



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

16.9.2024
luvn.fi

Omavalvontasuunnitelma

Mielenterveys- ja päihdepalvelut, asumispalvelujen asiakasohjaus

[illegible]

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot.....	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	1
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	3
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	4
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
2.4	Muistutusten käsittely.....	10
2.5	Henkilöstö.....	11
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta..	15
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	16
2.8	Toimitilat ja välineet.....	17
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	19
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	22
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	22
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	24
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	24
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	26
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	29
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	30
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	31
4.1	Toimeenpano.....	31
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	32

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Asumispalveluiden keskitetty asiakasohjaus.

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Palveluyksikönpäällikkö Outi Painilainen p. 040 636 6129

etunimi.sukunimi@luvn.fi, Vs. johtava sosiaalityöntekijä Mirva Paju p. 040 646 6528 etunimi.sukunimi@luvn.fi.

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (osoite ja puhelinnumero)
Mielenterveys- ja päihdepalvelut asumispalveluiden asiakasohjaus, Kalaonnentie 8 02230 Espoo	Vs. Johtava sos.tt. Mirva Paju	Kalaonnentie 8, 02230 Espoo 040 646 6528.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Länsi-Uudenmaan keskitetyssä mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalveluiden asiakasohjauksessa otetaan vastaan Sosiaalihuoltolain mukaiset ilmoitukset ja yhteydenotot asumispalveluiden tarpeessa olevista asiakkaista, arvioidaan palvelutarve ja tehdään

asumispalvelupäätökset, asiakassuunnitelmat ja asiakasseuranta asumispalvelun aikana. Asiakasohjaus vastaa alueellaan toimivien mielenterveys- ja päihdeasumispalveluiden lakisääteisestä valvonnasta.

Asumispalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain mukaista tilapäismajoitusta, tuettua asumista, yhteisöllistä asumista sekä ympärivuorokautista palveluasumista mielenterveys- ja päihdeasiakkaille.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumispalveluiden keskitetty asiakasohjaus on koko mielenterveys- ja päihdepalvelut läpäisevä toimintamalli. Keskitetty asiakasohjaus toimii ja sitä johdetaan matriisiorganisaatiomallilla. Asiakasohjausta tekevä henkilöstö jakautuu Espoo-Kauniaisen asiakasohjaukseen (Asiakasohjaus Itäinen) sekä Läntisen alueen alueellisiin palvelupisteisiin. Työn ohjaaminen ja toimintamalli ovat kaikille yhteiset organisatorisesta sijoittumisesta riippumatta. Työtä tehdään jalkautumalla asiakkaan luokse sairaalan osastolle, kotiin, asumispalveluyksikköön jne. tai etäpalveluna. Tarvittaessa tapaaminen voidaan järjestää myös asiakkaan kotikunnan mukaisessa palvelupisteessä.

Keskitetty asiakasohjaus vastaa asumispalvelujen järjestämisestä mielenterveys- ja päihdeasiakkaille. Keskitetyn asiakasohjauksen henkilöstö arvioi ja päättää mielenterveys- ja päihdeasumispalveluiden myöntämisestä ja vastaa asiakasohjauksesta soveltuvaan asumispalveluyksikköön. Asumispalvelua järjestetään omana palvelutuotantona ja ostopalveluna. Soveltuvan asumispalvelun myöntäminen perustuu palvelun myöntämisen ehtoihin ja kriteereihin. Palvelusta tehdään sosiaalihuoltolain mukainen päätös.

Asumispalvelut sijaistevat pääsääntöisesti oman hyvinvointialueen alueella, mutta ostopalveluna järjestettävää asumispalvelua tuotetaan myös Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ulkopuolella.

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.

Keskitetyn asiakasohjauksen perustehtävänä on mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalveluiden palvelutarpeen arviointi, päätöksenteko sekä asumispalveluasiakkaiden sosiaalityö- ja ohjaus. Tavoitteena on, että asiakas saa tarvitsemansa neuvonnan ja ohjauksen, asumispalvelut ja päätöksen asumispalveluiden myöntämisestä viiveettä.

Päätöksenteko ja palvelu perustuu sosiaalihuoltolakiin. Palvelun laadun varmistamiseksi palveluyksikölle on laadittu toimintaohje, jossa kuvataan työn sisältö, tehtävät ja prosessit. Lisäksi laadun varmistamiseksi yksilöasioiden päätöksentekoa tuetaan SAP-työskentelyllä (Selvitä, Arvioi, Palvele).

Palvelun laatua arvioidaan ja varmistetaan seuraamalla uusien sosiaalihuoltolain ilmoitusten määrää, ilmoitusten käsittelyn kestoa, palvelutarpeen arvioinnin kestoa sekä asumispalveluiden jonoa. Lisäksi palvelun laatua arvioidaan seuraamalla sosiaalihuollon epäkohtailmoitusten määrää ja laatua.

Lisäksi palveluyksikkö vastaa mielenterveys- ja päihdeasumispalveluiden laadun valvonnasta ja seurannasta. Asumispalveluiden laatua seurataan, valvotaan ja arvioidaan suunnitelmallisesti omavalvontaohjelman mukaisesti. Valvontaa toteutetaan erilaisin keinoin suunnitelmallisena, reaktiivisena sekä sopimusvalvontana.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Hyvinvointialueen hallintosäännön 115§ 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.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen keskitetty asiakasohjaus on koko mielenterveys- ja päihdepalvelut läpäisevä toimintamalli, jonka johtamisesta vastaa palveluyksikön toiminnasta vastaava palveluyksikköpäällikkö. Keskitetty asiakasohjaus toimii ja sitä johdetaan matriisiorganisaatiomallilla. Asiakasohjausta tekevä henkilöstö jakautuu Espoo-Kauniaisen asiakasohjaukseen (Itäinen alue) sekä Läntisen alueen alueellisiin toimipisteisiin. Itäisen alueen asiakasohjauksen toiminnasta vastaavana vastuuhenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä. Läntisellä alueella työskentelevien työnjohdollisen vastuu on alueellisten palvelupisteiden esihenkilöillä.

