.fi

Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollon digitaaliset palvelut

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Hanna-Mari Kommonen, Laura Iso-Heiniemi, Marjukka Blomqvist	Palvelulinjajohtaja Arja Liinavuori	19.12.2024	1.0	
Maija Bjugg	Palvelulinjajohtaja Arja Liinavuori	22.12.2025	1.1	HaiPro > LaRi, ostopalvelu- ja palvelusetelitoiminta, laiteturvallisuussuunnitelma, sisäinen viestintäkanava, hoitoon pääsyoikeus, Lunna, asiakaspalvelupuhelinnumero WheelQ-asiakaskokemusmittaus
Hanna-Mari Kommonen	Palveluyksikköpäällikkö Hanna-Mari Kommonen	22.3.2026	1.2	Yhteystietoja päivitetty
Hanna-Mari Kommonen, Emilia Penttinen, Marjukka Blomqvist	Palveluyksikköpäällikkö Hanna-Mari Kommonen	5.10.2026	2.0	Siirretty suunnitelma 2026 Luvn omavalvontasuunnitelman pohjalle

Tiivistelmä

Suun terveydenhuollon asiakaspalvelukeskus tuottaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille keskitettyjä digitaalisia- ja puhelinpalveluja. Palveluihin kuuluvat hoidon tarpeen arviointi, neuvonta, ajanvaraus, palveluohjaus ja laskutuksen asiakaspalvelu. Asiakkaat voivat asioida puhelimitse, Lunna chatissa, Lunna kiireettömällä viestillä, digitaalisessa ajanvarauksessa sekä teksti- ja ääniviestein. Asiakaspalvelukeskus vastaanottaa keskimäärin noin 1 200 yhteydenottoa päivässä asiakkailtaan. Lisäksi asiakaspalvelukeskus palvelee suunterveydenhuollon asiakkaita, esihenkilöitä, työntekijöitä ja sidosryhmiä sihteeripalveluilla. Asiakaspalvelu- ja hoitoonohjaustyötä tukee päivittäin asiantuntijahammaslääkärit.

Toimintaa johtaa palveluyksikköpäällikkö yhdessä palveluesihenkilöiden kanssa. Henkilöstö koostuu terveydenhuollon ammattihenkilöistä, toimistosihteereistä sekä digipalveluiden asiantuntijasta. Osaamista ylläpidetään säännöllisellä perehdytyksellä ja koulutuksilla.

Palvelujen laatua ja asiakas- sekä potilasturvallisuutta varmistetaan noudattamalla kansallista lainsäädäntöä, Käypä hoito -suosituksia sekä hyvinvointialueen omia ohjeita. Toimintaa seurataan jatkuvasti muun muassa hoitoon pääsyn, yhteydensaannin, asiakaspalautteiden, vaaratapahtumailmoitusten sekä palvelun laadun sekä toteutumisen mittareiden avulla.

Riskienhallinta perustuu vuosittaisiin riskinarviointeihin, jatkuvaan vaaratapahtumien seurantaan, henkilöstön ilmoitusvelvollisuuteen sekä LaRi-järjestelmän käyttöön. Keskeisiä riskejä ovat tietosuoja, potilaan tunnistaminen sekä hoidon tarpeen arvioinnin onnistuminen. Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varaudutaan jatkuvuudenhallinnan suunnitelmilla ja toimintaohjeilla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti osana päivittäisjohtamista. Toteutumisesta laaditaan selvitys kolmen kertaa vuodessa, ja kehittämistoimenpiteet raportoidaan sekä käsitellään organisaation eri tasoilla. Suunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain tai aina toiminnan olennaisesti muuttuessa.

Referat

Munhälsovårdens kundservicecenter producerar centraliserade telefon- och digitala tjänster för invånarna i Västra Nylands välfärdsområde. Tjänsterna omfattar bedömning av vårdbehov, rådgivning, tidsbokning, servicehandledning samt kundservice i faktureringsärenden. Kunderna kan kontakta verksamheten per telefon, via Lunna-chatten, Lunnas meddelandetjänst för icke-brådskande ärenden, digital tidsbokning samt genom text- och röstmeddelanden.

Kundservicecentret tar emot i genomsnitt cirka 1 200 kontakter per dag. Dessutom tillhandahåller det sekreterartjänster för munhälsovårdens patienter, chefer, personal och samarbetspartner. Kundservicen och vårdhänvisningen stöds dagligen av specialisttandläkare.

Verksamheten leds av serviceenhetschefen tillsammans med serviceansvariga. Personalen består av yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården, byråsekreterare samt en expert inom digitala tjänster. Kompetensen upprätthålls genom systematisk introduktion och regelbunden utbildning.

Kvaliteten på tjänsterna samt klient-och patientsäkerheten säkerställs genom att följa god medicinsk praxis (Käypä hoito) rekommendationer och välfärdsområdets egna anvisningar. Verksamheten följs kontinuerligt upp bland annat genom mätare för tillgång till vård, tillgänglighet, kundrespons, anmälningar om avvikelser samt andra indikatorer som beskriver tjänsternas kvalitet och genomförande.

Riskhanteringen grundar sig på årliga riskbedömningar, kontinuerlig uppföljning av avvikelser och risksituationer, personalens anmälningsskyldighet samt användningen av LaRi-systemet. Centrala risker är dataskydd, identifiering av patienter samt kvaliteten på bedömningen av vårdbehovet. För störnings- och undantagssituationer finns beredskap genom planer för kontinuitetshantering och verksamhetsanvisningar.

Genomförandet av egenkontrollplanen följs upp fortlöpande som en del av den dagliga ledningen. En redogörelse över genomförandet utarbetas tre gånger per år, och utvecklingsåtgärderna rapporteras och behandlas på olika nivåer inom organisationen. Planen uppdateras minst en gång per år eller alltid när verksamheten förändras väsentligt.

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 7

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun 7

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan 9

2.3.3 Tiedonsaantioikeus 10

2.3.4 Itsemääräämisoikeus 11

2.4 Muistutukset 11

2.5 Henkilöstö 12

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen 13

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys 16

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 17

2.8 Toimitilat ja laitteet 17

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet 19

2.8.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 20

2.9 Lääkehoitosuunnitelma 21

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 22

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 22

3 Omavalvonta ja riskienhallinta 24

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 24

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 26

3.2.1 Riskienhallinta 26

3.2.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely 26

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 29

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 30

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta 30

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen 32

4.1 Toimeenpano 32
4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen 32

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

Suun terveydenhuollon asiakaspalvelukeskuksen valvontalain 10§:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö on palveluyksikköpäällikkö Hanna-Mari Kommonen, p. 0406465808.

