



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

3.6.2024
luvn.fi

Oma- valvontasuunnitelma Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdeasumispalvelut

Laatijat:	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Mari Pihl ja		30.9.2024 ja	1.0	
Pia Keski-Pere		9.10.2024	1.0	
Vilja Konieczny		30.10.2024	1.0	
	MTP Johtoryhmä	4.12.2024	1.0	

Sisällys

Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
Palveluyksikön perustiedot.....	1
Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
1 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	6
Palveluiden laadulliset edellytykset.....	6
Vastuu palvelujen laadusta.....	11
Muistutusten käsittely.....	15
Henkilöstö.....	16
Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	18
Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	19
Toimitilat ja välineet.....	19
Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	20
Lääkehoitosuunnitelma.....	23
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	24
Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	25
2 Omavalvonnan riskienhallinta.....	25
Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen...	25
Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	26
Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	29
Ostopalvelut ja alihankinta.....	31
Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	31
3 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	31
Toimeenpano.....	31
Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	32

Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Mielenterveys- ja päihdepalvelut, asumispalvelut. Palveluyksikköpäällikkö Joanna Immonen, puh. 050 4625984 ja palveluyksikköpäällikkö Vilja Konieczny, puh. 040 636 8161.

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

Palveluyksikköpäälliköt Vilja Konieczny, Joanna Immonen sekä palveluesihenkilöt Pia Keski-Pere (itäinen alue) ja Mari Pihl (läntinen alue). Palveluyksikön palvelupisteiden vastuuhenkilöt, yhteystiedot ja palvelupisteen erityispiirteet on kuvattu taulukossa 1. Osassa yksiköistä on lähiesihenkilöinä palveluvastaava. Sähköpostit ovat muotoa etunimi.sukunimi@luvn.fi.

Taulukko 1

Alue	Palvelupiste	Palvelupisteen palvelut	Vastuuhenkilö(t)	Yhteystiedot (puhelinnumero)
Vihti	Majatuvan tukiasumisyksikkö osoite: Majatuvankuja 4, 03100 Vihti	Tuettu asuminen	Palveluesihenkilö Mari Pihl	050 466 1227
Espoo	Sepänkylän asumispalveluyksikkö	Tuettu asuminen ja yhteisöllinen asuminen	Palveluesihenkilö Pia Keski-Pere	043 826 6075

	osoite: Palomiehentie 1 A, 02750 Espoo		Palveluvastaa va:	
Espoo	Olarinluoman tukiasunnot osoite: Luomanportti 9- 11, 02200 Espoo	Tuettu asuminen asunto ensin - periaatteella	Palveluesihen kilö Pia Keski- Pere Palveluvastaa va Niina Varonen	043 826 6075
Espoo	Olarinluoman palveluasunnot osoite: Luomanportti 11 H, 02200 Espoo	Ympäri vuoroka utinen palveluasumin en asunto ensin- periaatteella	Palveluesihen kilö Pia Keski- Pere Palveluvastaa va	043 826 6075
Espoo	Olarinluoman tilapäismajoitus osoite: Luomanportti 9, 02200 Espoo	Tilapäismajoit us asunnottomille aktiivisesti päihteitä käyttävälle mielenterveys- ja päihdeasiakkai lle	Palveluesihen kilö Pia Keski- Pere Palveluvastaa va Niina Varonen	043 826 6075 040 636 9738
Espoo	Kalliolähteen tukiasunnot osoite: Kalliolähteentie 10, 02210 Espoo	Tuettu asuminen	Palveluesihen kilö Pia Keski- Pere Palveluvastaa va Sini Vepsäläinen	043 826 6075 040 639 4257

Espoo	Auroranportin asumispalveluyksikkö osoite: Aurorankuja 2, 02940 Espoo	Tuettu asuminen	Palveluesihen kilö Pia Keski- Pere Palveluvastaa va Sini Vepsäläinen	043 826 6075 040 639 4257
Lohja	Männikön asumispalveluyksikkö osoite: Virkkalantie 4 A, 08700 Virkkala (Lohja)	Yhteisöllinen asuminen	Palveluesihen kilö Mari Pihl Palveluvastaa va Katariina Hartikainen	050 466 1227 0505056226
Karkkila	Kompassin asumispalveluyksikkö osoite:Nyhkäläntie 43a, 03600 Karkkila	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	Palveluesihen kilö Mari Pihl	050 466 1227
Karkkila -Vihti- Lohja alue	Kotiin vietävä tuettu asuminen Osoite: Nyhkäläntie 43a, 03600 Karkkila Majatuvankuja 4, 03100 Vihti Virkkalantie 4, 08700 Virkkala	Tuettu asuminen	Palveluesihen kilö Mari Pihl	050 466 1227

Espoon alue	Kotiin vietävä tuettu asuminen osoite: Kalaonnentie 8 A, 02230 Espoo	Tuettu asuminen	Pia Keski-Pere Palveluvastaa va Sini Vepsäläinen	043 826 6075 040 639 4257
Raasep orin alue	Kotiin vietävä tuettu asuminen	Tuettu asuminen	Palvelupäällik kö Pamela Stoor Palveluesihen kilö Pernilla Johansson	040 0377432 040 1603693

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Mielenterveys- ja päihdeasumispalvelujen palveluyksikössä tuotetaan sosiaalihuoltolain 21§, 21§ a, 21§ b ja 21§ c:n mukaisia asumispalveluja Länsi-Uudenmaan aikuisille mielenterveys- ja päihdeasiakkaille.

Asumispalvelumuotoja ovat: kotiin vietävä tuettu asuminen, tuettu asuminen asumispalveluyksikössä, yhteisöllinen asuminen, ympärivuorokautinen asuminen sekä tilapäismajoitus. Palveluyksikön asumispalvelut ovat hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa. Oma palvelutuotanto on ensisijaista ja oman palvelutuotannon lisäksi palvelua järjestetään myös ostopalveluna.

Asumispalveluja tuotetaan taulukko 1 mukaisissa palvelupisteissä.

Palvelu tuotetaan asiakasta tapaamalla pääasiassa kotikäynneillä.

Asiakkaan tarpeen mukaan ohjausta voidaan tehdä esimerkiksi virasto- tai kauppa-asioinneilla, muihin sosiaali- ja terveystalouteen tai tutustumalla kolmannen sektorin toimintaan.