Palveluyksikköpäällikkö vastaa keskitetyn asiakasohjauksen toiminnasta ja laadusta sekä siitä, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Palveluyksikön laatua ja toimintaa ohjaa omavalvontasuunnitelma. Laadun varmistamiseksi hyödynnetään sisäisiä työohjeita, joiden tavoitteena on tukea laadukkaiden palveluprosessien toteutumista. Palvelun laatua arvioidaan erilaisin mittarein, joilla arvioidaan mm. asiakastyytyväisyyttä, palveluiden saatavuutta, henkilöstön työhyvinvointia, epäkohtailmoitusten/muistutusten määrää ja laatua. Palveluyksikön toiminnan laatua arvioidaan ja kehitetään säännöllisissä keskitetyn asiakasohjauksen tiimikokouksissa (osallistujina koko keskitetyn asiakasohjauksen henkilöstö, johtava sosiaalityöntekijä ja palveluyksikköpäällikkö), hallintokokouksissa (osallistujina läntisen

alueen esihenkilöt, johtava sosiaalityöntekijä, palveluysikköpäällikkö) ja johtotiimissä osallistujina johtava sosiaalityöntekijä ja palveluysikköpäällikkö). Palveluysikköpäällikkö raportoi palveluysikön toiminnasta ja laadusta palvelulinjan johtoryhmälle ja palvelulinjajohtajalle.

Palvelupisteiden toiminnasta vastaavilla esihenkilöillä on työnjohdollisen vastuu alaisikseen kuuluvien työntekijöiden osalta. Lähijohto vastaa vastuulleen kuuluvan työn johtamisesta, laadusta ja riittävästä henkilöstöstä. Palvelupisteiden esihenkilöt raportoivat vastuualueensa toiminnasta ja laadusta vastuulliselle palveluysikköpäällikölle.

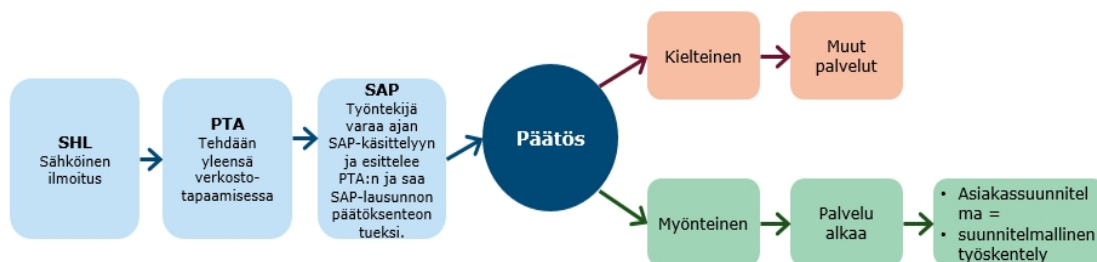
Palveluysikköä koskevat vaaratapahtumat ilmoitetaan Haipro-järjestelmässä. Ilmoitukset ja mahdolliset korjaava toimenpiteet käsitellään ilmoituksen luonne huomioon ottaen johtotiimissä ja/tai keskitetyn asiakasohjauksen tiimikokouksissa.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asumispalveluihin hakeudutaan asiakkaan omalla yhteydenotolla tai Sosiaalihuoltolain mukaisen huoli-ilmoituksen kautta. Yhteydenottokanavat on kuvattu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Yhteydenotto/ilmoitus käsitellään asiakasohjauksessa, jonka jälkeen asiakkaalle tehdään tarvittaessa sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi. Asiakkaan palvelutarve selvitetään laaja-alaisesti ja aina mahdollisuuksien mukaan monialaisesti/moniammatillisesti. Arvioinnissa kiinnitetään huomiota asiakkaan mielenterveys- ja päihdesairauksien aiheuttamaan tuen tarpeeseen, toimintakykyyn ja arjessa suoriutumisen edellytyksiin sekä asiakkaan tukiverkostoon, hoitoon ja järjestöjen tarjoamiin mahdollisuuksiin sekä omaan näkemykseen palvelutarpeesta. Palvelutarpeen selvittäminen on asiakkaalle maksuton.

Keskitetty asiakasohjaus

LUVN MTP asumispalvelut



1

Asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arvioinnin perusteella sosiaalihuoltolain mukainen päätös asumispalvelusta. Päätös tehdään yksilöllisen palvelutarpeen- ja kokonaisarvioinnin perusteella asumispalvelujen myöntämisen perusteiden mukaisesti. Palvelutarpeen arviointi ja päätös annetaan asiakkaalle suullisen tiedon lisäksi kirjallisena.

Asiakkaalle myönnettyjä palveluja voidaan lisätä, vähentää tai palvelut voidaan lopettaa kokonaan asiakkaan toimintakyvyn ja palvelutarpeen muuttuessa. Palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti ja asumispalvelut ovat aina määräaikaista.

Asiakasohjauksesta nimetty asiakkaan omatyöntekijä vastaa asiakassuunnitelman päivittämisestä ja dokumentoinnista silloin, kun asiakas asuu mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalveluissa. Asiakassuunnitelma päivitetään asiakkaiden yksilöllisten tavoitteiden asettamassa aikataulussa, kuitenkin vähintään vuosittain.

Asiakassuunnitelmien päivittämisen yhteydessä arvioidaan palvelulle asetettujen tavoitteiden ja suunnitelmien toteutumisesta.

Asiakassuunnitelman laadintaan osallistuvat asiakas, asiakasohjauksen nimetty oma-/vastuutyöntekijä, asumispalveluyksiköstä asiakkaan omaohjaaja ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaan muu verkosto, kuten esimerkiksi hoitotaho. Asiakassuunnitelmien laadinnan ja päivittämisen yhteydessä asiakasohjauksesta asiakkaan nimetty oma-/vastuutyöntekijä jalkautuu asumispalveluyksikköön, mutta tapaamiset voidaan järjestää myös etäyhteyksien välityksellä. Palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma, päätöksenteko ja jatkosuunnitelma dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

Asiakasohjauksesta asiakkaan omatyöntekijä vastaa mielenterveys- ja päihdeasumispalveluiden osalta asumispalveluiden myöntämisestä tai päättämisestä palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman mukaisesti. Mikäli asiakkaan palvelutarve olennaisesti muuttuu päätöksen voimassaoloaikana, asiakkaan asiakasohjauksen omatyöntekijä huolehtii asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, asiakassuunnitelman päivittämisestä ja päätöksenteosta sekä niiden dokumentoinnista asiakastietojärjestelmään. Palvelutarpeen arviointiin tulee sisältyä yhteenveto asiakkaan tilanteesta, sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta, omatyöntekijän johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä sekä asiakkaan mielipide ja näkemys palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä. Mikäli asumispalvelun jatkamiselle ei ole edellytyksiä, tulee asumispalveluiden päättymisestä tehdä kielteinen päätös ja järjestää/ohjata asiakas edelleen tuen tarpeiden mukaisten palveluiden piiriin.

Asiakkaan saaman palvelun laadun ja asiallisen kohtelun varmistamiseksi kaikki olennainen asiakastyö ja päätöksenteko kirjataan asiakastietojärjestelmään. Päätöksistä laaditaan aina viranhaltijapäätös, joka annetaan asiakkaalle kirjallisesti. Asiakkaalla on oikeus tehdä oikaisuvaatimus hänelle tehtävästä sosiaalipalvelujen järjestämisestä

koskevasta päätöksestä. Oikaisuvaatimusohje toimitetaan asiakkaalle päätöksen liitteenä.