Palvelupiste (toimipiste)	**Vastuuhenkilö**	**Yhteystiedot**
Asiakaspalvelukeskus	Marjukka Blomqvist Asiakaspalvelukeskuksen palveluesihenkilö	marjukka.blomqvist@luvn.fi 029 151 2000
	Emilia Penttinen Asiakaspalvelukeskuksen vs. palveluesihenkilö	Emilia.penttinen@luvn.fi 029 151 2000

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakaspalvelukeskus palvelee kaikkia Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon asiakkaita. Toiminnan keskeisenä tavoitteena on varmistaa terveydenhuoltolain (1326/2010) mukainen välitön yhteydensaanti suun terveydenhuoltoon tarjoamalla hoidon tarpeen arviointia, neuvontaa ja palveluun ohjausta. Hoidon tarpeen arvioinnista vastaavat suun terveydenhuollon ammattihenkilöt tai tehtävään koulutetut terveydenhuollon ammattihenkilöt. Arvioinnin perusteella asiakkaat ohjataan heidän tarpeitaan vastaaviin palveluihin joko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omiin hammashoitoloihin tai palvelusetelillä yhteistyökumppaneiden palveluihin. Hoidon tarpeen arvioinnin tukena toimii tarpeen mukaan asiantuntijahammaslääkäri, joka tukee asiakaspalvelun henkilöstöä hoidon tarpeen arvioinnissa, neuvonnassa ja palveluun ohjaamisessa.

Asiakkaat voivat asioida useissa eri palvelukanavissa. Puhelinpalvelussa on käytössä takaisinsoittopalvelu, ja osan aikaa asiakkaat voivat ottaa yhteyttä myös suorasoitolla. Lisäksi palvelua tarjotaan Lunna-chatissa, Lunnassa kiireettömillä viesteillä, Kansalaisen terveyspalvelu -digiasioinnissa sekä teksti- ja ääniviesteillä ajanvarausten peruutuksia varten. Kuulovammaisille on käytössä oma tekstiviestipalvelu.

Kiireellisen hammashoidon puhelinlinja palvelee arkena klo 7.00–16.00 ja kiireettömän hammashoidon puhelinlinja klo 8.00–16.00. Chatissa voi asioida arkisin klo 8.00–16.00. Digitaaliset asiointikanavat, Lunnan kiireetön viesti sekä ajan peruutukset teksti- ja ääniviestillä ovat käytettävissä ympäri vuorokauden. Kuulovammaisten tekstiviestipalvelun kautta palvellaan asiakkaita arkisin klo 8.00–16.00. Kuulovammaiset voivat asioida myös Lunna Chatilla tai kiireettömällä viestillä. Asiakaspalvelukeskukseen tulee puhelimitse ja Lunnan kautta keskimäärin noin 1150 yhteydenottoa päivittäin.

Asiakaspalvelukeskuksessa tuotetaan myös suun terveydenhuollon toimintaa tukevia toimistosihteeripalveluja. Näihin kuuluvat muun muassa laskutukseen liittyvä asiakaspalvelu, taloushallinnon tehtävät, asiakirjahallinnan tehtävät sekä viestinnän tukipalvelut.

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.

Palveluyksikön laadunhallinnasta vastaa palveluyksikköpäällikkö yhdessä palvelusesihenkilön ja yksikön henkilöstön kanssa. Noudatamme toiminnassamme kansallisia säädöksiä ja suosituksia, joita ovat muun muassa seuraavat:

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026/STM.

Käypä hoito -suositukset
Suun terveydenhuollon Käypä hoito -suositukset: Hampaan juurihoito, Hampaan paikkaushoito, Karies (hallinta), Lyhentyneen hammaskaaren hoito, Mikrobilääkkeet hammasperäisten infektioiden hoidossa ja komplikaatioiden ehkäisyssä, Parodontiitti, Purentaelimistön kipu- ja häiriötilat (TMD), Suusyöpä, Tupakka- ja nikotiiniriippuvaisuuden ehkäisy ja hoito, Viisaudenhammas.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen suosituksia ja ohjeita (STM)
STM:n suun terveydenhuoltoa koskevat suositukset ja ohjeet: Perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyä koskevien

säännösten soveltaminen, Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely, Potilastietojen käsittely, Ravitsemissuositukset, Turvallinen lääkehoito, Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi, Yhtenäiset kiireettömän ja kiireellisen hoidon perusteet.

LUVN:in suun terveydenhuollolla on oma hygieniasuunnitelma LINKKI (sisäinen). Hygieniaohjeistuksemme pohjautuu suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjunta ohjeeseen (THL 2016).
Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan 2016 THL.

Noudatamme LUVN:in laiteturvallisuussuunnitelmaa SISÄINEN LINKKI sekä Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö – opas laiteosaamisen varmistamiseen (valtioneuvosto.fi) ohjetta.

Potilas- ja asiakasvaaratapahtumista sekä henkilöstöön kohdistuvista vaaratapahtumista tehtyjä ilmoituksia käsitellään LaRi- järjestelmässä. Ilmoitukset ja tarvittavat kehittämistoimenpiteet käydään läpi henkilöstön kanssa kokouksissa heti niiden tultua ilmi.

Omavalvonnallisista kehittämistoimista julkaistaan raportti Omavalvontasuunnitelmien seuranta LUVN:in nettisivuilla kolme kertaa vuodessa omavalvontasuunnitelmittain. Omavalvonnan toteutumista seurataan LUVN:in laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden kahden vuoden välein toteuttamilla ohjaus- ja valvontakäynneillä.

Esihenkilömme seuraavat säännöllisesti hoitoon pääsyä ja yhteydensaannin tilannetta, potilasturvallisuusilmoitusten ja läheltä piti vs. tapahtuneiden potilasilmoitusten määrää, myöhässä käsittelyyn otettujen potilasturvallisuusilmoitusten määrää, riskienarvioinnin päivittämistä.

Varmistamme palvelujen laadun noudattamalla suun terveydenhuollon toimintaan tehtyjä kansallisia ohjeita sekä hyvinvointialueen omia toimintaohjeita. Seuraamme säännöllisesti yhteydenottojen tietoja, kuten

saapuneiden ja hoidettujen yhteydenottojen määrää, vasteaikoja yhteydenottojen odotusajoissa ja hoitamisessa. Keskeisiä laadunnallinentyökaluja ovat myös yhteisesti sovitut ja laaditut toimintaohjeet- ja käytännöt.