Palveluyksikön toiminta-ajatuksena on tarjota laadukkaita, asiakaslähtöisiä sekä kuntouttavia asumispalveluja täysi-ikäisille

LänsiUudenmaan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdeasiakkaille. Tavoitteena on tukea asiakkaiden toimintakykyä ja mahdollisimman itsenäistä asumista tarjoamalla palvelutarpeen mukaisia asumispalveluja oikea-aikaisesti.

Asumispalveluihin ohjautuvat asiakkaat, jotka eivät pärjää avopalvelujen turvin ja joiden toimintakyky on alentunut ensisijaisesti mielenterveys- ja päihdesyiden vuoksi. Asiakkaat tekevät asumispalvelussa vuokrasopimuksen vuokranantajan kanssa lukuun ottamatta intervalliasumista ja tilapäismajoitusta. Intervalliasumisessa palvelu perustuu vuorokausihintaan. Tilapäismajoitus on vuorokausiperusteista ja palvelu on maksutonta asiakkaille. Asiaksmaksullisia asumispalveluja ovat yhteisöllinen asuminen sekä ympärivuorokautinen palveluasuminen. Asiaksmaksuista löytyy ajankohtainen tieto Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen www-sivuilta hakusanalla asiakasmaksut.

Tilapäismajoitusta lukuun ottamatta asiakkaat ohjautuvat asumispalveluihin mielenterveys- ja päihdepalvelujen keskitetyn asumispalvelujen asiakasohjauksen tekemän palvelutarpeen arvioinnin sekä mielenterveys – ja päihdepalvelujen yhtenäisten palvelujen myöntämisen ehtojen ja kriteerien perusteella. Tilapäismajoitus on matalan kynnyksen palvelua, jonne asunnottomat aktiivisesti päihteitä käyttävät asiakkaat voivat tulla ilman lähetettä tai ajanvarausta mihin vuorokaudenaikaan tahansa. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan asiakkaan tultua palveluun.

Mielenterveys- ja päihdeasiakkailta saattaa olla monenlaisia toimintarajoitteita mielenterveys- ja päihdesairauksista johtuen. Asiakkaat tarvitsevat ohjausta ja tukea esimerkiksi päivittäisissä toiminnoissa, kuten henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa, psyykkisen voinnin seurannassa, ruokailun järjestämisessä, siivouksessa, pyykin pesussa, viranomaisasiointissa, päihteettömyyden tai hallitun päihteiden käytön tukemisessa sekä lääkärin ohjeiden mukaisessa lääkehoidossa. Osana sosiaalista kuntoutusta harjoitellaan ryhmässä toimimista, raha-asioiden hoitoa, mielekästä vapaa-ajanviettoa sekä

sosiaalista kanssakäymistä muiden kanssa. Keskeisenä on kuntouttava työote, sisältäen yhteisöllisiä sekä toipumisorientaation elementtejä asiakkaan omat voimavarat huomioiden. Asiakkaan toimintakykyä tuetaan siten, että mahdollisimman itsenäinen elämä olisi mahdollista. Tämä tarkoittaa yksilöllisiä ratkaisuja esimerkiksi osallisuuden tukemisessa, lääkehoidon järjestämisessä ja päivittäisissä arjen sekä itsestä huolehtimisen toiminnoissa. Yksilöllisiä ratkaisuja arvioidaan jatkuvasti yhdessä asiakkaan kanssa sekä hänen verkostonsa kanssa, koska asiakkaiden palvelutarve on muuttuva. Tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle oikea-aikaista palvelua, joka perustuu asiakkaan voimavara- ja lähtöisyyteen ja osallisuuteen. Yhteensä vuonna 2024 Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihde asumispalveluissa on omassa palvelutuotannossa n. 400 asiakasta.

1 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Palveluiden laadulliset edellytykset

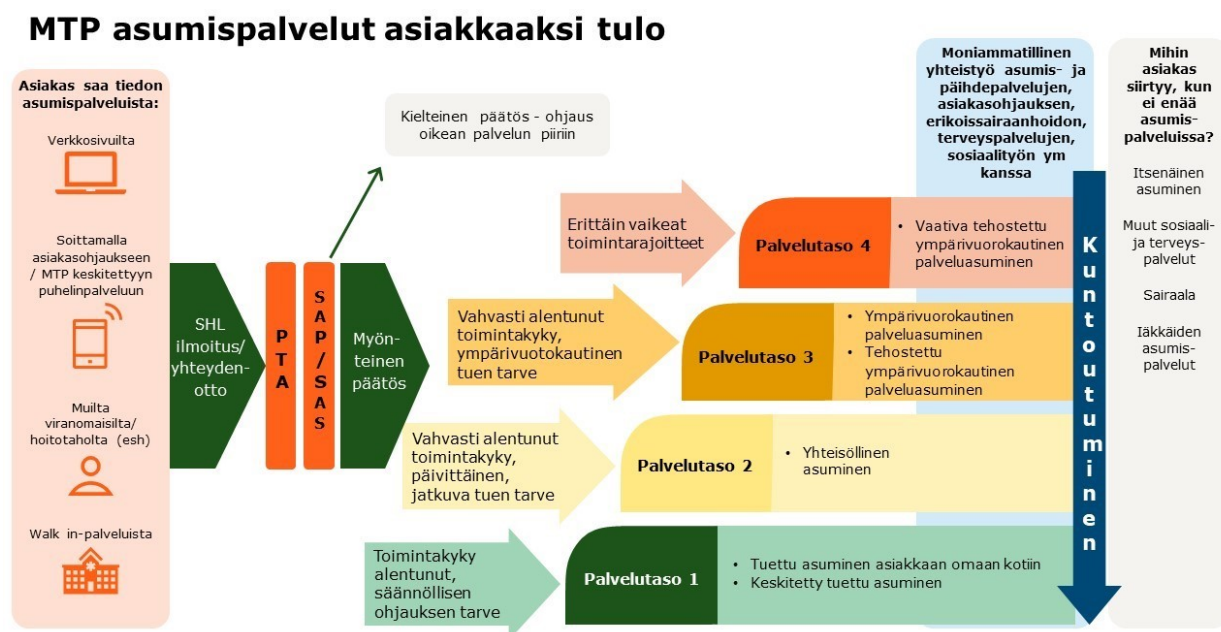
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tulee olla asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Toimintaamme asumispalveluissa ohjaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot. Arvot luovat yhteisen toimintakulttuurin.

