



**Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde**

## **Omavalvonta 2023**

**9.4.2024**

**Katja Janhunen, laatu- ja  
asiakasturvallisuuspäällikkö**

# Omavalvonnin rakenne ja ohjaustoiminnot

Omavalvonta muodostuu palveluiden asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadun ja asianmukaisuuden valvonnasta.

Hyvinvointialueella omavalvontaa toteutetaan sekä palvelun järjestäjän että palveluntuottajan näkökulmasta.

## Omavalvonnin rakenne



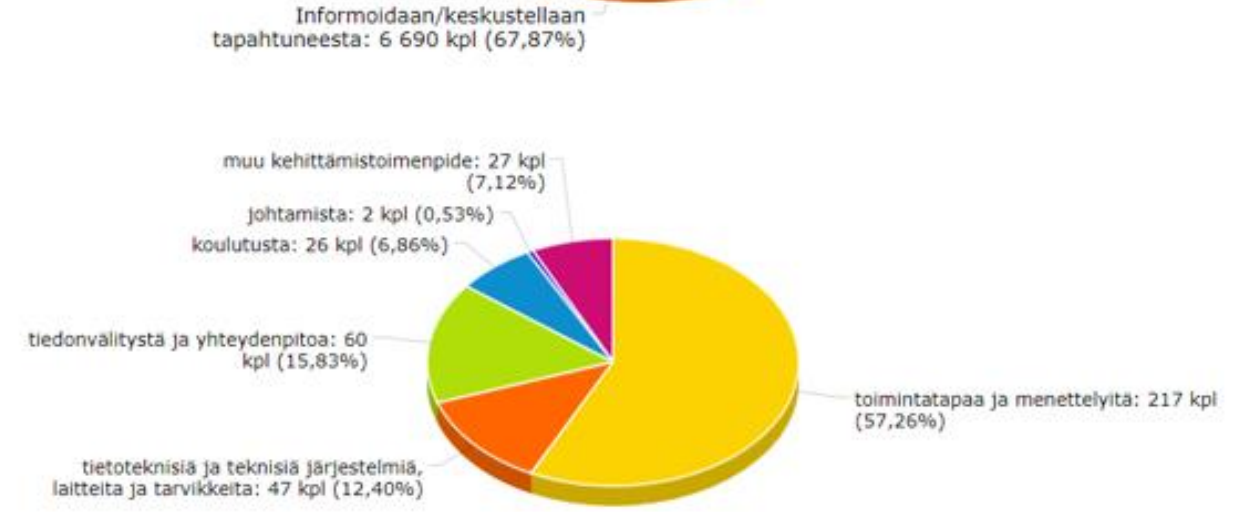
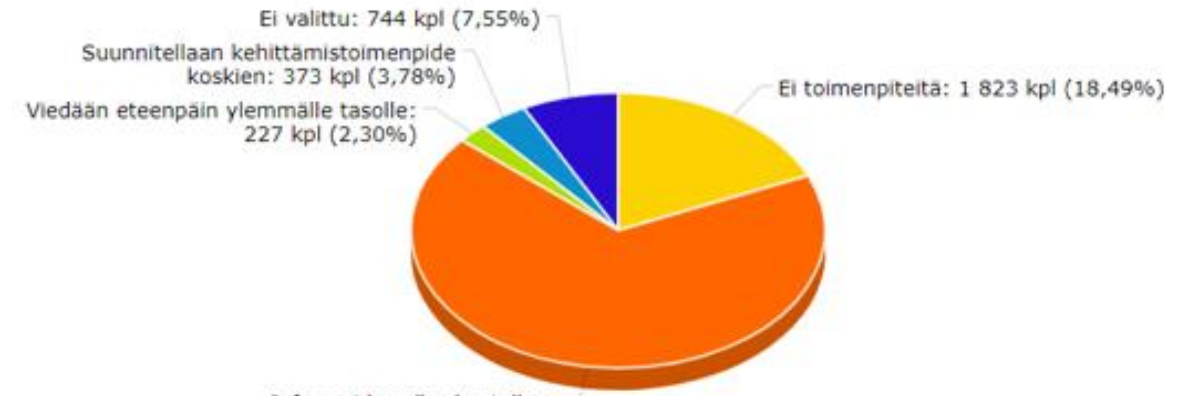
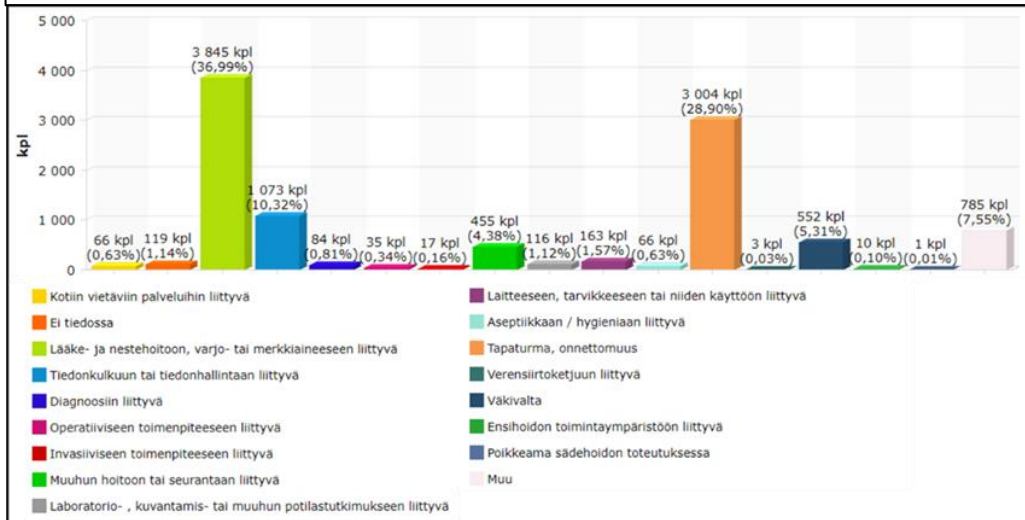
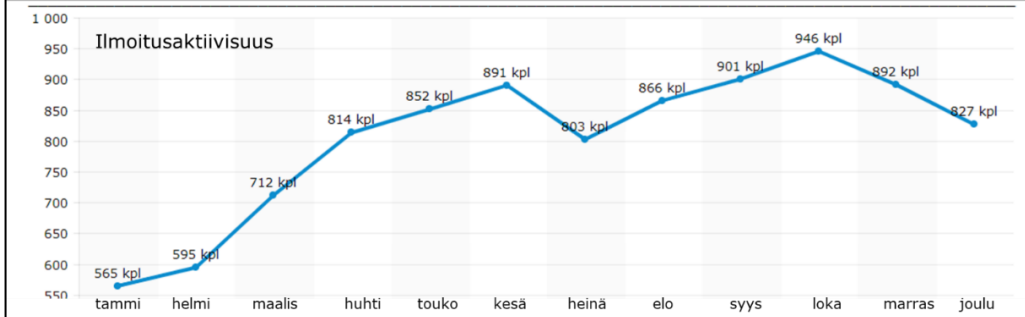
## Ohjaavat elementit