Asiakkaan palveluun pääsyn ja yhdenvertaisuuden turvaamiseksi päätöksentekoa tuetaan SAP-työryhmäkäsittelyllä (selvitä-arvioi-palvele), jonka tavoitteena on varmistaa yksilöasioiden päätöksenteon olevan sosiaalihuoltolain sekä palveluiden myöntämisen perusteiden mukaista ja yhdenvertaista. SAP- työryhmässä palvelutarpeen arvioinnin laatija sekä palveluyksikön asiantuntijat ja johto arvioi ja tukee päätöksentekoa palveluiden myöntämisen perusteiden ja kriteerien mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Toiminnan johtamisessa seurataan ja käsitellään toimintaa koskevat palautteet, ja epäkohtailmoitukset. Mahdolliset kokemukset epäasiallisesta kohtelusta selvitetään ja tarvittaessa epäasialliseen kohteluun puututaan viipymättä. Asiakkaalla on oikeus ja mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu, mikäli hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Kaikkien asiakasohjauksen työntekijöiden velvollisuutena on tehdä epäkohtailmoitus havaitessaan epäkohtia tai puutteita asiakkaiden sosiaalihuollon palvelussa. Sosiaalihuollon epäkohdista ilmoitetaan Spro-työkalulla, joka löytyy Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen intranetistä.

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista toteutuu kirjallisilla esitteillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedoista palvelupisteissä (infonäytöt, taulut) ja verkkosivuilla (<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>). Lisäksi palveluyksikössä on ohjeet palautteen antoon.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kaikkien palveluyksiköiden sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.

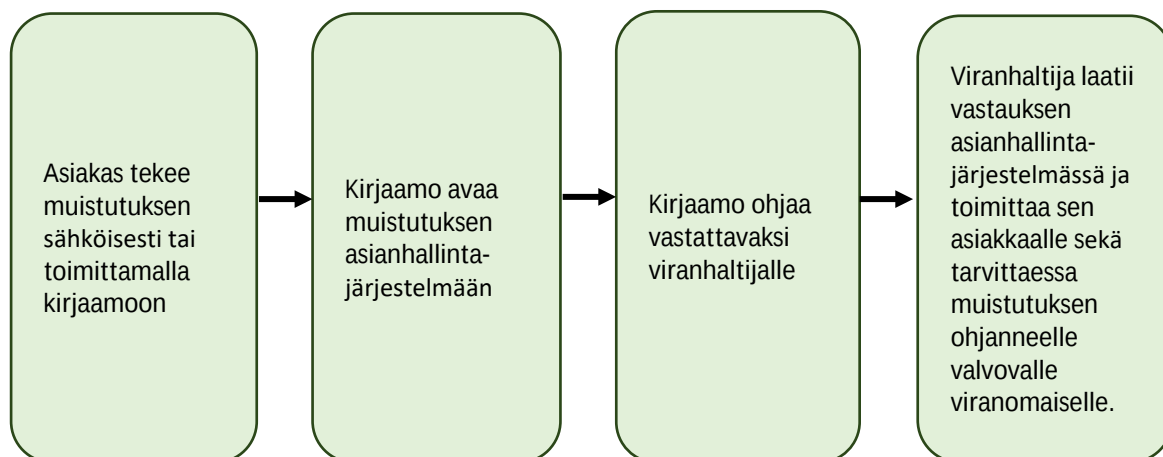
sähköposti: potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Mielenterveys- ja päihdeasumispalveluiden palvelutarpeen arviointi ja asumispalvelut ovat asiakkaalle vapaaehtoinen palvelu, eikä palveluun liity itsemääräysoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Asiakkaan oman näkemyksen selvittäminen osana palvelutarpeen selvittämistä on keskeinen tapa varmistaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen.

2.4 Muistutusten käsittely

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Palveluyksikön palveluyksikköpäällikkö vastaa palveluyksikön muistutusten käsittelystä. Keskitetyn asiakasohjauksen palveluyksikössä käsitellään ostopalveluna tuotettavia asumispalveluita ja asiakasohjaukseen toimintaa koskevat muistutukset. Muistutukset saapuvat kirjaamon kautta. Joissain tilanteissa muistutus on voitu vastaanottaa myös muissa asiointikanavissa. Muistutukset käsitellään Dynasty-asianhallintajärjestelmässä salassa pidettävinä dokumentteina. Muistutuksen vastataan aina kirjallisesti. Vastineessa kuvataan

muistutuksen johdosta tehdyt selvitykset, toimenpiteet ja toimeenpanosuunnitelma.

Muistutuksen sisältö ja tapahtumat käsitellään huolellisesti ja tyypillisesti muistutuksen asiasisällöistä pyydetään selvitys asianosaiselta viranhaltijalta tai yksityiseltä palveluntuottajalta. Lisäksi palveluntuottajalta tai omassa toiminnassa asianosaisilta viranhaltijoilta voidaan pyytää muita tarvittavia asiakirjoja tai dokumentteja asian selvittämiseksi. Yksityisten palveluntuottajien osalta käynnistetään reaktiiviset omavalvonnalliset valvonta- ja ohjaustoimenpiteet viipymättä, mikäli muistutuksen sisällön ja/tai selvityksen perusteella toiminnassa todetaan tai voidaan olettaa olevan puutteita, asiakasturvallisuus on olennaisesti vaarantunut tai se muuten katsotaan tarpeelliseksi. Mikäli omassa toiminnassa havaitaan puutteita, käynnistetään viipymättä omavalvonnalliset toimenpiteet puutteiden korjaamiseksi. Mikäli selvityksen perusteella todetaan kyseessä olevan sosiaalihuollon epäkohta, laaditaan tapahtumasta vielä erikseen epäkohtailmoitus Spro-järjestelmään. Muistutuksen seurauksena käynnistettävät korjaustoimenpiteet käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa keskitetyn asiakasohjauksen kokouksessa tai alueellisissa tiimikokouksissa varmistaen, että muistutusta koskevat menettelytavat huomioidaan ja toimintaa kehitetään epäkohdat ja puutteet korjaten. Korjaavien toimenpiteiden toteutumisen seurannasta vastaa palveluysikköpäällikkö ja/tai johtava sosiaalityöntekijä.