- Teemme työtämme **asiakaslähtöisesti** ja tuemme hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta elämän eri tilanteissa.
- Hyvinvointialueemme järjestää palvelunsa **yhtenäisesti**, jotta riittävät, oikea-aikaiset ja laadukkaat palvelut toteutuvat kaikille alueen asukkaille.
- Toimimme **vastuullisesti** eli sosiaalisesti, taloudellisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla. Toimivat ja kestävät palvelut edellyttävät meiltä eteenpäin katsovaa ja uudistumiskykyistä asennetta.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumispalvelujen asiakasohjaus- ja ostopalveluyksikkö vastaa asiakkaiden asiakasohjauksesta asumispalveluihin. 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 yhdessä asiakkaan ja tarvittavan verkoston kanssa ja asiakkaat saavat sosiaalihuoltolain mukaisen palvelupäätöksen asumispalvelusta.

Kuva 1 Asiakasohjaus asumispalveluihin



Asumispalveluissa jo olevien asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnissa ja palvelusuunnitelman päivittämisessä asumispalvelujen henkilöstö tekee yhteistyötä asiakasohjauksen työntekijän kanssa. Asiakasohjauksesta nimetty asiakkaan omatyöntekijä vastaa palvelutarpeen arvioinnista ja asiakassuunnitelman päivittämisestä ja dokumentoinnista silloin, kun

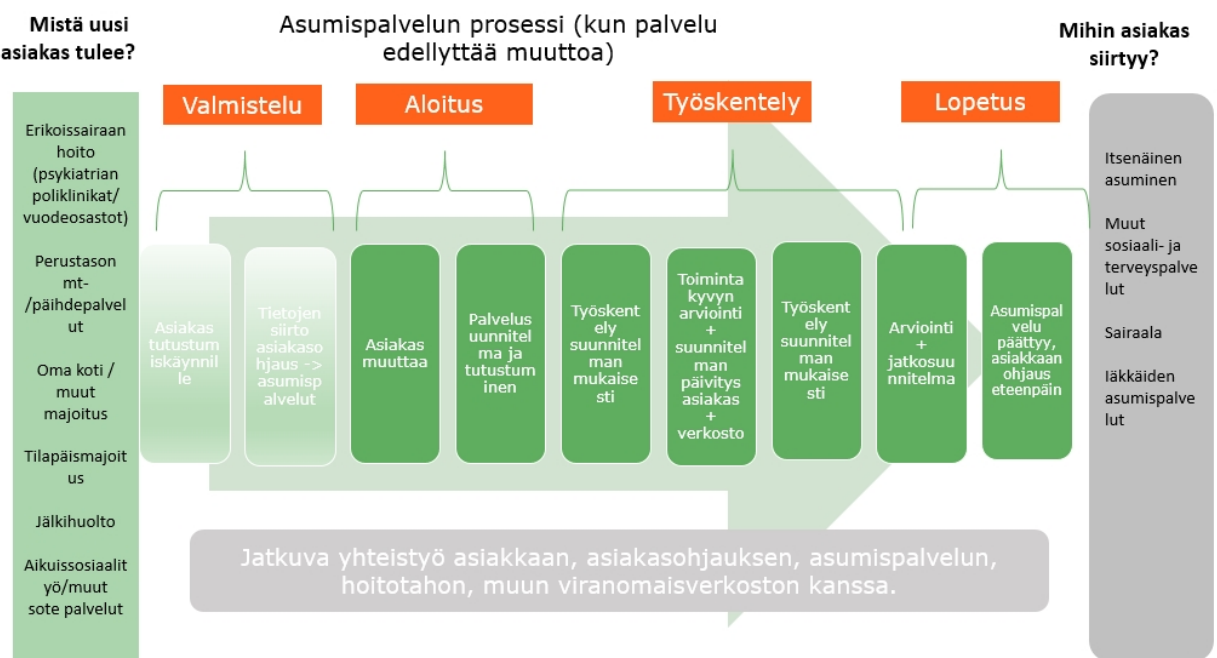
asiakas asuu mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalveluissa. Asumispalvelujen henkilöstö tuo asumispalveluyksikön arviointitiedon ja havainnot asiakasohjauksen vastuutyöntekijälle asiakkaan verkostopalavereissa ja kirjaamalla asiakastietojärjestelmään asiakastyön. Asiakasohjauksen tekemä palvelutarpeen arviointi tapahtuu yhdenmukaisen rakenteen ja SAP-prosessin (selvitä-arvioi-palvele) avulla. Palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma, päätöksenteko ja jatkosuunnitelma dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan asumispalvelu perustuu asiakkaan toimintakyvyn jatkuvaan arviointiin ja sen perusteella laadittavaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja se sisältää asiakkaan sekä työntekijän arvion palvelujen tarpeesta sekä yhteisesti sovitut tavoitteet. Asumispalvelun aikana asiakkaan suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti. Niissä yksiköissä, joissa on toimintakykymittari tai arviointivälineistö käytössä, arviointivälineen tietoa hyödynnetään suunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja, joka tekee asiakkaan kanssa yhdessä asiakassuunnitelman yhden kuukauden kuluessa asumispalvelun alkamisesta. Asiakassuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina palveluntarpeen muuttuessa. Asiakassuunnitelman päivityksessä voi olla mukana asiakkaan oma läheisverkosto hänen niin halutessaan. Tavoitteena on, että jokainen asiakas osallistuu oman suunnitelmansa laadintaan ja päivittämiseen.