# Asiakas/-potilasturvallisuuden vaaratapahtumat ja tehdyt kehittämistoimet



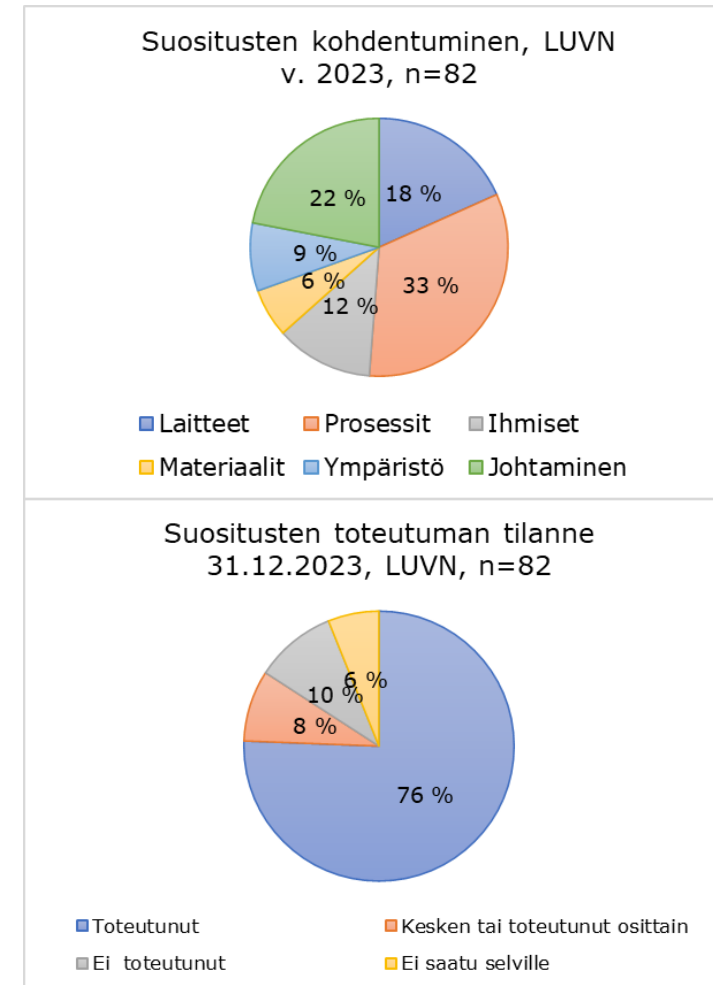
Kaikki yhteensä	Odottaa käsittelyä	Käsittelyssä	Valmis	Odottaa lisätietoja	Keskim. reagointiaika (pv)	Keskim. käsittelyaika (pv)
9858	855 (9 %)	689	8178 (83 %)	136	25	31