Käytössämme oleva lääkinnälliseksi laitteeksi luettavan potilastietojärjestelmän häiriötilanteista ilmoitetaan digipalveluidemme kuvaaman häiriöprosessin mukaisesti. Lisäksi vaaratapahtumista tehdään LaRi-ilmoitus ja tarvittaessa ilmoitus myös Fimeaan. Tietosuojaan liittyvissä häiriötilanteissa toimitaan LUVN:n ohjeiden mukaan, jotka kuvataan myöhemmin tässä suunnitelmassa.

Palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan perehdytyksellä, toimintamallien säännöllisellä kertaamisella sekä siten, että hoidon tarpeen arviointiin osallistuvat työntekijät suorittavat Duodecimin Oppiportin potilasturvallisuus verkkokoulutuksen säännöllisesti. Lisäksi toimintayksikössä kannustetaan toimintakulttuuriin, jossa omavalvonta on arkipäivää ja epäkohdat nostetaan esille ja niihin reagoidaan sovittujen ohjeiden mukaan.

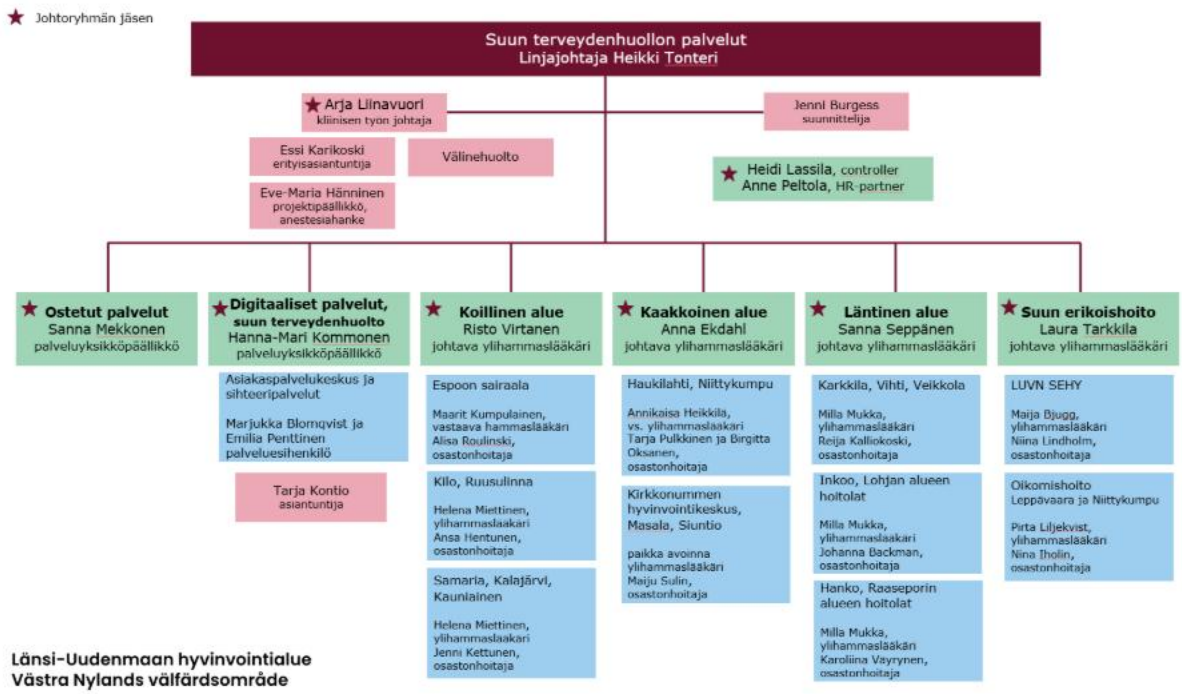
Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994, 18 §) edellyttää, että terveydenhuollon ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitoiminnan edellyttämiä tietoja ja taitoja sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Terveydenhuollon ammattihenkilön työnantajan tulee seurata terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillista kehittymistä ja luoda edellytykset sille, että terveydenhuollon ammattihenkilö voi osallistumalla tarvittavaan ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja muilla ammatillisen kehittymisen menetelmillä ylläpitää ja kehittää tietojaan ja taitojaan voidakseen harjoittaa ammattiaan turvallisesti ja asianmukaisesti.

Suun terveydenhuolto järjestää henkilöstölleen sisäisen koulutuspäivän neljä kertaa vuodessa. Tämän lisäksi järjestetään tarvittaessa muuta ajankohtaista koulutusta asiakaspalvelutyöhön liittyen. Lisäksi

henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua ulkopuolisten toimijoiden järjestämiin täydennyskoulutuksiin määrärahojen salliessa ja esihenkilön kanssa sovitusti.

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.



Kuva 1. Suun terveydenhuollon organisaatio

Kokonaisvastuu suun terveydenhuollon toiminnasta, laadusta, työ- ja potilasturvallisuudesta sekä omavalvontasuunnitelmien laatimisesta on palvelulinjajohtajalla. Asiakaspalvelukeskuksessa vastuuhenkilöinä näistä vastaa palveluyksikköpäällikkö ja palveluesihenkilö. Jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään.

Valvontalain 10§n 4 momentin mukaiset palveluyksikön vastuuhenkilöt valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Palveluyksikön vastuuhenkilöt valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Suun terveydenhuollon johtoryhmä ja lähiesihenkilöt (vastaavat hammaslääkärit, ylihammaslääkärit, osastonhoitajat ja palveluesihenkilöt) kokoontuvat kerran kuukaudessa. Asiakaspalvelukeskuksen palveluyksikköpäällikkö kokoontuu kerran viikossa yksikkönsä palveluesihenkilöiden kanssa johtotiimin kokoukseen. Lisäksi yhteistyötä tehdään päivittäin. Asiakaspalvelukeskuksen henkilöstölle pidetään kaksi kertaa viikossa tilannepalaveri ja kerran kuukaudessa yhteiskokous. LUVN suun terveydenhuollon henkilöstön ja asiakaspalvelukeskuksen sisäisellä viestintäkanavalla, suun terveydenhuollon intranetin sivuilla, julkaistaan ajankohtaisia uutisia ja ohjeita henkilöstölle. Palvelupisteiden työntekijöiden ja asiakkaiden tekemiä ja lähiesihenkilöiden käsittelemiä LARI-potilas/asiakasturvallisuusilmoituksia esitellään kuukausittain asiakaspalvelukeskuksen kokouksissa lähiesihenkilöiden toimesta. Koko suun terveydenhuollon LaRiin tehdyistä asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista raportoidaan suun terveydenhuollon johtoryhmässä vähintään kolme kertaa vuodessa.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Terveydenhuoltolain /2010/20101326 mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä asukkailleen suun terveydenhuollon palvelut. Hoidon jaksottaiselle toteutukselle on oltava hammaslääketieteelliset perusteet.