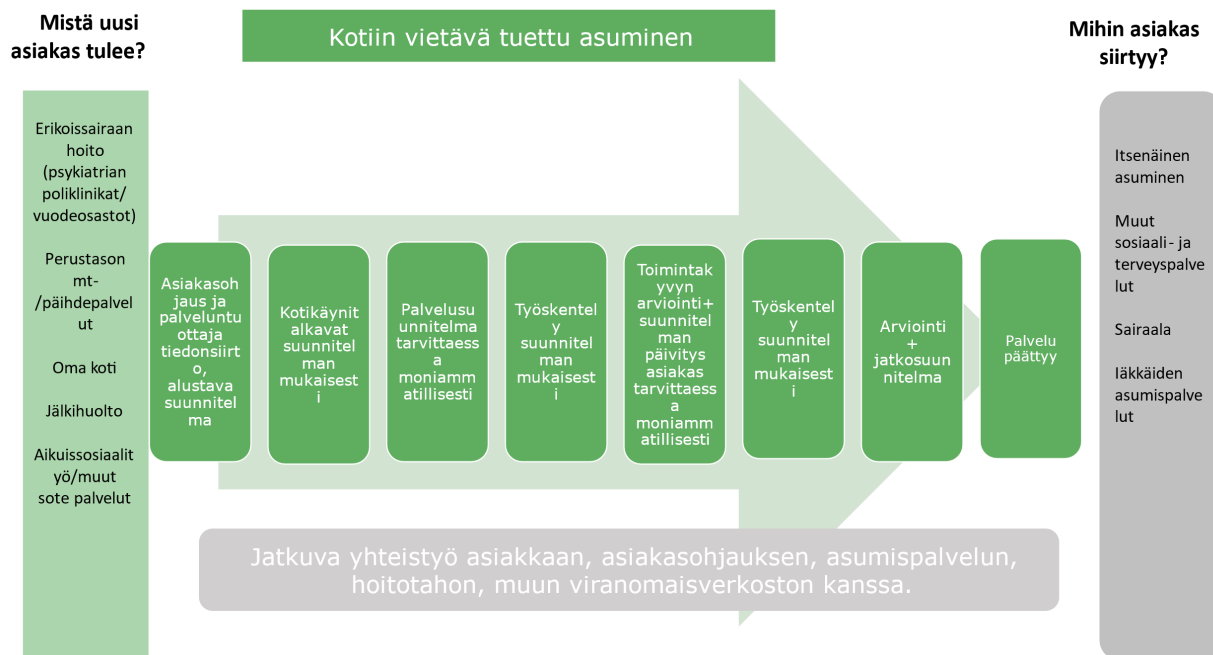
Asumispalveluyksiköissä asiakkailla on käytössä viikko-ohjelmat, johon on viety suunnitelmissa sovitut asiat. Asiakassuunnitelmat päivitetään ennen jatkopäätösten tekemistä ja aina tarpeen mukaan. Suunnitelmien toteutumista seurataan tiimipalavereissa sekä seuraamalla palvelusuunnitelmien päivittämisen kokonaistilannetta palvelupisteessä. Tieto asiakkaan palvelutarpeen muutoksesta viedään asumispalvelun työntekijöiden toimesta asiakasohjaukseen asiakkaan vastuutyöntekijälle. Suunnitelman mukaisesti asiakasta tuetaan, kannustetaan ja motivoidaan omatoimisuuteen ja pyritään

parantamaan/ylläpitämään asiakkaan toimintakykyä. Lähtökohtana on asiakkaan omien voimavarojen hyödyntäminen.

Kuva 2 asumispalvelujen prosessikuva asumispalveluyksikössä



Kuva 3 asumispalvelujen prosessikuva, kotiin vietävä tuettu asuminen



Asumispalvelujen laadun varmistamisessa on käytössä seuraavat laadunhallinnan työkalut:

- Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma
- RAI-CMH ja TUVÄ- toimintakyvyn arviointivälineet (osassa yksiköistä)
- Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset
- Palautteet, muistutukset ja kantelut
- Asiakastyytyväisyyskyselyt
- Henkilöstön tyytyväisyyskyselyt
- Perehdytyksen suunnitelma
- Erilliset yksiköiden toimintaa ohjaavat suunnitelmat:
 - o Lääkehoitosuunnitelma
 - o Palo- ja pelastussuunnitelma
 - o Riskien ja vaarojen arviointisuunnitelma
 - o Poistumisturvallisuusselvitys
 - o Häiriötilanteisiin liittyvät toimintaohjeet ja suunnitelmat, yksikön tarpeet ja erityispiirteet huomioiden: mm. sähkökatkot, tietoliikennekatkot, anafylaksia, kadoksissa

oleva asiakas, tulipalo, vesivahinko, vainaja, aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen, asumisen ongelmatilanteet, asiakkaan kuolema, rokotereaktio.

Henkilöstön riittävyyden seurannassa henkilöstön määrää ja poissaoloja seurataan säännöllisesti esihenkilöiden toimesta. Vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että riittävä henkilöstömäärä toteutuu kaikkina vuorokaudenaikoina. Henkilöstömitoituksen riittävyyden arvioinnissa hyödynnetään Valviran mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen viitteellistä henkilöstötaulukkoa ja ohjetta: Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen henkilöstötarpeen arviointitaulukko päivitetty | Valvira

Henkilöstön osaamista seurataan ja kehitetään 2 kertaa vuodessa toteutettavien kehitys- ja tavoitekeskustelujen avulla. Perekuntoutuksen avulla esihenkilö varmistaa riittävän ammatillisen osaamisen, joka on edellytys laadukkaan asumispalvelun tuottamiseen. Tulevaisuudessa on pyrkimyksenä seurata asumispalveluasiakkaiden jatkoasumista ja palvelun vaikuttavuutta seuraamalla säännöllisesti mikä prosenttiosuus asiakkaista siirtyy kevyemmin tuettuun tai itsenäiseen asumiseen. Myös toimintakyvyn arviointivälineistön yhdenmukaistaminen on omassa asumispalvelutuotannossa lähitulevaisuudessa tavoitteena.

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.

Asumispalvelujen palvelupisteissä on käytössä toistuvat ja säännölliset lähiesihenkilöiden (yksiköstä riippuen palveluvastaava tai palveluesihenkilö) järjestämät tiimipalaverit viikoittain. Palveluvastaavilla ja palveluesihenkilöillä on myös oma säännöllinen tiimipalaveri kerran viikossa, joihin myös oman alueen palveluysikköpäällikkö osallistuu säännöllisesti. Palveluesihenkilöt ja palveluvastaavat seuraavat jatkuvasti arjessa, että palvelua tuotetaan sääntöjen ja ohjeiden mukaisesti asiakasturvallisesti ja laadukkaasti.