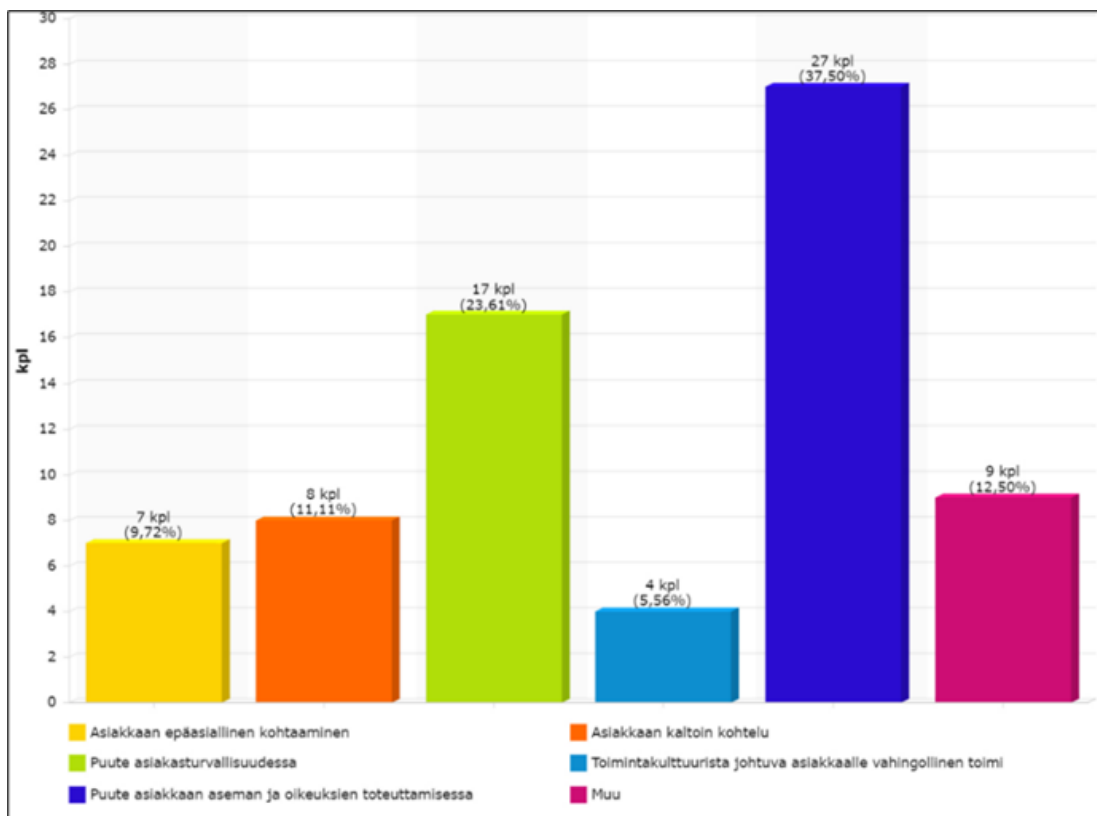
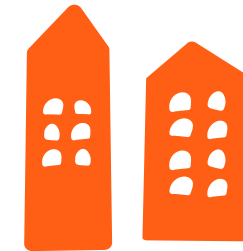
# Asiakas/potilasturvallisuuden vakavien vaaratapahtumien tutkinta