Suun terveydenhuollon palveluihin sisältyvät:1) väestön suun terveyden edistäminen ja seuranta;2) terveysneuvonta ja terveystarkastukset;3) suun sairauksien tutkimus ja ehkäisy sekä hoito;4) potilaan erityisen tuen ja tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen sekä potilaan hoito ja tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja -hoitoon ohjaaminen.

Hyvinvointialueen on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteyden terveyskeskukseen tai muuhun perusterveydenhuollon toimintayksikköön ja saada yksilöllisen arvion tutkimustensa tai hoitonsa tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa potilas tarvitsee. Arvion tekee laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Suun terveydenhuollossa arvion voi tehdä myös nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu tutkimus tai tarpeelliseksi todetun hoidon ensimmäinen tutkimus- tai hoitotapahtuma on järjestettävä potilaan terveydentila ja sairauden ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, alle 23-vuotiaille kolmen kuukauden kuluessa ja sitä vanhemmille kuuden kuukauden kuluessa hoidon tarpeen arviosta. Esihenkilöt raportoivat yksikön hoitoon pääsyn määräaikojen toteutumisesta. Suun terveydenhuollon johtoryhmä seuraa suun terveydenhuollon hoitoon pääsyn tilannetta hyvinvointialueella.

Asiakas voi tutustua palveluihimme hyvinvointialueen verkkosivuilla www.luvn.fi tai olemalla yhteydessä suun terveydenhuollon asiakaspalvelukeskukseen. Ajanvarauksia ja hoidon tarpeen arviointeja koskevat takaisinsoittopyynnöt voi jättää puhelimitse päivystysasioissa arkisin klo 7.00–16.00 ja kiireettömissä asioissa arkisin klo 8.00–16.00 numerossa 029 151 2770. Asiakas voi varata ajan myös digitaalisen asiointipalvelumme Lunnan chatissä arkisin klo 8–16. Lunnan kiireettömällä viestillä, teksti- ja ääniviestillä voi asioida ympäri vuorokauden. Kuulovammaiset voivat asioida Lunna chatin tai tekstiviestipalvelun kautta arkisin klo 8.00–16.00. Lisäksi asiakas voi asioida paikan päällä palvelupisteessä ajan varaamiseksi ja hoidon tarpeen arvioimiseksi palvelupisteen aukioloaikoina. Sähköinen ajanvaraus Kansalaisen terveyspalvelussa on mahdollista, jos potilaalla on voimassa oleva hoitosuunnitelma. Ajan voi varata sähköisesti myös kiireellisissä ja puolikiireellisissä asioissa. Varatun ajan voi siirtää puhelinpalvelun lisäksi ympäri vuorokauden sähköisessä ajanvarauksessa tai teksti- ja ääniviestillä. Hoidon tarpeen arviointi tehdään asiakaspalvelukeskuksessa ajanvarauspuhelun, digitaalisen asioinnin yhteydessä Chatissa tai palvelupisteen asiakaspalvelupisteessä terveydenhuollon ammattihenkilön toimesta. Hoitotilanteessa hoitotarpeen arvioinnin tekee hoitava hammaslääkäri, suuhygienisti tai hammashoitaja.

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Hammaslääkäri tekee hoitosuunnitelman, jossa määritellään yksilölliset omahoito-ohjeet ja hoitojakson sisältö sekä seuraavat suunnitellut tutkimus- ja/tai terveystarkastus ajankohdat. Hoitosuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään ja käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Hoidon tarpeen arvioinnissa ja palveluun ohjauksessa huomioidaan potilaan hoitosuunnitelma.

Potilas tai hänen läheisensä voi tarvittaessa tehdä vaaratapahtumailmoituksen hoitoaan koskien (LaRi) https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/ilmoita-potilasturvallisuuden-vaaratapahtumasta Vaaratapahtumailmoitukset käsitellään tapahtumayksikössä.

2.3.3 Tiedonsaantioikeus

Suun terveydenhuollon hoitosuunnitelmien sisällössä huomioidaan mm. Käypä hoito- ja Hyvä Käytäntö-konsensussuosituksia.

Esihenkilöt varmistavat, että sovittuja toimintatapoja noudatetaan asiakkaiden ja potilaiden hoitosuunnitelmien laatimisessa.
Hyvinvointialueen verkkosivuilla ohjataan asiakkaan tiedonsaantioikeudesta tarkemmin.

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

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

Keskitetty asiointipalvelu arkisin klo 8–16
Puhelinnumero 0291512000
Asiointipalvelusta saat:

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

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

2.3.4 Itsemääräämisoikeus

Palveluja toteutetaan yhteisymmärryksessä asiakkaan/potilaan kanssa lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeudesta ei ole tehty erillistä suunnitelmaa suun terveydenhuollossa.

2.4 Muistutukset

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

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

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Suun terveydenhuollossa palautteet, joissa on muistutuksen viitteitä ja suoraan kirjaamoon tulleet muistutukset sekä kantelut käsitellään palveluyksikköpäällikön toimesta. Palveluyksikköä tai sen toimintaa koskevat palautteet käydään läpi henkilöstön kanssa ja henkilöön kohdistuvat palautteet käsitellään asianomaisen kanssa henkilökohtaisesti. Muistutuksissa esille tulleille epäkohdille ja kehittämiskohteille suunnitellaan ja tehdään korjaavat toimenpiteet esihenkilöiden toimiessa vastuuhenkilöinä.

2.5 Henkilöstö

Asiakaspalvelukeskusta johtaa palveluyksikköpäällikkö, jonka esihenkilö on palvelulinjajohtaja. Palveluyksikköpäällikkö toimii esihenkilönä palveluesihenkilöille, joita yksikössä työskentelee kaksi. Lisäksi yksikössä työskentelee digitaalisten palvelujen asiantuntija. Henkilöstöä johtaa ja lähiesihenkilönä toimii palveluesihenkilöt. Yksikössä työskentelee vakituisesti 32 hammashoitajaa/lähihoitajaa ja yhdeksän toimistosihteeriä. Lisäksi yksikössä työskentelee sijaisia.

Hammashoitoloissa työskenteleviä hammashoitajia on perehdytetty

asiakaspalvelukeskuksen tehtäviin, jotta ruuhka-aikojen resurssointi varmistetaan. He voivat toimia hoidon tarpeen arvioinnissa tilanteen mukaan ja heidän perehdyttämisestänsä ajankohtaisiin toimintakäytäntöihin vastaa asiakaspalvelukeskuksen palveluesihenkilöt.

Palveluyksiköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esimerkiksi kehityskeskusteluiden yhteydessä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset, joihin myös asiakaspalvelukeskuksen henkilöstö osallistuu soveltuvin osin.