Mikäli epäkohtaa, epäkohdan uhkaa tai lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä omavalvonnallisista toimenpiteistä tai omavalvonnallisesta ohjauksesta huolimatta, voi ilmoituksen tai muistutuksen vastaanottanut työntekijä/viranhaltija ilmoittaa asiasta valvovalle viranomaiselle salassapitosäännösten estämättä lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § nojalla. Asiakasohjauksen palveluysikköpäällikkö vastaa asiakasohjauksen omavalvonnasta ja tarvittaessa lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 § mukaisen ilmoituksen tekemisestä valvovalle viranomaiselle.

2.5 Henkilöstö

Itäisen asiakasohjauksen tiimissä työskentelee johtava sosiaalityöntekijä, neljä (4) sosiaalityöntekijää ja seitsemän (7) sosiaaliohjaajaa. Läntisellä alueella asiakasohjauksessa työskentelee neljä (4) sosiaalityöntekijää ja neljä (4) sosiaaliohjaajaa. Läntisellä alueen asiakasohjausta tekevä henkilöstö sijoittuu hallinnollisesti läntisen alueen palveluyksikköön, mutta tekevät työtä keskitetyn asiakasohjauksen prosessien ja työohjeiden mukaisesti. Keskitetyn asiakasohjauksen johtamisesta vastaa palveluyksikköpäällikkö.

Työntekijät ovat virassa ja tekevät yksilöasioiden päätökset voimassa toimintaohjeen ja delegointisäännön mukaisesti. Yksikössä ei pääsääntöisesti käytetä vuokratyövoimaa.

Palveluyksiköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esimerkiksi tavoitekeskusteluiden yhteydessä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset.

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus (erillisen suunnitelman mukaisesti)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen (erillinen koulutus tai sisältyen esimerkiksi tietojärjestelmäkoulutukseen)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Asiakasturvallisuuskoulutus (LAB PedaSafety)	Asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (sisältää laiteturvallisuus, infektioiden torjunta, lääkitysturvallisuuskoulutus) (Oppiportti)	Potilastyössä toimiva henkilökunta
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta

Tietosuojakoulutus
(Eduhouse)

Potilas- ja asiakastyössä toimiva
henkilökunta

Taulukko 1. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle suositellut omavalvontaan liittyvät koulutukset (2024)

Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuusselvitykset ja huumausainetestaukset. Palveluyksikön esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen lasten ja nuorten sekä ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä ja vuoden 2025 alusta alkaen vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 § ja laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) 3 §).

Henkilöstön asianmukaisen koulutus varmistetaan osana rekrytointiprosessia. Lisäksi riittävän osaamisen, ammattitaidon ja kielitaidon arviointi tehdään osana rekrytointiprosessia. Hyvä osaaminen ja ammattitaito varmistetaan perehdyttämällä uusi työntekijä asiakasohjauksen työhön ja toimintaprosessiin huolellisesti. Perehdytys tehdään perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytystä varten on saatavilla perehdytysmateriaalia asiakasohjauksen työohjeista ja toimintaprosesseista. Kaikki keskitetyn asiakasohjauksen työohjeet ja materiaalit on kootusti saatavilla asiakasohjauksen Teams-työtilassa. Lisäksi Teamsissä on keskitetyn asiakasohjauksen keskustelukanava, jossa on mahdollisuus kysyä apua ja tukea kollegoilta ja esihenkilöiltä. Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa esihenkilö, mutta perehdytysvaiheessa uuden työntekijän perehdytyksestä jaetaan osioita koko tiimille.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan osana arjen työskentelyä. Esihenkilöt pystyvät seuraamaan työn laatua sekä sujumista muun muassa asiakaskirjausten ja asiakastyön tilastoja seuraamalla. Lisäksi osaamista ja ammattitaitoa seurataan ja arvioidaan kehitys- ja tavoitekeskusteluissa sekä esihenkilön ja työntekijöiden välisillä

säännöllisillä tapaamisilla, joilla käsitellään asiakastyön ja töiden sujumista. Täydennyskoulutuksiin osallistumisesta sovitaan työntekijöiden ja esihenkilön välillä. Mikäli työn laadussa tai asianmukaisuudessa ilmenee poikkeamia tai epäkohtia, tartutaan tähän viipymättä esihenkilön toimesta puheeksi ottamalla asia asianosaisen työntekijän kanssa. Tavoitteena on tukea ja varmistaa työntekijän mahdollisuus menestyä työssään selvittämällä mahdolliset perehdytys- ja koulutustarpeet sekä laatupoikkeamien ja epäkohtien korjaaminen viipymättä.

Valviran ohjeiden mukaan sosiaalityöntekijän tehtävissä voi toimia tilapäisesti enintään vuoden ajan sosiaalityöntekijän ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa työskentelevän on työskenneltävä laillistetun sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa toimivalla henkilöllä ei ole sosiaalityöntekijälle säädettyä oikeutta päättää kiireellisissä tapauksissa tahdosta riippumattoman huollon antamisesta tai siihen liittyvistä toimenpiteistä. Työnantaja vastaa siitä, että tilapäisesti sosiaalityöntekijän tehtävissä toimivalla henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan on myös varmistettava, että kyseisen henkilön opinnot ja niihin liittyvä käytännön harjoittelu on suoritettu hyväksytysti.

Valviran ohjeen mukaan sosionomin tai geronomin tehtävissä voi toimia tilapäisesti enintään vuoden ajan kyseiseen laillistetun ammattihenkilön ammattiin opiskeleva tai sosiaalialalle soveltuvan korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö, jolla on riittävät edellytykset ammatissa toimimiseen. Työnantaja arvioi henkilön tutkinnon soveltuvuuden ja sen, onko kyseisellä henkilöllä riittävät edellytykset tehtävässä toimimiseen.

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.

Opiskelijan oikeus työskennellä tilapäisesti sosiaalihuollon tehtävissä varmistetaan rekrytointitilanteessa tarkistamalla opintojen valmiusaste opintorekisteriotteesta sekä ajantasainen vaatimus opintojen valmiusasteesta ja oikeudesta työskennellä sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tehtävissä. Opiskelijan rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomioita opiskelijan kokemukseen sosiaalityöstä sekä henkilökohtaisiin kykyihin ja valmiuksiin toimia asiakasohjauksen sosiaalihuollon tehtävissä. Kokemus mielenterveys- ja päihdetyöstä luetaan eduksi. Opiskelijana työskentelevien työn johtamisesta ja valvonnasta vastaa johtava sosiaalityöntekijä ja/tai esihenkilö. Esihenkilö vastaa opiskelijan perehdyttämisestä sekä arvioi opiskelijan valmiudet työhön säännöllisissä yksilökeskusteluissa. Opiskelija voi viransijaisena tehdä yksilöasioiden päätöksiä, kun johtava sosiaalityöntekijä ja/tai esihenkilö on arvioinut opiskelijan osaamisen riittävyyden.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Mielenterveys- ja päihdealan sosiaalityössä ei ole lakisääteistä mitoitusvaatimusta. Henkilöstön riittävyyttä seurataan ajantasaisten tilastojen valossa. Näitä tilastoja ovat muun muassa työntekijöiden asiakastyön seurannan tilastot (asiakaskontaktien määrä) ja asiakkaiden määrä/työntekijä. Lisäksi seurataan asiakasprosesseihin liittyviä

tilastoja, kuten asiakkaiden määrä palveluissa, uusien huoli-ilmoitusten määrä ja käsittelyaika sekä uusien asiakkaiden jono, palvelutarpeen arviointien lukumäärä ja kesto. Olennaista henkilöstön riittävyyden arvioinnissa on myös työntekijöiden kokemus ja kyvykkyys tehdä laadukasta sosiaalityötä.