Laajennettu johtoryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa mielenterveys- ja päihdepalvelujen linjajohtajan johtamana. Laajennettuun johtoryhmään kuuluvat mielenterveys- ja päihdepalvelujen ylilääkäri, palveluysikköpäälliköt, palvelupäälliköt, palveluesihenkilöt sekä asiantuntijat. Mielenterveys- ja päihdepalvelujen johtoryhmä kokoontuu kerran viikossa ja siihen osallistuvat linjajohtajan lisäksi palveluysikköpäälliköt sekä ylilääkäri. Johtoryhmä on määritellyt kuukausittain seurattavat ja raportoitavat mittarit. Johtoryhmä seuraa mm. yksiköiden käyttöastetta, palvelustrategian mukaisten toimenpiteiden edistymistä, kustannustehokkuutta ja alueen asiakkaiden palvelutarvetta. Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset käsitellään lähiesihenkilöiden toimesta palvelupisteiden henkilöstön kanssa tiimipalavereissa. Vakavat vaaratapahtumat käsitellään hyvinvointialueen vakavien vaaratapahtumien käsittelyohjeen mukaan.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaat ohjautuvat asumispalveluihin Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen keskitetyn asiakasohjausyksikön kautta. Asiakkaiden palvelutarpeen arviointi sekä palvelusuunnitelman päivitys tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaat saavat kirjallisen sosiaalihuoltolain mukaisen palvelupäätöksen asumispalvelusta oikaisuvaatimusohjeineen. Olarinluoman tilapäismajoitukseen asiakkaat voivat hakeutua ympäri vuorokauden ilman lähetettä tai ajanvarausta. Tilapäismajoituksessa käynnistetään asiakkaan palveluntarpeen arviointiprosessi. Asiakkaan ollessa asumispalveluissa, häntä kannustetaan osallistumaan aktiivisesti

oman kuntoutumisensa suunnitteluun ja arviointiin (omaohjaajatapaamiset, palvelusuunnitelma ja sen säännöllinen päivitys yhdessä verkoston kanssa). Asiakkailta pyydetään palautetta yhteisökokouksissa sekä asiakastyytyväisyyskyselyin.

Asumispalvelujen asiakkaat tekevät lyhytaikaista intervalliasumista ja tilapäismajoitusta lukuun ottamatta asunnostaan vuokrasopimuksen, jossa noudetaan asuinhuoneen vuokrauksesta annettua lakia. Asunto voi olla keskitetyssä asumispalveluyksikössä tai normaalissa asuntokannassa joko niin, että asumispalvelussa järjestetään asiakkaalle asunto tai asiakas järjestää itse asunnon, jonne tuodaan kotiin vietävää tuettua asumista. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa sekä palvelusuunnitelman laatimisessa nämä asiat selvitetään ja kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asumispalvelun tuottamisessa asiakkaan toiveet huomioidaan.

Asumispalvelujen henkilökunnan tehtävänä on tukea asumisen onnistumista sekä turvata asumispalveluyksiköissä kaikkien asiakkaiden toipumista. Asumisen häiriötilanteissa (esimerkiksi vuokranmaksun häiriöt, asiakasta ei tavoiteta, järjestyshäiriöt, palokuorman kertyminen) asiakkaan kanssa pyritään löytämään yhdessä ratkaisu keskustelemalla ja sopimalla toimintatavat. Häiriöitä pyritään ennaltaehkäisemään käymällä asumispalvelun alkaessa keskustelu mahdollisista ongelmatilanteista ja sopimalla asiakkaan kanssa, miten näissä tilanteissa toimitaan. Sovittu toimintatapa kirjataan asiakastietojärjestelmään ja asiakas allekirjoittaa asumisen alkaessa asumispalvelun säännöt. Asiakkaalla on halutessaan oikeus peruuttaa antamansa suostumukset. Palvelun keskeyttäminen suostumuksen peruuttamisen vuoksi ei voi johtaa siihen, että asiakas jää täysin ilman palveluja tai asumismahdollisuutta, vaan hänelle on järjestettävä muu

korvaava palvelu. Tällaisessa tilanteessa asumispalvelusta ollaan yhteydessä asiakasohjauksesta vastaavaan työntekijään.

Asiakkaiden kanssa käydään asumispalvelun alkaessa läpi tilanteet, joissa henkilökunnan voi olla tarpeen mennä yleisavaimella asiakkaan asuntoon, jos huoli asiakkaan terveydestä tai turvallisuudesta syntyy. Asiakkaan suostumus kirjataan asiakastietojärjestelmään. Tällaisissa tilanteissa asiakasta yritetään ensin tavoittaa ja tieto kirjataan asiakastietojärjestelmään sekä mihin huoli perustuu. Mikäli asiakasta ei tavoiteta, asuntoon voidaan mennä asiakkaan antamalla suostumuksella kahden henkilökunnan jäsenen toimesta tarkistamaan asiakkaan tilanne. Tämä kirjataan myös asiakastietojärjestelmään ja tapahtunut käydään asiakkaan kanssa läpi, kun asiakas tavoitetaan. Mikäli asumisen häiriötilanne on niin vakava, että asumispalvelua ja vuokrasopimusta ei voida jatkaa esimerkiksi turvallisuussyillä, asumispalveluyksiköstä ollaan viipymättä yhteydessä asiakasohjauksen vastuutyöntekijään, joka tekee palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan kanssa ja tekee asiakkaalle palvelupäätöksen palvelun päättymisestä ja asiakas ohjataan palvelutarpeen mukaiseen palveluun. Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan.

Sosiaalihuollon asiakslain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilöille /tai johtavalle viranhaltijalle ja häntä autetaan sen tekemisessä tarvittaessa. Asiakkaan tahdon muk on mahdollista pyytää mukaan asiakkaan läheinen tai omainen kun epäasiallisesta kohtelusta, häiritsevistä tapahtumista tai vaaratilanteesta keskustellaan. Asumispalvelussa puututaan aina mahdolliseen epäasialliseen kohteluun asiakkaiden ja työntekijöiden välillä keskustelemalla asiasta yhdessä asianomaisten kanssa viipymättä. Kaikkien työntekijöiden kanssa yhdessä on sovittu ja ohjeistettu kohtaamaan jokainen ihminen kunnioittavasti, arvostavasti ja ystävällisesti, ihmisten erilaisuus ja erityistarpeet huomioiden. Aihe on

läsnä arjessa säännöllisesti tiimipalavereissa. Lisäksi henkilökunta on velvollinen tekemään havaitsemistaan epäkohdista Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaohjeen ”Vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittaminen” mukaisesti. Ohje löytyy intrasta.