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

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset.

Kaikilta hoidon tarpeen arvioinnissa työskenteleviltä vaaditaan terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys (valmistumisaste 100 %). Kielitaitovaatimuksena tulee hallita asiakaspalvelu suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Sihteerin tehtäviin vaaditaan soveltuva ammattitutkinto. Työhaastattelussa tarkastetaan tutkintotodistus sekä ennen valintapäätöstä tarkistetaan terveydenhuollon ammattihenkilöiltä oikeus toimia tehtävässään JulkiTerhikki-rekisteristä.

Henkilöstö suorittaa Duodecim Oppiportin potilasturvallisuuskoulutuksen (laajuus 9h) kerran työsuhteen aikana ja tarvittaessa useammin. Tietosuojakoulutus suoritetaan vuosittain.

Lähiesihenkilöt vastaavat perehdytyksen toteuttamisesta, perehdytyssuunnitelman mukaisesti. Hyvinvointialueen suun terveydenhuolto järjestää koko henkilökunnan yhteisiä koulutuspäiviä neljä kertaa vuodessa. Tämän lisäksi henkilöstö voi osallistua muihin sisäisiin tai ulkoisiin koulutuksiin kehityskeskustelussa esihenkilön kanssa sovitun koulutussuunnitelman mukaisesti.

Henkilöstön jäsenillä on henkilökohtainen koulutuskortti, jonka ylläpitämisestä työntekijöillä on vastuu. Koulutuskorttia ja siihen kirjattua koulutusten toteutumista arvioidaan vuosittain kehityskeskusteluissa, samalla arvioidaan myös ajantasaista osaamista ja ohjataan edelleen taitojen täydentämiseen, mikäli osaamisessa havaitaan kehitettävää.

Henkilökunnan osaamisen asianmukaisuudesta huolehditaan jatkuvalla kouluttautumisella. Lisäksi seurataan asiakaspalautteita ja potilasvahinkoilmoituksia, ja niiden pohjalta ryhdytään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin. Tarvittaessa henkilöstölle tarjotaan lisäkoulutusta ja -perehtymistä.

Kerran kuukaudessa käsitellään yksikön sisäisessä kokouksessa yksikön asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksia ja koko palvelulinjaa koskevia ilmoituksia sekä ylläpidetään asiakas- ja potilasturvallisuusosaamista. Yksikköpalaverissa käydään kaksi kertaa viikossa läpi ajankohtaisia asioita mm. uusia ohjeita, käytänteitä tai muuta tietodettavaa ja ne tallennetaan sähköiseen pöytäkirjaan. Lisäksi henkilöstölle tiedotetaan päivittäin sisäisissä viestintäkanavissa ajankohtaisista asioista. Toiminnan aikana perehdytys jatkuu, kun tulee uusia ohjeita, käytänteet muuttuvat tai työntekijä / työnantaja huomaa lisäperehdytyksen tarvetta. Jokainen työntekijä noudattaa työssään työnantajalta saamiaan ohjeita ja arvioi jatkuvasti yksikön toimintaa potilas- ja työturvallisuusriskien havainnoimiseksi ja minimoimiseksi. Työntekijät osallistuvat potilas- ja työturvallisuusriskien arviointiin, niistä ilmoittamiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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 tai ohjaajan on oltava tavoitettavissa puhelimitse (esimerkiksi sosiaalipalveluissa). Sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelija, joka suorittaa harjoittelujaksoaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteuttaa lääkehoitoa vain ohjaajan välittömässä valvonnassa

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.

Suun terveydenhuoltoa ei säätele erityislainsäädäntö henkilöstömitoituksen osalta. Henkilöstön riittävyyttä suunnitellaan ja seurataan vuosittaisella henkilöstösuunnittelulla. Henkilöstösuunnittelussa huomioidaan suun terveydenhuoltoon tulleiden yhteydenottojen määrät ja mahdolliset muutokset mitkä voivat vaikuttaa tuleviin yhteydenottomääriin. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan päivittäin ja kuukausittain. Poikkeustilanteissa siirrämme työntekijöitä palvelupisteiden välillä ja käytämme tarvittaessa vuokratyövoimaa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Käyttämissämme potilastietojärjestelmissä voimme tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon tahojen kanssa esimerkiksi konsultaatioiden osalta. Eri palveluyksiköiden välillä on käytössä toimivat yhteistyökanavat ja lähetekäytänteet. Lunna- ja puhelinkanavan kautta asiakkaat voidaan ohjata oikeaan asiointipaikkaan.

2.8 Toimitilat ja laitteet

Asiakaspalvelukeskus toimii yksityiseltä vuokratuissa toimitiloissa. Tiloissa on myös muuta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaa terveyspalveluiden ja ikääntyneiden palveluista. Asiakaspalvelukeskuksen tiloissa ei ole asiakaskäyntejä. Digitaalinen kulunvalvonta on käytössä ja sisäänpääsy tilaan on ainoastaan luovutetuilla kulkutunnisteella tai avaimella. Toimitiloissa on muuta yritystoimintaa muissa kerroksissa, mutta heillä ei ole pääsyä asiakaspalvelukeskuksen tiloihin.

Asiakaspalvelukeskuksessa keskeisinä työvälineinä ovat tietokoneella toimivat järjestelmät, kuten potilastietojärjestelmä, puhelinjärjestelmä, Lunna sekä LUVN:n verkkotyövälineet. Tietokoneet ja käytössä olevat ohjelmat on suojattu asianmukaisesti LUVN:n ohjeiden mukaan salasanoin. Niiden käytössä noudatetaan LUVN:n antamia tietosuoja- ja turvaohjeita. Laitteiden huolloista ja uusinnasta vastaavat LUVN:n digi- ja puhepalvelut. Jokainen työntekijä huolehtii siitä, etteivät salasanat joudu toisten tietoon ja, että tietokoneen luota poistuttaessa se lukitaan asianmukaisesti. Käytössä on asianmukainen tietosuojajätteen keräys ja hävitys. Laitteiden oikea käyttö kuuluu perehdytykseen ja lisäksi jokainen työntekijä saa koulutusta niiden tietoturvalliseen käyttöön säännöllisesti LUVN:n laatimisen suunnitelmien mukaisesti. Potilastietoja käsitellään pääasiallisesti sähköisessä muodossa. Toimitiloissa käsitellään myös paperilla olevia potilasasiakirjoja ja ne säilytetään lukituissa kaapeissa. Paperiset potilasasiakirjat hävitetään tietosuojajätteenä, kun ne on tallennettu potilastietojärjestelmään.