- Hyvinvointialueella vakavien vaaratapahtumien tutkinta toteutetaan Laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntijan vetämänä vakioidulla käsittelymenettelyllä.
- Tutkinnan tarkoituksena on kehittää asiakas/potilasturvallisuutta palveluissa ja skaalata kehittämistoimet suositusten osalta koskemaan koko hyvinvointialuetta.
- Vuonna 2023 valmistui 19 vakavan vaaratapahtuman tutkintaa, joista 3 oli teematutkintaa ja 16 yksittäisen vaaratapahtuman tutkintaa.
- Toimenpidesuosituksia annettiin yhteensä 82 kpl, niistä 27 kohdistui prosesseihin, 15 laitteisiin, 18 johtamiseen, 10 ihmisiin, 7 ympäristöön ja 5 materiaaleihin.



# Sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset ja tehdyt kehittämistoimet



Epäkohtailmoituksen perusteella tavallisin toimenpide oli keskustelu ja informointi (38 kpl). Asia vietiin eteenpäin ylemmälle tasolle 14 tapauksessa. Epäkohtailmoitukset johtivat 18 kehittämistoimenpiteeseen, joista puolet koskivat toimintatapaa tai menettelyitä. Esimerkkejä kehittämistoimenpiteistä:

- Kirjaamiskoulutus, jolla lisätään henkilöstön osaamista sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen laadintaan.
- Käytiin keskustelua mielenterveys- ja päihdepalveluiden asumispalveluiden myöntämisen ehdoista ja kriteereistä. Vuoro-vaikutuksen parantaminen sisäisten yhteistyökumppaneiden kanssa.
- Verkostopalaverikäytänteiden tarkentaminen asumispalveluyksikön sekä asiakasohjauksen vastuutyöntekijän kanssa, ennen kuin asiakkaan asuminen päättyy yksikössä.



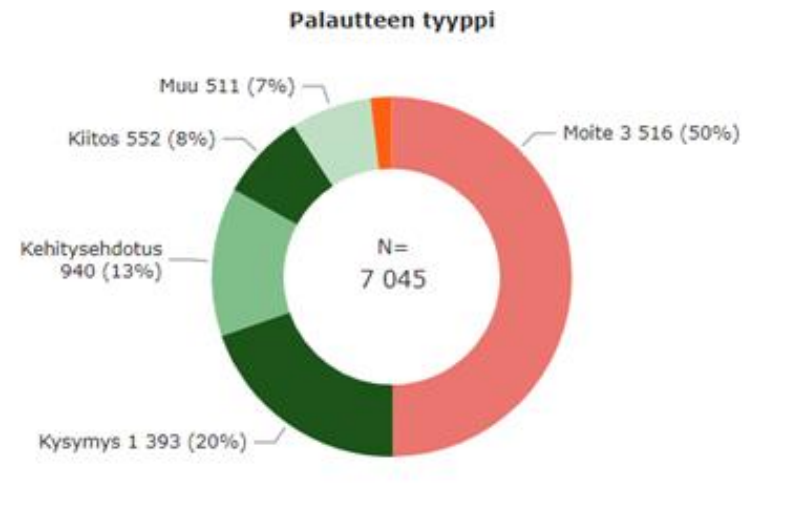
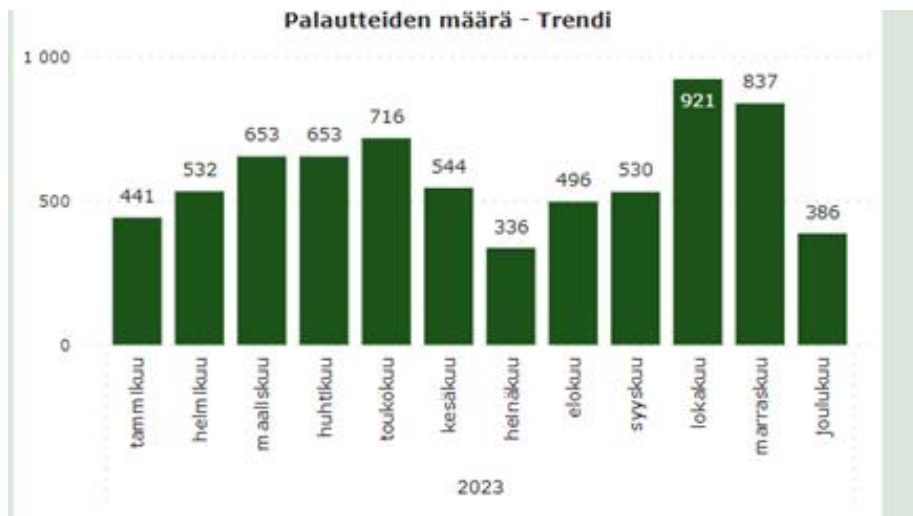
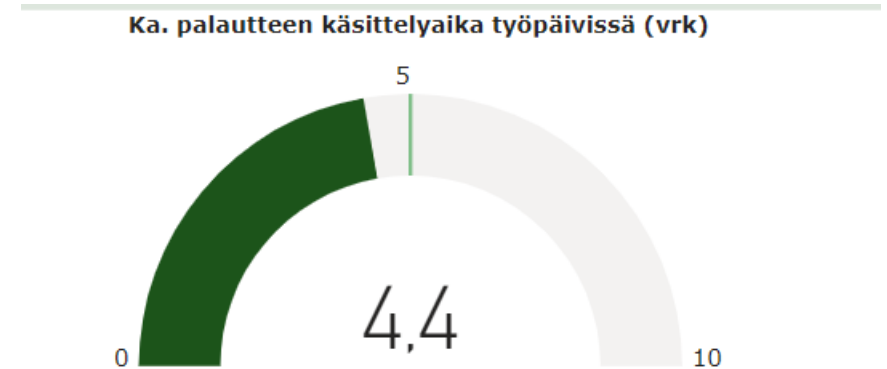
# Palveluntuottajien valvonta 2023