Henkilöstön vaihtuessa uuden työntekijän rekrytointi käynnistetään viiveettä ja tavoitteena on, että virkojen täyttöaste saadaan pysymään 100%. Valtakunnallisen pula sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista, erityisesti sosiaalityöntekijöistä, vaikeuttaa merkittävästi riittävän henkilöstön määrään turvaamista. Henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi rekrytointia tehdään aktiivisesti ja monikanavaisesti jatkuvana prosessina. Niissä tilanteissa, joissa henkilöstön riittävyyttä ei pystytä turvaamaan, esihenkilö vastaa työn priorisoinnin uudelleen arvioinnista. Tavoitteena on ensi sijassa varmistaa, että lakisääteiseen tehtävään vastataan ja asiakkaiden pääsy palveluun turvataan.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi laaditaan aina kun mahdollista yhteistyössä ja monialaisesti/moniammatillisesti asiakkaan verkoston kanssa. Mielenterveys- ja päihdeasiakkailla on tyypillisesti monialainen/moniammatillinen palvelutarve ja merkittävä osa asiakkuuksista ohjautuu palveluun erikoissairaanhoidon ohjaamana. Lisäksi asiakkuuksia ohjautuu palveluun hyvinvointialueiden muiden palvelualueiden ja palveluyksiköiden ohjaamana. Ilmoituksen käsittelyn yhteydessä kontaktoidaan ilmoittaja ja palvelutarpeen arviointi laaditaan aina kuin mahdollista monialaisena/moniammatillisena yhteistyönä lähettävän tahon ja mahdollisen muun verkoston kanssa. Yhteistyötä asiakkaan verkoston kanssa tehdään aina, kun asiakas antaa siihen suostumuksen.

Tyypillisesti mielenterveys- ja päihdeasumispalvelujen asiakkailla on hoitosuhde erikoissairaanhoidon tai mielenterveys- ja päihdepalvelujen avopalveluihin. Mielenterveys- ja päihdeasiakkailla yhteistyön merkitys

hoitotahon kanssa korostuu yhteisen asiakas- ja palvelusuunnitelman laatimisessa ja siten yhteistyötä asiakkaan hoitotahon tehdään aina, kun asiakas antaa yhteistyöhön suostumuksen. Hyvä hoitotasopaino edistää asumispalvelun onnistumista ja asiakkaan arkea tukeva asumispalvelu edistää puolestaan hoitosuunnitelman toteutumista.

2.8 Toimitilat ja välineet

Asiakasohjauksen henkilöstö työskentelee eri alueellisissa toimipisteissä. Työ on luonteeltaan toimistotyötä sisältäen liikkumista asiakkaiden luokse esimerkiksi asumisyksiköihin ja sairaaloiden osastoille. Työtä voi tehdä osittain etätyönä. Etä- ja läsnäolotyön määrästä ja ajankohdista sovitaan esihenkilön kanssa. Etätyö on mahdollista vain, jos työntekijällä on tilojen ja ympäristön puolesta mahdollisuus työskennellä kotona tietoturvallisesti niin, että salassa pidettäviä asiakastietoja ei missään tilanteessa joudu ulkopuolisten tietoon esimerkiksi tietokoneen ruudulta tai puheluiden kautta.

Itäisen alueen asiakasohjaus ensisijainen työpiste sijaitsee Matinkylässä. Samassa kiinteistössä toimii myös muita mielenterveys- ja päihdepalvelujen toimintoja ja palvelupisteitä. Matinkylän kiinteistön tilojen ja työvälineiden turvallisuudesta ja käytöstä huolehditaan yhteistyössä kaikkien kiinteistössä olevien palvelupisteiden, toimintojen sekä isännöitsijän kanssa. Kiinteistölle on laadittu yhteinen pelastussuunnitelma. Lisäksi kiinteistössä on saatavilla vartija ympärivuorokauden ja käytössä on henkilöhälytysjärjestelmä uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Tarvittaessa toimipisteellä järjestettäviin asiakastapaamisiin voidaan erikseen tilata turvapalvelut.

Matinkylän toimipisteessä työtä tehdään monitoimitilassa. Monitoimitilan yhteydessä on äänieristettyjä kahden hengen puhelin-/kokoustiloja sekä erikseen varattavia asiakashuoneita ja kokoushuoneita. Monitoimitilassa työskenneltäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota tietoturvaan. Asiakastietoja sisältävät puhelut tulee hoitaa puhelin-/kokoustiloissa

varmistaen, että salassa pidettävät asiakastiedot eivät kuulu ulkopuolisille tahoille. Omalta työpisteeltä poistuessa tietokone on aina lukittava.

Osana riskiarvioita arvioidaan myös toimitilojen ja välineiden turvallisuutta. Riskiarvio laaditaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa. Lisäksi toimitiloihin ja välineisiin liittyvistä riskeistä ja vaaratapahtumista ilmoitetaan tekemällä työturvallisuusilmoitus Haipro-järjestelmässä. Haipro-järjestelmään ja työturvallisuusilmoitukseen pääsee LUVN:in intranetin kautta.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääikinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääikinnällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Lääikinnällisten 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 sovituin välein.

Palveluyksiköissä lääikinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN [intranetistä](#). Lääikinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääikinnällisten laitteiden ammatillisin käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääikinnällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot toimintayksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen annetusta laitteista.