Asiakaspalvelukeskuksen työtehtäviä voi tehdä myös LUVN:n etätyöohjeen mukaisesti. Etätyötä koskee samat tietoturvavaatimukset kuin lähityötäkin. Lisäksi työntekijän tulee työskennellä tilassa, jossa ei ole muita henkilöitä kuulemassa potilaspuheluita tai näkemässä tietokoneen näyttöä.

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Palveluesihenkilöt toimivat laitteista vastaavina henkilöinä. Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävänä on palvelupisteissä varmistaa henkilöstön osaaminen käytössä olevien laitteiden osalta, käytössä olevat laitteet ovat rekisteröity, CE-merkitty ja EU-säätelyn käyttömukaisia, ne ovat kunnossa ja niille toteutuu määräaikaistarkastukset ja -huollot valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Palveluyksiköissä lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään ja käsitellään sähköisen LaRi -järjestelmän kautta. Tarvittaessa tapahtuneesta tehdään ilmoitus laitevalmistajalle ja toimittajalle sekä Fimeaan. Fimean ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa ammattimainen käyttäjä yksin tai yhdessä esihenkilön kanssa. Laatu- ja asiakasturvallisuuden asiantuntija, ammattimaisen käytön vastuuhenkilö vastaa viimekädessä siitä, että tarvittavat ilmoitukset tulevat tehtyä säädösten mukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinnällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot palveluyksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista laitteista.

Suun terveydenhuollon palveluyksiköissä lääkinnälliset laitteet on dokumentoitu Excel-pohjaiseen palvelupistekohtaiseen laiterekisteriin, jota ylläpitää kunkin palvelupisteen laitevastaava. Palveluyksiköissä työskentelevillä ammattilaisilla on laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus. Laiteosaaminen varmistetaan säännöllisesti ja se dokumentoidaan LaRi-järjestelmän pätevyydenhallintaohjelmaan.

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).

LUVN:lle on laadittu Tietoturvasuunnitelma 18.10.2024 LINKKI. Sen laatimisesta vastaa digipalvelut ja toteutumisesta palveluyksikössä vastaa palveluyksikköpäällikkö. Palveluyksikössä noudatetaan hyvinvointialueen tietoturvayksikön tietoturvaohjeita sähköisten järjestelmien käytössä.

Palveluyksikössä huolehditaan esihenkilöiden toimesta asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta huolellisella asiakas- ja potilastietojärjestelmien perehdytyksellä ja jatkuvalla käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisella. Tietojärjestelmiin liittyvistä poikkeamista tehdään vikailmoitus tilanteen mukaan joko Tieralle tai sovellustuelle sekä lisäksi tarvittaessa potilasturvallisuusilmoitus ja ilmoitus tietoturvaloukkauksesta. Tietojärjestelmiin liittyvissä häiriö tilanteissa noudatetaan palveluyksikön toimintaohjeita ja siirrytään tarvittaessa käyttämään suunnitelman mukaista korvaavaa toimintamallia.

Sähkökatkojen ja tietoliikenne- ja tietojärjestelmähäiriöiden varalle on tehty suun terveydenhuollon toimintasuunnitelmat ja palveluyksikkö- sekä palvelupistekohtaiset toimintahäiriösuunnitelmat ovat päivitettävänä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen nettisivuilla annetaan yleisinformaatiota henkilötietojen käsittelystä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä kerrotaan rekisteröidyn oikeuksista ja niiden toteuttamisesta. Lisäksi sivuilla on rekisteriselosteet, joissa kerrotaan henkilötietojen käsittelystä rekisterikohtaisesti. Tarvittaessa hyvinvointialue luovuttaa palveluntuottajille (mm. ostopalveluissa) potilasta koskevia tietoja, jos se on välttämätöntä potilaan terveydenhuollon palvelun tuottamiseksi.

Asiakaspalvelukeskuksen työntekijöillä on valmius työskennellä myös häiriöiden aikana toisessa palvelupisteessä tai etätyössä.

Sähköisiä palveluja pyritään kehittämään perinteisten palvelujen lisäksi oikeudenmukaisuus ja potilaan itsemääräämisoikeus huomioiden.

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.

Asiakaspalvelukeskuksessa ei käsitellä lääkkeitä eikä näin ollen yksikölle ole laadittu omaa lääkehoitosuunnitelmaa. Henkilöstö noudattaa työssään LUVN:n suun terveydenhuollon lääkehoitosuunnitelman määrityksiä ja henkilöstö osallistuu sen mukaisiin täydennyskoulutuksiin. Henkilöstö osallistuu lääkehoitoon kartoittamalla hoidon tarpeen arviointiin ja palvelupohjaukseen vaikuttavia lääkkeitä.

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen johdolla on vastuu toiminnan lainmukaisuudesta tietosuoja-asioissa. Tietosuojavastaava ohjeistaa hyvinvointialueen johtoa ja työntekijöitä tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista ja valvoo niiden toteuttamista. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii Helena Korja.

Tietosuojavastaava
PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
sähköposti: tietosuoja@luvn.fi
Käytäthän salassa pidettävien tai arkaluontoisten asiakirjojen lähettämiseen turvapostia.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on palveluyksikköpäällikkö.

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

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

Palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta kerätään säännöllisetsi asiakaspalautetta ja tietoa asiakaskokemuksesta henkilökohtaisesti yhteydenoton aikana, hyvinvointialueen verkkosivujen palautepalvelun Palautepalvelu - Länsi-Uudenmaan sähköinen asiointi (digiloikka.fi) kautta sekä kyselyllä, joka lähetetään tekstiviestillä yhteydenoton jälkeen. Yhteenvetoraportit koostetaan säännöllisesti kuukausittain ja palvelulinjakohtaiset tulokset ovat nähtävillä LUVN:in verkkosivuilla Palvelutuotannon kuukausikatsaus | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Tietoturvasyistä emme suosittele lähetettävän sähköpostitse (pl. turvasähköposti) arkaluonteista (terveys) tietoa sisältäviä palautteita. Palautteisiin vastataan kirjallisesti tai puhelimitse mahdollisimman nopeasti, mutta vähintään viikon kuluessa. Saatu palaute käsitellään asianomaisen ammattilaisen tai työyhteisön kanssa. Palautteet toimivat päivittäisjohtamisen ja kehittämisen tukena.

Palautteiden pohjalta kehitämme jatkuvasti toimintaamme ja edistämme asiakkaan palvelukokemusta.

3 Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaavat palveluyksikköpäällikkö ja palveluesihenkilöt. Riskien kartoitukseen osallistuu edellisten lisäksi vähintään yksi henkilökunnan edustaja. Riskien kartoitus tehdään toiminnan muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa LaRi-järjestelmään dokumentoituna. Tunnistetut riskit käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi hoitolakokouksissa. Työterveyshuolto järjestää palvelupistekohtaisia työpaikkaselvityskäyntejä 5 vuoden välein.