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 potilasasiavastavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

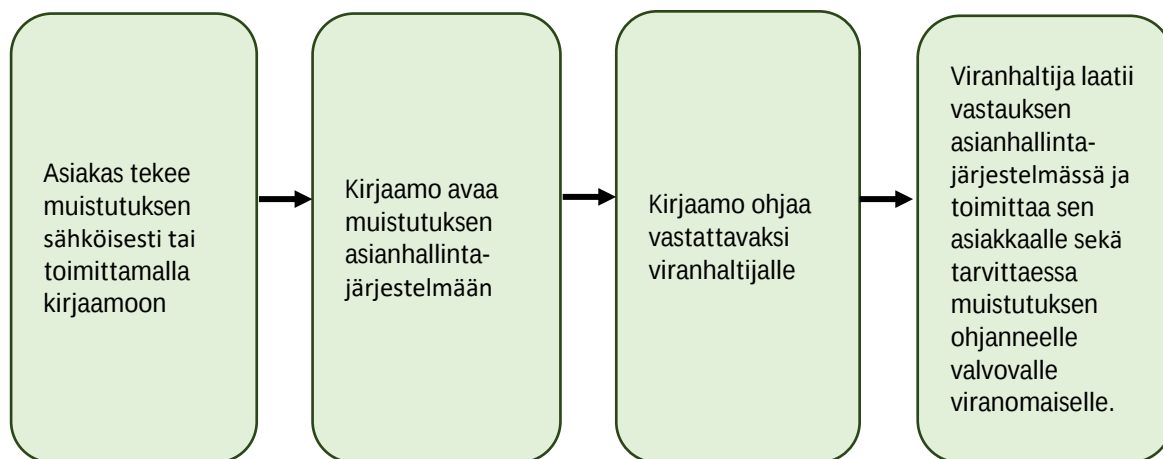
Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Perusoikeudet, kuten oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, liikkumisvapaus, yhdenvertaisuus, yksityiselämän suoja, omaisuudensuoja, oikeus sosiaaliturvaan ja oikeusturva, turvataan jokaiselle perustuslaissa. Itsemääräämisoikeuden voidaan katsoa kuuluvan perusoikeusjärjestelmäämme osana yleisperusoikeutena turvattua oikeutta henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen.

Asumispalveluissa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja asiakas on lähtökohtaisesti aina osallisena häntä koskevissa asioissa ja päätöksenteossa. Asumispalveluissa ei käytetä lähtökohtaisesti

rajoitustoimenpiteitä. Asiakkailta on myös oikeus kieltäytyä asumispalvelusta. Asiakkaan huone/ tavarat voidaan tarkastaa tietyissä turvallisuusperusteisissa tilanteissa asiakkaan suostumuksella. Tieto suostumuksesta ja tarkastuksen perusteista kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Muistutusten käsittely

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Asiakas tai hänen edustajansa voi ottaa suoraan yhteyttä hoitoa tai palvelua antaneeseen ammattilaiseen tai hänen esihenkilöönsä. Palautetta voi antaa LUVN internetsivujen palautepalvelun kautta. Asiakas voi myös tehdä muistutuksen ja toimittaa sen LUVN:n kirjaamoon. Sähköisesti muistutuksen voi tehdä lomakkeella LUVN:n internetissä suomi.fi –tunnistautumisen kautta. Paperilla muistutus voidaan toimittaa LUVN:n kirjaamoon (aika sovittava etukäteen kirjaamo@luvn.fi/ p. 029 151 5835, päivystys arkisin klo 9–15) TAI paperipostilla kirjaamon osoitteeseen PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Muistutus avataan asianhallintajärjestelmä Dynasty 10:een LUVN:n kirjaamossa (tunniste: Muistutus). Kirjaamo ohjaa muistutuksen vastattavaksi viranhaltijalle vastuutustaulukon mukaisesti (palvelualuekohtaiset ohjeet). Viranhaltija tekee muistutusvastauksen Dynasty 10:ssä ja toimittaa asiakkaalle sähköpostin

turvapostiominaisuudella / paperipostilla. Kantelu: tehdään asianomaiselle viranomaiselle (Aluehallintovirasto, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies). Potilasvahinko: Potilasvahinkoepäilyksessä ohjataan asiakasta tekemään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen

Henkilöstö

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

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 §).

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.

Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että uudet työntekijät perehdytetään suunnitelmallisesti. Uuden työntekijän ja opiskelijan tullessa nimetään hänelle perehdyttäjä, jonka mukana hän alkuun työskentelee. Yleiset asiat perehdyttää palveluvastaava tai palveluesihenkilö. Käytössä on perehdytyslista, jossa on eriteltyinä perehdytysasiat. Uusi työntekijä tai opiskelija perehtyy listan mukaisesti eri osa-alueisiin kuten kirjaaminen ja lääkehoito. Jokaiselle perehdytettävälle osa-alueelle on vastuuhenkilö, joka perehdytyksen antaa. Perehdytettävä huolehtii itse, että saa perehdytykset ja allekirjoitukset vastuutyöntekijöiltä perehdytyslistaansa. Koulutuksia järjestetään henkilöstön ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Palveluvastaava ja palveluesihenkilö päättää yhdessä työryhmän kanssa yksikön koulutuksista. Turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset järjestetään säännöllisesti. Alkusammutuskoulutusta järjestetään tarvittaessa, vähintään kolmen vuoden välein. Poistumisharjoitus pidetään kerran vuodessa. Turvallisuuskävelyitä pidetään aina uusien asiakkaiden/työntekijöiden tullessa. Yksiköissä on nimettynä turvallisuusvastaavat. Yksiköissä on nimetty myös oppilaitos ja perehdytys vastuuhenkilöt. Opiskelijalla on aina nimetty ohjaaja koko harjoittelujakson ajan.

Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalveluissa on määritetty asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti vaadittava henkilöstömitoitus, jonka täyttymisestä vastaa palvelupisteen esihenkilö.