Keskitetty asiakasohjaus ei käytä työssään lääkinnällisiä laitteita, eikä palveluyksikölle ole siten nimetty lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilöä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ei harjoiteta omaa laitevalmistusta tällä hetkellä. Jos palveluyksiköissä harjoitetaan omaa laitevalmistusta, sille nimetään valmistuksesta vastaava vastuuhenkilö. Vastuuhenkilö noudattaa lain lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoitteita luku 4, 35 §. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa on tarkemmin kuvattu lääkinnällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen liittyvät käytänteet. Palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä

Tietoturva viittaa toimenpiteisiin, joilla suojataan tietoja, palveluita, järjestelmiä ja tietoliikennettä riskeiltä sekä tavallisissa että poikkeusoloissa. Tietoturvan keskeiset periaatteet, kuten tiedon luottamuksellisuus, eheys, saatavuus, todentaminen, tunnistaminen ja kiistämättömyys, ovat tärkeitä. Ne takaavat, että kaikki Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelut käyttävät tietoja turvallisesti ja suojattuna vahingoilta. Tietoturvallisuuden varmistaminen edellyttää asianmukaisten hallintakeinojen käyttöönottoa, mukaan lukien politiikka- ja ohjeasiakirjat, prosessit, organisaatorakenteet sekä järjestelmä- ja laitteistotoiminnot.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue toteuttaa periaatteellisia ja käytännön toimia tietoturvariskien hallintaan ja tietoturvatason ylläpitoon. Tietoturvan toteutusta tuetaan, valvotaan ja arvioidaan proaktiivisesti, ja tietoturvatointi perustuu jatkuvaan parantamiseen ja arviointiin. Hyvinvointialueen työntekijöiden ja kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien on ilmoitettava vastuuhenkilölle

kaikista tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Näihin tilanteisiin reagoidaan välittömästi, ja kaikki häiriöt ja tietoturvapoikkeamat käsitellään, tutkitaan ja kirjataan asianmukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvapoikkeamien hallinta on suurelta osin ulkoistettu Tieralle.

Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan sisältö:

1. Tietojärjestelmien hallinta

- Tietojärjestelmien käyttäjillä on oltava tarvittava koulutus ja käyttöohjeet.
- Järjestelmiä on ylläpidettävä ja päivitettävä asianmukaisesti.

2. Riskienhallinta:

- Tietojärjestelmiin kohdistuvien riskien hallinta on olennainen osa tietoturvasuunnitelmaa.
- Järjestelmien liitännäiset eivät saa vaarantaa niiden suorituskkyä tai tietoturvaominaisuuksia.

3. Tietoturvasuunnitelman dokumentointi:

- Suunnitelma on dokumentoitava ja säilytettävä tietoturvallisesti.
- Asiakirjat on suojattava sivullisilta ja niihin on tarvittaessa merkittävä salassa pidettävä -tieto.

Tietojärjestelmien käyttäjillä on oltava tarvittava koulutus ja käyttöohjeet tietojärjestelmän käyttöön. Asiakasohjauksen uudet työntekijät perehdytetään ja koulutetaan asiakastietojärjestelmien käyttöön. Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu yhden työpäivän mittainen peruskoulutus asiakastietojärjestelmään ja sen käyttämiseen. Koulutuksen tavoitteena on varmistaa työntekijän riittävä osaaminen ja asiakastietojärjestelmän turvallinen käyttäminen. Työntekijän on mahdollista osallistua erikseen sovitusti lisäksi asiakastietojärjestelmän syventävään koulutukseen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on keskitetty asiakas- ja potilastietojärjestelmien sovellustuki. Keskitetyn sovellustuen tavoitteena

on mahdollistaa asiakas- ja potilastietojärjestelmien sujuva ja turvallinen käyttö koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Sovellustuki vastaa asiakas- ja potilastietojärjestelmien ylläpidosta, neuvonnasta, koulutuksesta, asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöoikeuksien ja havaittujen virheiden hallinnasta. Sovellustukeen saa yhteyden LUVN intranetin itsepalveluportaalissa tai puhelimitse.

Asiakastietojärjestelmän vikatilanteessa palveluyksikön toimintaedellytykset vaarantuvat nopeasti. Toisaalta asumispalvelu ei ole luonteeltaan päivystysluonteista ja toisaalta palvelun hakeminen ja aloittaminen voidaan hätätapauksessa tehdä suulliseen menettelyyn pohjautuen. Varsinainen päätös myönnettävästä palvelusta voidaan tehdä jälkikäteen asiakastietojärjestelmään.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma laaditaan v. 2024 aikana, suunnitelman laatimisesta vastaa hyvinvointialueen digipalvelut.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa palveluyksiköissä ja sen pisteissä tulee olla 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.

Keskitetyn asiakasohjauksen palveluyksikössä ei toteuteta lääkehoitoa, eikä palveluyksikölle ole siten laadittu lääkehoitosuunnitelmaa.

2.11 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 Rasmus Rantanen.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on mielenterveys- ja päihdepalveluiden palvelulinjajohtaja Juha-Pekka Strömberg.

Rekisterinpitäjä on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue antaa rekisteröidyille tarvittavan informaation hyvinvointialueen nettisivuilla. Sivuilla annetaan yleisinformaatiota henkilötietojen käsittelystä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä kerrotaan rekisteröidyn oikeuksista ja niiden toteuttamisesta. Lisäksi sivuilla on rekisteriselosteet, joissa kerrotaan henkilötietojen käsittelystä rekisterikohtaisesti. Sivuilla kerrotaan myös hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on erilliset tietosuojalinjaukset, joissa kuvataan tietosuojan toteuttaminen hyvinvointialueella (Saatavilla vain sisäisesti: [Sisäiset palvelut - Tietosuojalinjaukset LUVN.pdf - Kaikki asiakirjat \(sharepoint.com\)](#)). Hyvinvointialueen sisäinen vastuunjako määrittää miten palveluyksikössä noudatetaan tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi ovat tehneet Tietosuojan videokoulutuksen hyvinvointialueen työntekijöille. Se löytyy Eduhousen koulutuksista ja kaikkien työssään henkilötietoja käsittelevien tulee katsoa se ja suorittaa siihen liittyvä tentti. Esihenkilöt valvovat, että heidän alaisensa suorittavat tentin. Lisäksi kukin

työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietoturva-, tietosuoja- ja salassapitositoumuksen.

Palveluyksikössä käsitellään asiakkaiden henkilötietoja vain tarvittavassa laajuudessa sosiaalihuollon toteuttamiseksi. Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely tapahtuu ja dokumentoidaan asiakastietojärjestelmä Sosiaali Efficään tai Pro Consonaan. Henkilötietojen käsittelystä tiedotetaan asiakasta ja Sosiaali Efficään / Pro Consonaan tallentuu lokitiedot, joista selviää, kuka tietoja on käsitellyt. Tietojen luovutuksessa noudatetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaohjetta ja prosesseja tietojen luovutuksesta.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

2.12 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.