Riskejä pyritään tunnistamaan henkilöstön kanssa nojaten aiempaan kokemukseen erilaisista tilanteista. Tunnistetut riskit käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi osastokokouksissa. Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, mitä riskitekijälle voidaan tehdä sen minimoimiseksi. Riskin suuruuden määrittelemisen jälkeen päätetään riskin merkittävyydestä. Kaikkien riskien poistaminen ei aina ole mahdollista, mutta tavoitteena tulee olla aina kaikkien tunnistettujen riskien pienentäminen hyväksyttävälle tasolle. Keskeiset riskit liittyvät tietosuojaan ja potilaan tunnistamiseen. Riskejä liittyy myös hoidon tarpeen arvioinnin onnistumiseen ja potilaan hoitoon ohjaukseen hänen yksilöllisen tarpeen mukaan. Riskien suuruus on tunnistettu ja käsitelty henkilöstön kanssa.

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

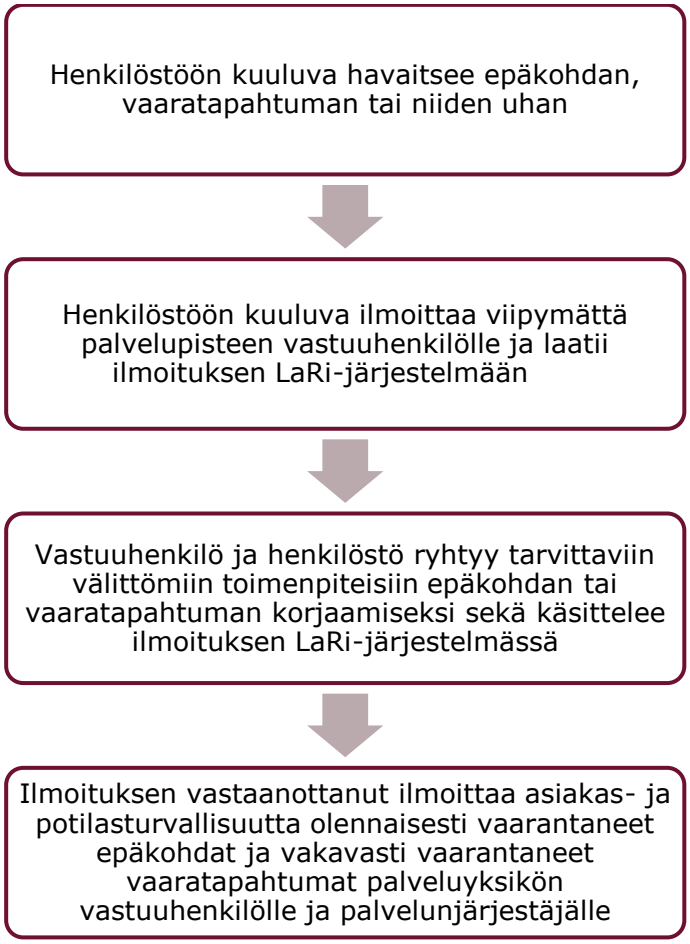
3.2.1 Riskienhallinta

Riskien ennaltaehkäisy

Riskejä ennaltaehkäistään ja hallitaan toteuttamalla säännöllisiä riskikartoituksia, seuraamalla vaaratapahtumia LaRi-järjestelmässä sekä ylläpitämällä ajantasaisia käytäntöjä. Häiriötilanteisiin varaudutaan jatkuvuudenhallinnan ja selkeiden toimintamallien avulla. Riskienhallinnan toimivuutta varmistetaan työn vaarojen arvioinnilla, lääkehoitosuunnitelman päivityksillä, sisäisillä tarkastuksilla sekä laitteiden ja röntgentoiminnan jatkuvalla laadunvalvonnalla. Henkilöstön osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, pakollisilla koulutuksilla, ohjeiden säännöllisellä läpikäynnillä ja vaaratapahtumien yhteisellä käsittelyllä osana päivittäistä toimintaa.

3.2.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely

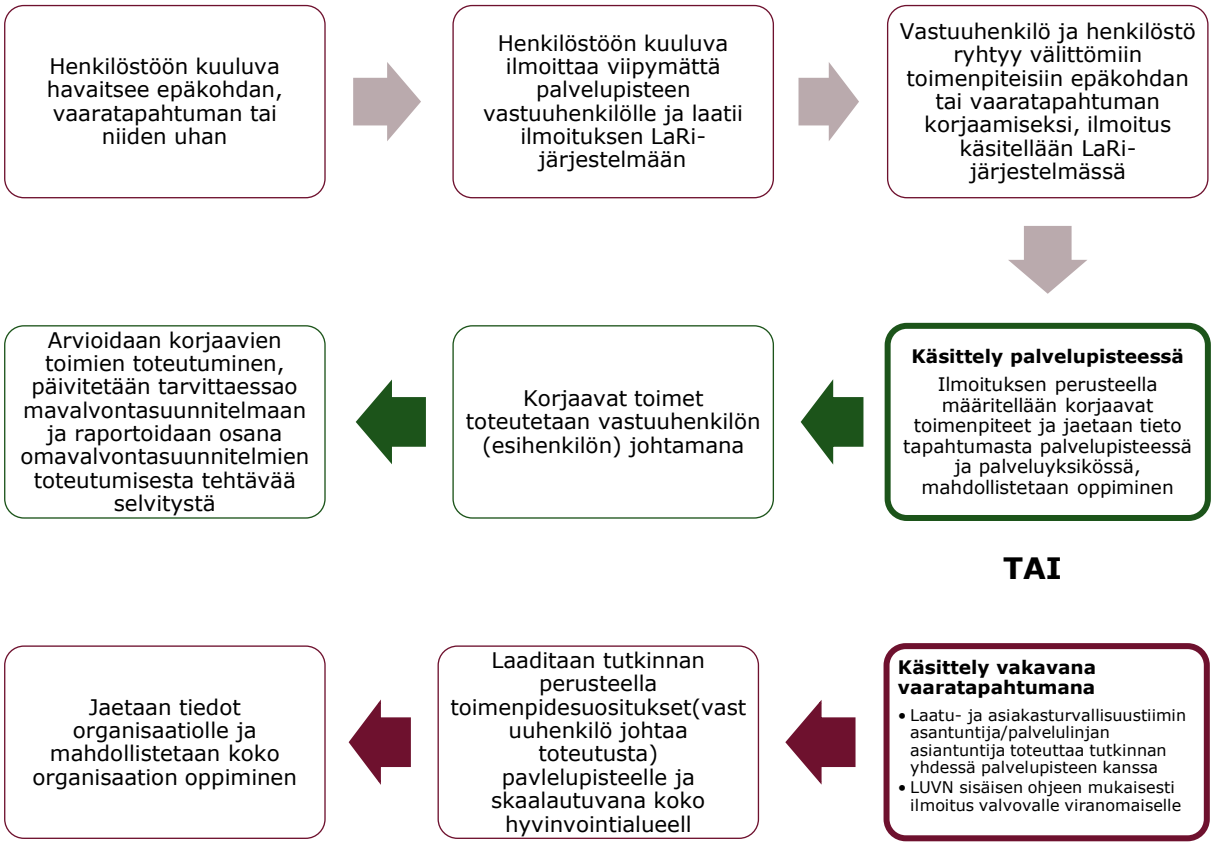
Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista ja vaaratapahtumista. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla. Mikäli havaitaan asiakas-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

Sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi käydään läpi työntekijän perehdytyksessä sekä asiaa on käsitelty työyhteisön kokouksissa. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista. Yksikössä pyritään ylläpitämään toimintakulttuuria, jossa kannustetaan jatkuvaan kehittämiseen ja epäkohtien nostamiseen esille matalalla kynnyksellä osana arjen työskentelyä.

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.

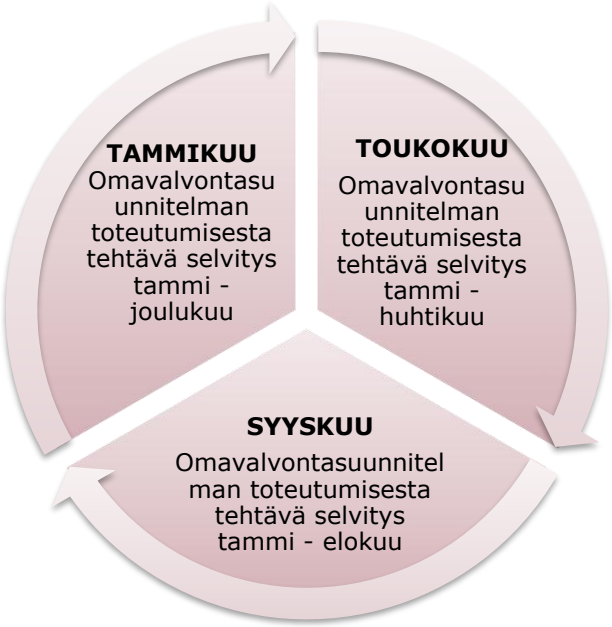


Kuva 3. Havaittujen vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja oppimisprosessi

Palvelupisteissä havaitut epäkohdat ja vaaratapahtumat käsitellään työntekijöiden kanssa yksikkökokouksissa. Tarvittaessa niitä käsitellään myös palvelulinjatasolla. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset otetaan huomioon etukäteen riskien hallinnassa niiltä osin kuin etukäteen pystytään ennakoimaan. Valvontaviranomaisten selvityspyyntöihin ja ohjaukseen reagoidaan välittömästi, kun tieto saadaan.

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

Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallinnasta järjestetään hyvinvointialueella säännöllistä koulusta esihenkilöille ja se on osa henkilöstön omavalvonnan perehdytystä.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Suun terveydenhuollon palveluyksiköiden valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa johtava palveluyksikköpäällikkö. Palvelulinjakohtaisesta jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaa palvelulinjajohtaja. Asiakaspalvelukeskuksen häiriötilanneohjeista vastaavat palveluyksikköpäällikkö ja palveluesihenkilöt. Suun terveydenhuollon jatkuvuudenhallintasuunnitelma sekä häiriötilanneohjeet valmistuvat vuoden 2026 aikana.

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tarjoaa väestölle suun terveydenhuollon palveluita oman palvelutuotannon lisäksi palvelusetelillä ostettuna palveluna ulkopuolisten palveluntuottajien tiloissa ja vuokratyöllä tuotettuna Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omissa hoitoloissa. Suun terveydenhuollon asiakaspalvelukeskus ohjaa asiakkaita palveluiden piiriin hoidon tarpeen arvioinnin perusteella

Ostetun palvelun riskejä hallitaan systemaattisella hankintaprosessilla, jonka perusteella tuotettavaa palvelua myös seurataan ja arvioidaan systemaattisesti sopimusaikana.

Ennen varsinaista hankintaprosessia määritetään tarve eli ostettavan palvelun asiakaskohderyhmä ja ostettava palvelu sekä prosessi, jolla asiakkaille ostettu palvelu tarjotaan. Hankinta toteutetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hankintaohjeen ja hankinnan menettelytapaohjeen mukaisesti. Tarjoajien sekä niiden tilojen ja henkilökunnan kelpoisuus ja vaaditut pätevyydet tarkastetaan osana tarjousten käsittelyä tarjousdokumentteihin ja rekistereihin pohjautuen.
Hankittua palvelua johdetaan, seurataan ja ohjataan kuukausittain kunkin palvelun mitattujen määrällisten ja laadullisen tietojen pohjalta sekä mm. palveluntuottajan kanssa pidettävin säännönmukaisin yhteistyökokouksin. Palveluntuottajat perehdytetään perehdytysmateriaalein ja palveluntuottajille annetaan määrälliset ja/tai laadulliset tavoitteet ja toimintamallit. Palveluntuottajilla on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella nimetyt palvelun vastuuhenkilöt, tukimateriaalit ja tukikanavat käytettävissään.

Palveluntuottajien omavalvonta-, hygienia- ja lääkehoitosuunnitelmien saatavuus, riittävä kattavuus ja säännönmukainen päivittäminen arvioidaan osana hankintaprosessia. Sopimusaikana Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue kohdentaa valvontatoimenpiteitä palveluntuottajiin valvontasuunnitelman mukaisesti sekä tarvittaessa riskiperusteisesti.

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.

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan informoimalla henkilöstöä omavalvontasuunnitelmien päivityksistä ja niihin perehtymisestä.

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

Palveluyksikköpäällikkö ja palveluesihenkilöt kokoontuvat viikoittain ja seuraavat aktiivisesti hyvinvointialueen ja suun terveydenhuollon tiedotuskanavia ja päivittävät tarvittaessa viiveettä omavalvontasuunnitelmaa. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen. Henkilöstö osallistuu päivittämiseen. Päivittämisen ajankohdat merkitään yksikön valmisteilla olevaan vuosikelloon. Palveluesihenkilöt seuraavat omavalvonnan toteutumista päivittäisessä työssään ja vastaavat siitä, että seurannassa havaitut puutteet korjataan viipymättä.