Ympäri vuorokautisissa palveluasumisen yksiköissä ja tilapäismajoituksessa on vähintään 0,5 henkilöstömitoitus ja yhteisöllisessä asumisessa noudatetaan vähintään 0,3 työntekijää per asiakas henkilöstömitoitusta. Tuetussa asumisessa mitoitus vaihtelee asiakkaiden tarpeen mukaisesti palvelupisteittäin. Henkilöstömitoituksen riittävyyden arvioinnissa hyödynnetään Valviran Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen henkilöstötarpeen arviointitaulukkoa. Työvuorolistaa suunniteltaessa ja poissaoloilmoituksien jälkeen varmistetaan, että vuoroissa on tarpeellinen määrä henkilökuntaa. Akuuteissa henkilöstöpuutoksissa on toimintaohjeet sovittu yksiköittäin. Vuokratyövoimaa hyödynnetään tarpeen mukaan ja yksiköissä on käytössä omat tutut vakituiset keikkalaiset, joiden avulla varmistetaan, että yksiköissä on paikalla tarvittava määrä henkilöstöä.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien kanssa tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden verkostotapaamisissa, sähköpostitse (salattu) ja puhelimitse, asiakkaan suostumuksella. Asiakkaalta kysytään lupa ja tarvittaessa ollaan mukana asiakkaan tukena hänen hoitaessaan viranomaisasioitaan. Yhteistyön merkitys kuntoutumisessa on suuri ja tarkoitus on olla yhteistyössä asiakkaan verkostoon jo asumista suunniteltaessa ja viimeistään heti asiakkaan muutettua yksikköön. Asiakkaiden muuttaessa palvelusta toiseen siirtopalaverien ja raportoinnin merkitys korostuu.

Toimitilat ja välineet

Asumispalveluissa toimitaan kiinteässä yhteydessä tilapalvelujen kanssa, jonka avulla huolehditaan toimitiloista, joissa on sekä asiakkaiden että henkilöstön tuvallista toimia. Asumispalveluissa asiakkaiden käytössä oleville tiloille on asetettu vaatimuksia liittyen asuntojen kokoon, wc- ja suihkutiloihin sekä asuinympäristöön. Tilojen tulee soveltua asumispalvelun toimintaan. Tilojen kunnossapidosta ja huollosta vastaa kiinteistön omistaja ja korjaustarpeista ja puutteista asumispalvelu ilmoittaa omistajalle palvelupisteen ohjeiden mukaisesti. Mikäli korjaus ei kuulu kiinteistön omistajan vastuulle, asumispalvelusta ollaan yhteydessä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tilapalveluihin, jotta tilojen käyttäjän vastuulla olevat korjaukset saadaan toteutettua mahdollisimman sujuvasti. Yhteydenotto tapahtuu tiketin kautta Efecte-järjestelmässä. Tilojen lukitukseen liittyvät työpyynnöt tehdään tätä kautta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen turvallisuuspalveluihin. Tarkemmat ohjeet löytyvät Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen intrassa.

Asumispalveluissa on osassa yksiköistä kameravalvontaa, jonka perusteena on joko kiinteistön turvallisuuden, asiakkaiden tai henkilökunnan turvallisuuden lisääminen. Kameravalvonnan toteuttamisessa on otettu huomioon Aluehallintoviraston ohjauskirje 29.11.2023 koskien kameravalvontaa sosiaalihuollon toimintayksiköissä. Mikäli tallentava kameravalvonta on tarpeen, on kameravalvonnasta tehtävä tietosuoja-asetuksen mukainen vaikutustenarviointi. Vaikutustenarvioinnin yhteydessä selvitetään mm. tietosuoja-asetuksen mukainen henkilötietojen käsittelyperuste ja tietosuoja-asetuksen mukaisten tietosuojaperiaatteiden toteutuminen kameravalvonnassa. Tietosuojatiimi avustaa vaikutustenarvioinnin kanssa. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen turvallisuuspalvelut on vastannut vaikutusten arvioinnista ja se on käsiteltävänä tietosuojavastaavalla.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääkinnällisten 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. Palveluyksiköllä on palvelupisteisiin nimetty laitevastaava. 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 sovituin välein.

Palveluyksiköissä lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN [intranetistä](#). Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääkinnällisten laitteiden ammatillisen käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinnällisten 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.

Palveluyksikössä käytössä oleva lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmänä excel-taulukko palvelupisteittäin. Palveluyksikössä työskentelevillä ammattilaisille järjestetään laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus. Osaaminen varmistetaan ja dokumentoidaan lähiesihenkilön toimesta. Laki lääkinnällisistä laitteista velvoittaa, että lääkinnällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation vastuuhenkilö on palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta - yksikössä. Tämän lisäksi jokaisella yksiköllä tulee olla oma

vastuuhenkilö. Lain mukaan lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista on tehtävä ilmoitus Fimeaan. Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilöiksi palveluyksikössä on nimetty palvelupisteittäin 1-2 henkilöä, mutta osassa palvelupisteissä henkilö tulee vielä nimetä. Lääkinnällisistä laitteista tulee olla erillinen listaus ja vastuuhenkilö jokaisessa palvelupisteessä.

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 tietoturvasen ylläpitoon. Tietoturvan toteutusta tuetaan, valvotaan ja arvioidaan proaktiivisesti, ja tietoturvatoiminta 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.

Tietojärjestelmien käyttäjillä on oltava tarvittava koulutus ja käyttöohjeet tietojärjestelmän käyttöön. Asumispalvelujen jokainen työntekijä saa henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmiin ja heidät perehdytetään niiden käyttöön.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on nimetty tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi. Hyvien käytänteiden mukaisesta tietoturva- ja tietosuojaturvallisuuden huomioimisesta ohjeistetaan henkilöstöä LUVN intranetissä (Tietosuoja ja tietoturva). Tietosuojavastaavan yhteystiedot löytyvät intranetistä. Hyvinvointialueen työntekijöiden sekä kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien tahojen tulee ilmoittaa vastuuhenkilölle havaitsemistaan tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä.

Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan LUVN intranetistä löytyvän linkin kautta. Tietosuojapoikkeamista ilmoitetaan Tieraan. Hyvinvointialueen henkilöstö suorittaa vuosittain tietosuoja- ja tietoturvatentin. Esihenkilöt vastaavat tenttien suorittamisesta.