- Hyvinvointialueen järjestäjävastuullista palveluntuottajien (oma ja osto) valvontaa toteutettiin palvelualueilla ja valvonnan ohjaus hallinnon vastuualueella.
- Valvontatyötä toteutettiin kohdennetulla työpanoksella tai osana työtehtäviä, yhteensä henkilöresursseja noin 13. Valvonnan ohjausta toteutettiin 2 henkilötyövuodella.
- Valvonnassa annettiin ohjausta ja neuvontaa etenkin palvelun sisällön kehittämiseen, omavalvontamenettelyihin ja esimerkiksi lääkitysturvallisuuden kehittämiseen.
- Vakavia puutteita havaittiin henkilöstömitoitukseen ja lääkitysturvallisuuteen liittyen, näissä palveluntuottajia ohjeistettiin ja tarvittaessa reklamoitiin palvelusta. Itsemääräämisoikeuden menettelyjen toteutuminen vammaispalvelujen osalta varmistettiin hyvinvointialuetasoisesti asiantuntijaryhmän perustamisella.
- Terveysturvallisuuden valvonta kehittäminen on käynnistynyt ja suun terveydenhuollon osalta on toteutettu toimitilaturvallisuuteen liittyvää valvontatyötä.

Valvontamuoto	Palvelu, asiakasryhmä	Valvontatapahtumien määrä
<b>Ennakollinen valvonta (lupa- ja ilmoitusmenettely/ käynnit, asiakirjatarkastus)</b>	Kotona asumista tukevat palvelut (Ikääntyneet)	259
	Asumispalvelut (Ikääntyneet)	3
	Vammaispalvelut	6
	Avosairaanhoidopalvelut (toimitilatarkastukset)	38
	Lasten ja nuorten erityispalvelujen palvelulinja (lastensuojelu, sijaishuolto)	10
<b>Suunnitelmallinen valvontakäynti</b>	Kotona asumista tukevat palvelut	23
	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen (ikäntyneet asiakkaat)	80
	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen (vammaiset asiakkaat)	22
	Ympäri vuorokautisen palveluasuminen, ympäri vuorokautisen tilapäismajoitus, päihdehuollon ympäri vuorokautisen laitospäästösäilytys sekä yhteisöllisen asumisen (mielenterveys- ja päihdeasiakkaat)	29
	Lasten ja nuorten erityispalvelujen palvelulinja (lastensuojelu, sijaishuolto)	46
	Aikuisten sosiaalipalvelut	12
	Suun terveydenhuollon toimintayksiköt(omat)	20
<b>Ennalta ilmoittamaton/ reaktiivinen valvontakäynti</b>	Kotona asumista tukevat palvelut	2
	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen (ikäntyneet)	10
	Vammaispalvelut	6
	Lasten ja nuorten erityispalvelujen palvelulinja (lastensuojelu, sijaishuolto)	23
	Suun terveydenhuolto (osto)	1