Keskitetty asiakasohjaus kerää asiakaspalautetta mielenterveys- ja päihdepalveluiden yhteisissä asiakastyytyväisyyskyselyissä, joita toteutetaan vuosittain. Lisäksi asiakasohjaus saa toimintaansa liittyvää palautetta asiakas- ja yhteistyökumppaneiden säännöllisissä tapaamisissa, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen avoimessa palautekanavassa, sähköpostin välityksellä ja sosiaalihuollon epäkohtailmoituksista. Palautetta hyödynnetään aktiivisesti arvioidessa ja kehitettäessä asiakasohjauksen toimintaa ja prosesseja.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluysikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluysikön riskienhallinnasta vastaa palveluysikköpäällikkö.

Palveluysikön riskienhallinta on jatkuva prosessi ja keskeinen osa toiminnan johtamista. Välittömästi operatiivisen toiminnan riskienarvioinnista- ja hallinnasta vastaa johtava sosiaalityöntekijä.

Riskienarviointia tehdään säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Johtava sosiaalityöntekijä raportoi tunnistetuista riskeistä ja niiden vaikutuksista palveluysikköpäällikölle. Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruus ja vaikutus arvioidaan viipymättä riskin ilmetessä ja korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään vaikutusten arvioinnissa arvioidun kiireellisyyden mukaisesti.

Palveluysikön tehtävänä on mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalveluiden järjestäminen. Palveluysikön toimintaan liittyvät keskeiset riskit ovat viiveet ja häiriöt asiakkaiden asumispalveluiden järjestämisessä.

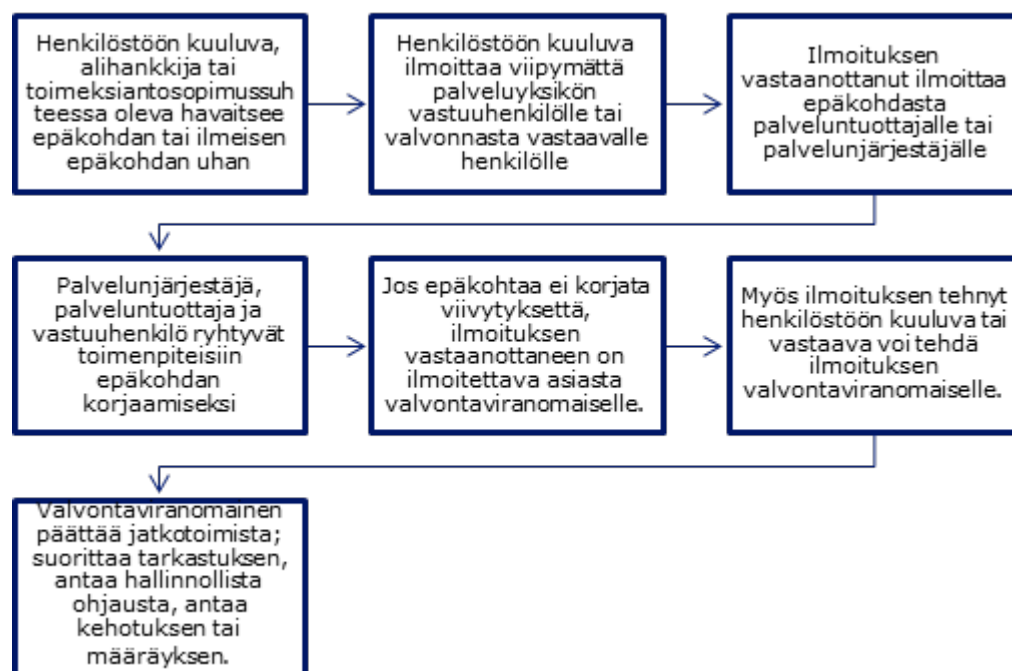
Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro (PT)	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	HaiPro (WBRpro)	Vakava epäkohta AVI
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	Ilmoitus palvelun vastuuhenkilölle tai SPro/HaiPro	Vakava epäkohta AVI
Sairaala-infektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	HaiPro	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta AVI
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus intra	

Terveysthuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro (PT)	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset		STUK
Valvottavat tartuntataudit	tartuntatauti@luvn.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	tartuntatauti@luvn.fi	Ruokavirasto
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	Pelastuslaitos

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla.



Kuva 2. Sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Epäkohtien ilmoitusvelvollisuus- ja oikeuksien tunteminen on keskeinen osa asiakasohjauksen henkilöstön työtä. Epäkohtien

ilmoitusvelvollisuuden läpikäyminen on osa uuden työntekijän perehdytystä sekä palveluyksikön omavalvontaa. Palveluyksikön epäkohtailmoitukset käsitellään asianosaisten työntekijöiden kanssa sekä säännöllisissä tiimikokouksissa.

Keskitetyn asiakasohjauksen palveluyksikössä käsitellään keskitetyn asiakasohjaukseen omaan toimintaan liittyvien epäkohtailmoitusten lisäksi myös mielenterveys- ja päihdeasumispalveluiden yksityisten palveluntuottajiin kohdistuvat epäkohdat. Työntekijät ilmoittavat havaitsemastaan omassa toiminnassa ilmenneestä tai yksityisen palveluntuottajan toiminnassa ilmenneestä epäkohdasta Spro-järjestelmässä.

Palveluyksikön omaan toimintaan kohdistuvista epäkohtailmoitusten välittömästä käsittelystä vastaa johtava sosiaalityöntekijä yhteistyössä palveluyksikköpäällikön kanssa. Ostopalveluun kohdistuvien epäkohtailmoitusten käsittelystä vastaa palveluyksikköpäällikkö. Epäkohtailmoituksien käsittelyssä selvitetään tapahtumien kulku tarvittaessa lisäselvityksiä tehden asianosaisilta. Selvitysten ja tutkinnan perusteella arvioidaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet, niiden laajuus ja jalkautus tiimikokouksessa yhdessä henkilöstön kanssa. Tavoitteena on korjata ilmennyt epäkohta viivettä ja varmistaa toiminnan laatu tulevaisuudessa.

Keskeistä on palveluyksikön toimintaan liittyvien asiakasturvallisuuteen liittyvien riskien tunnistaminen ja ennaltaehkäisy. Riskien arviointi on jatkuvaa ja osa koko asiakasohjauksen henkilöstön päivittäistä työtä. Riskien tunnistamista ja arviointia tehdään osana omavalvontaa, jossa keskeistä on oman toiminnan jatkuva arviointi toimintaprosessia arvioiden ja kehittäen: Uusien ilmoitusten määrä, kiireellisyyden arviointi, työnjako priorisoinnin mukaisesti, päätöksenteko, asumispalveluiden jonotilanne ja asuttaminen. Toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen on kiinteä osa päivittäistä johtamista sekä koko asiakasohjauksen henkilöstön työtä. Päivittäisen toiminnan johtamisesta

vastaa palveluyksikön johtava sosiaalityöntekijä yhteistyössä ja palveluyksikköpäällikölle raportoiden.