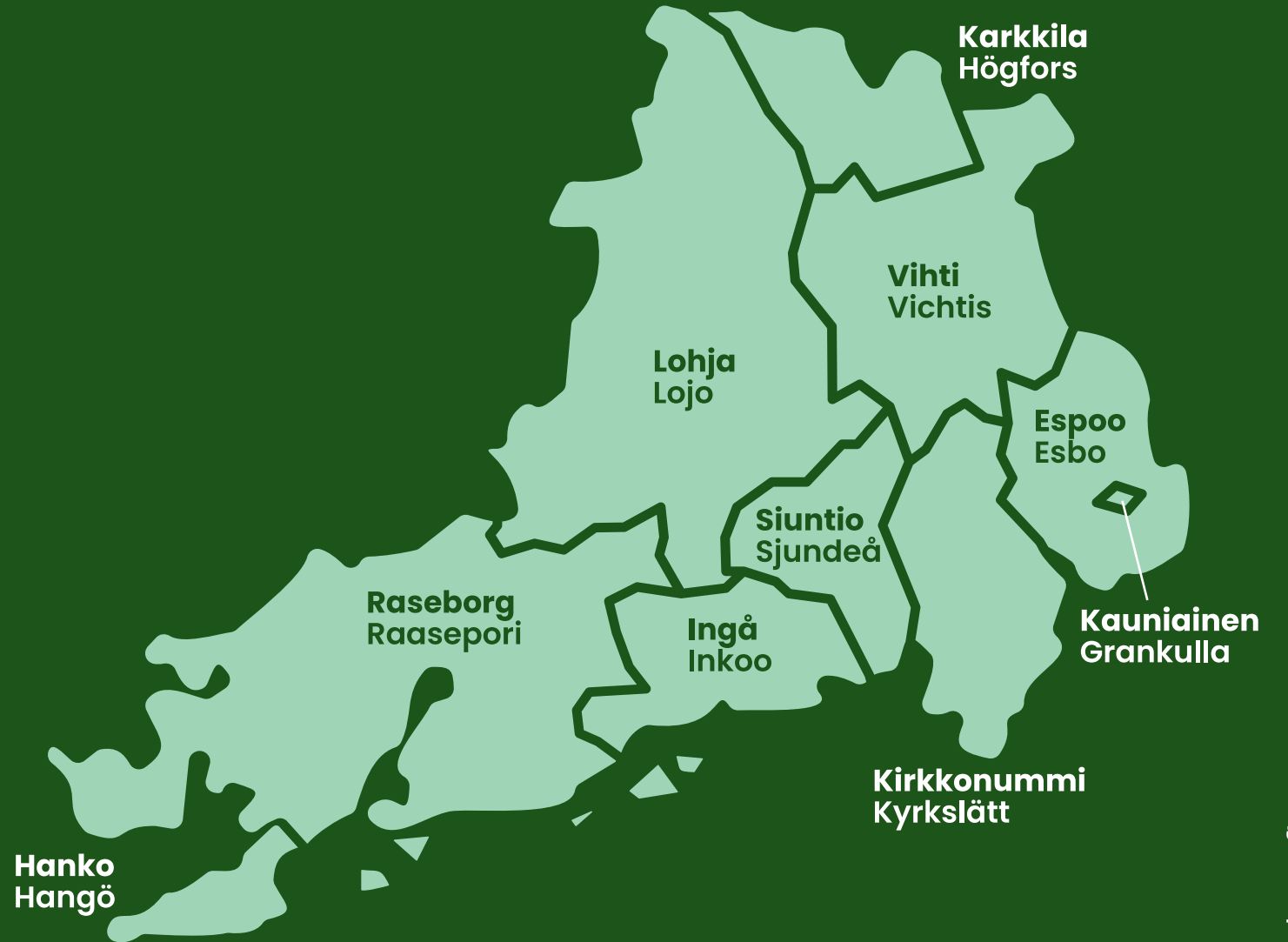
# Asiakaspalautteet

- Vuonna 2023 asiakaspalautteita annettiin yhteensä noin 23 000 kpl.
- Palvelualueet seuraavat saamiaan palautteita sekä päättävät mahdollisista kehittämistoimenpiteistä. Palaute käsitellään aina siinä yksikössä johon palaute on annettu.
- Suhteessa palveluvolyymeihin palautteen määrä oli vuonna 2023 melko alhainen.



# Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

## Västra Nylands välfärdsområde



### Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@luhyvinvointialue](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@LUhyvinvointi](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)