Oman toiminnan lisäksi keskitetyn asiakasohjauksen palveluyksikkö vastaa oman- ja ostopalvelutuotannon asumispalveluiden omavalvonnan valvonnasta. Omavalvonnan valvontaa tehdään asiakaskohtaisena valvontana asiakasohjauksen henkilöstön toimesta sekä lisäksi toteuttaen suunnitelmallista ja reaktiivista omavalvonnan valvontaa valvontasuunnitelman mukaisesti. Lisäksi palveluyksikkö vastaa yksityisten asumispalvelutuottajien sopimusvalvonnasta. Keskitetyn asiakasohjauksen palveluyksikköpäällikkö vastaa asumispalvelutuotannon omavalvonnan ja sopimusvalvonnan valvonnasta.

Palveluyksikköpäällikön vastuulla on varmistaa palveluyksikön riskienhallintakeinojen riittävyys ja toimivuus sekä raportoida tarvittaessa palvelulinjan johtoryhmälle ja palvelulinjajohdolle riskienhallintakeinojen riittämättömyydestä tai puutteista.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 3). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto tapahtumasta ja korjaavat toimet käsitellään yksikössä, jotta oppiminen vaaratapahtumista mahdollistuu. Jos tapahtuma tutkitaan vakavana vaaratapahtumana, jaetaan tutkinnasta tieto yksikölle ja koko organisaatiolle, jolloin mahdollistetaan laajempi oppiminen tapahtumasta.



Kuva 3. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hyvinvointialueella raportoidaan epäkohtailmoitukset, kuten vaara- ja haittatapahtumat, neljän kuukauden välein. Tämä raportointi sisältyy omavalvontasuunnitelmiin ja julkaistaan alueen verkkosivuilla. Vaara- ja haittatapahtumien raportoinnin aikataulu on dokumentoitu ja saatavilla alla kuvassa 4. ja omavalvontaohjelmassa. Lisäksi hyvinvointialueella järjestämme säännöllistä koulutusta asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallinnasta, joka on osa henkilöstön omavalvonnan perehdytystä vuodelle 2024

Kuva 4. Vaara- ja haittatapahtumien raportointiaikataulu

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan yhteistyössä keskitetyn asiakasohjauksen henkilöstön kanssa yhteisissä tiimikokouksissa sekä johtotiimissä. Kokouksissa käsitellään epäkohtailmoitukset sisältöineen sekä sovitaan niiden johdosta käynnistettävistä kehittämistoimenpiteistä laadun parantamiseksi ja epäkohtien korjaamiseksi. Palveluyksikön johto vastaa kehittämistoimenpiteiden

jalkauttamisesta ja vaikutusten arvioinnista. Vaikutusten arviointia toteutetaan epäkohdan ja siihen määriteltyjen kehittämistoimenpiteiden mukaisesti.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Asiakasohjaus vastaa mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalveluiden järjestämisestä ja valtaosa asumispalveluista tuotetaan ostopalveluna.

Ostoasumispalveluiden riskienhallinnan toteutuminen on keskeinen osa yksiköiden omavalvonnan ja sopimuksen valvontaa, jota yksikössä tehdään säännöllisesti suunnitelmallisena omavalvonnan ohjauksena ja valvontana sekä reaktiivisesti palautteiden tai toiminnassa ilmenneiden poikkeamien johdosta. Asiakasohjauksen tekemää sosiaalityötä ei tuoteta osto- tai alihankintana.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelma, joka hyväksyttiin aluehallituksessa joulukuussa 2023, on saatavilla intranetissä ([valmiussuunnitelma yleinen osa](#)). Hallinnon riskienhallintapalvelut vastaavat suunnitelman päivityksestä. Mikäli palveluyksiköllä on alihankintaa, sovitaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen hankinnassa palveluntuottajan kanssa valmiuden tilannekuvan ylläpidosta, sen välittämisestä valmiuskeskukselle sekä häiriötilanteiden ilmoitusmenettelystä, kuten Valtioneuvoston asetuksessa 308/2023 määritellään.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan toteutuminen asiakas- ja potilastyössä edellyttää henkilöstön vahvaa sitoutumista, ymmärrystä ja käsitystä omavalvonnan tärkeydestä. Ajankohtainen omavalvontasuunnitelma on

jatkuvasti henkilöstön saatavilla ja että suunnitelman muutokset kommunikoidaan selkeästi. Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle tarjotaan omavalvontaan liittyviä koulutuksia, jotka on määritelty omavalvontaohjelmassa. Lisäksi järjestämme säännöllistä koulutusta omavalvonnasta, ja nämä koulutukset ovat saatavilla tallenteina.

Omavalvontasuunnitelma toimii uusien työntekijöiden perehdytyksen työkaluna. Lisäksi omavalvontasuunnitelman laadinta, päivittäminen ja arviointi toteutetaan tiimikokouksissa yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvonta ja sen arviointi on osa koko asiakasohjauksen henkilöstön päivittäistä työtä ja päivittäisen työn johtamista. Tavoitteena on, että omavalvonnan poikkeamat tunnistetaan ja niihin reagoidaan viipymättä edistämälle oppimisen ja jatkuvan kehittämisen toimintakulttuuria.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Hyvinvointialueen verkkosivustolla julkaistaan palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat sekä niiden seurantaraportit, jotka ovat myös nähtävillä suoraan palveluyksiköissä. Omavalvontasuunnitelmia päivitetään ja julkaistaan säännöllisesti, ottaen huomioon palveluiden laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden muutokset. Palveluyksiköt ja hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut työskentelevät yhdessä seurantaraporttien laatimisessa ja julkaisussa. Lisäksi laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut tarjoavat ohjeistusta raporttipohjien ja seurantajärjestelmien käyttöön liittyen.

Palveluyksikön johdon tehtävä on varmistaa, että omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan osana asiakasohjauksen toiminnan päivittäistä johtamista. Omavalvontasuunnitelman toteutumista arvioidaan asiakastasolla (asiakaskohtaiset palautteet, epäkohtailmoitukset jne.), työntekijätasolla (asiakastyön tilastot, työn johto ja toimintaohjeet, päätöksenteon tuki, työhyvinvointi) kuin palvelu- ja toimintaprosesseja

arvioimalla (asiakastyön tilastot, huoli-ilmoitusten määrä, jonojen seuranta, palveluiden saatavuus, palautteet, epäkohtailmoitukset jne.)

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Saatavilla verkosta Palveluiden omavalvontasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (luvn.fi)

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukoon

[illegible]