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin. Asiakastietojärjestelmien häiriötilanteissa on olemassa toimintaohjeistus palvelupisteissä. Ennakolta tiedossa olevissa asiakastietojärjestelmien käyttökatkoissa, versiopäivityksissä yms. toimitaan ennalta annetun ohjeistuksen mukaisesti. Muiden yllättävien ja ennalta arvaamattomien sähkökatkojen tai muiden tietoliikennekatkojen osalta palvelupisteissä on

ajantasaiset asiakaslistat ja lääkelistat tulostettuna (niiden osalta, joilla on valvottua lääkkeenjakoja tai/ja ottoa). Lisäksi ohjeena on tehdä kirjaukset käsin vihkoon, josta tieto tulee siirtää asiakastietojärjestelmään sen palautuessa käyttöön. Vihkoa kuten myös lääkelistoja ja asiakaslistoja säilytetään henkilökunnan tiloissa lukitussa kaapissa. Yksiköissä on myös erikseen tehtynä kirjallinen varautumissuunnitelma sähkökatkojen varalta, jossa on myös edellä mainitut toimintaohjeet asiakas- ja potilastietojärjestelmien osalta. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma laaditaan v. 2024 aikana, suunnitelman laatimisesta vastaa hyvinvointialueen digipalvelut.

Lääkehoitosuunnitelma

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa palveluyksiköissä ja sen pisteissä tulee olla lääkehoitosuunnitelma, joka ohjaa käytännön lääkehoidon toteuttamista. Lääkehoitosuunnitelman avulla voidaan varmistaa läkehoidon laatu ja turvallisuus. Se on osa organisaation omavalvontaohjelmaa ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmia. Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä läkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty itäisellä alueella 23.9.2023 ja seuraava päivitys tapahtuu loppuvuoden 2024 aikana. Läntisellä alueella lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 25.10.2024. Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaa palvelupisteen esihenkilö yhdessä palvelupisteen läkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy mielenterveys- ja päihdepalvelujen ylilääkäri. Palveluyksikön läkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa palvelupisteen esihenkilö sekä läkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Palveluyksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

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 päihdepalvelujen linjajohtaja Juha-Pekka Strömberg. 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. Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa.

Palveluyksikössä käsitellään asiakkaiden henkilötietoja vain tarvittavassa laajuudessa sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamiseksi.

Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely tapahtuu ja dokumentoidaan asiakastietojärjestelmä Sosiaali Efficään tai Pro Consonaan. Lääkehoidon osuus sekä terveystiedot käsitellään ja dokumentoidaan

TerveysEfficassa. Henkilötietojen käsittelystä tiedotetaan asiakasta ja Sosiaali Efficään / Pro Consonaan / Terveys Efficään tallentuu lokitiedot, joista selviää, kuka tietoja on käsitellyt. Tietojen luovutuksessa noudatetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaohjetta ja prosesseja tietojen luovutuksesta.

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.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakastyytyväisyyskysely on toteutettu säännöllisesti ja seuraava kysely toteutetaan marraskuussa 2024. Saadut tulokset käsitellään johtoryhmässä sekä käydään läpi johtotiimeissä. Sähköisten asiakaspalautejärjestelmien kehittäminen LUVN tasoisesti on meneillään.

2 Omavalvonnan riskienhallinta

Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikköpäällikkö vastaa palveluyksikön riskienhallinnasta. Käytännön operatiivisessa toiminnassa palvelupisteiden riskien- ja vaarojen arviointi tehdään palvelupisteen esihenkilön sekä henkilöstön kanssa ja toimintasuunnitelmat riskien pienentämiseksi tehdään riskien ja vaarojen arvioinnin perusteella. Riskit, poikkeamat ja epäkohdat ilmoitetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaohjeiden mukaisesti.

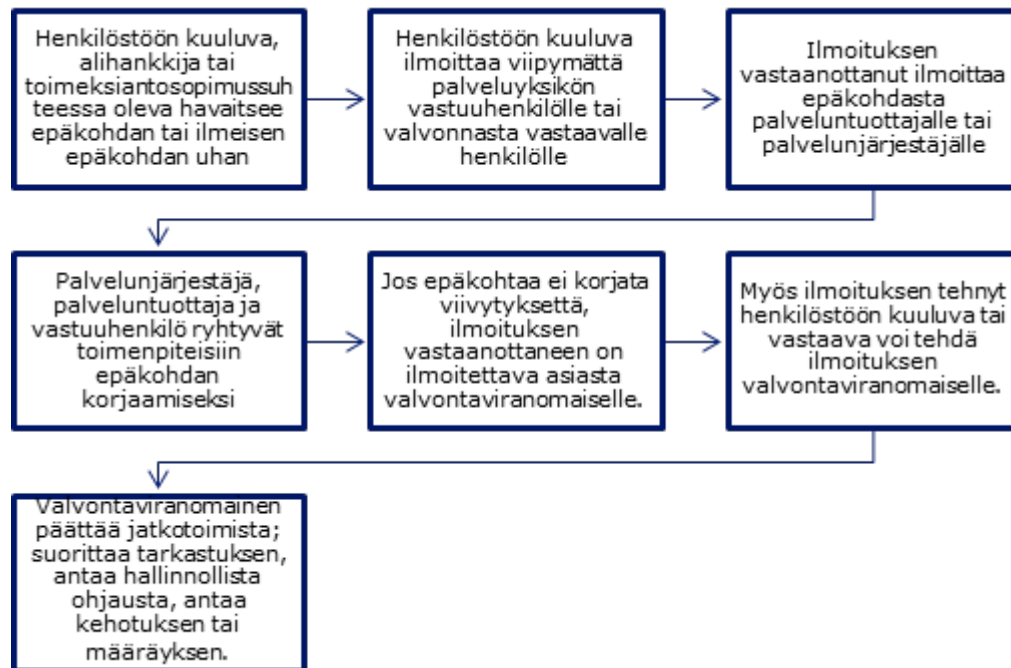
Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro (PT)	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	HaiPro (WBRpro)	
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	Ilmoitus palvelun vastuuhenkilölle tai SPro/HaiPro	Vakava epäkohta AVI

Sairaalinfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	HaiPro	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta AVI
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus	
Terveydenhuollon 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.

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. Sosiaalihuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

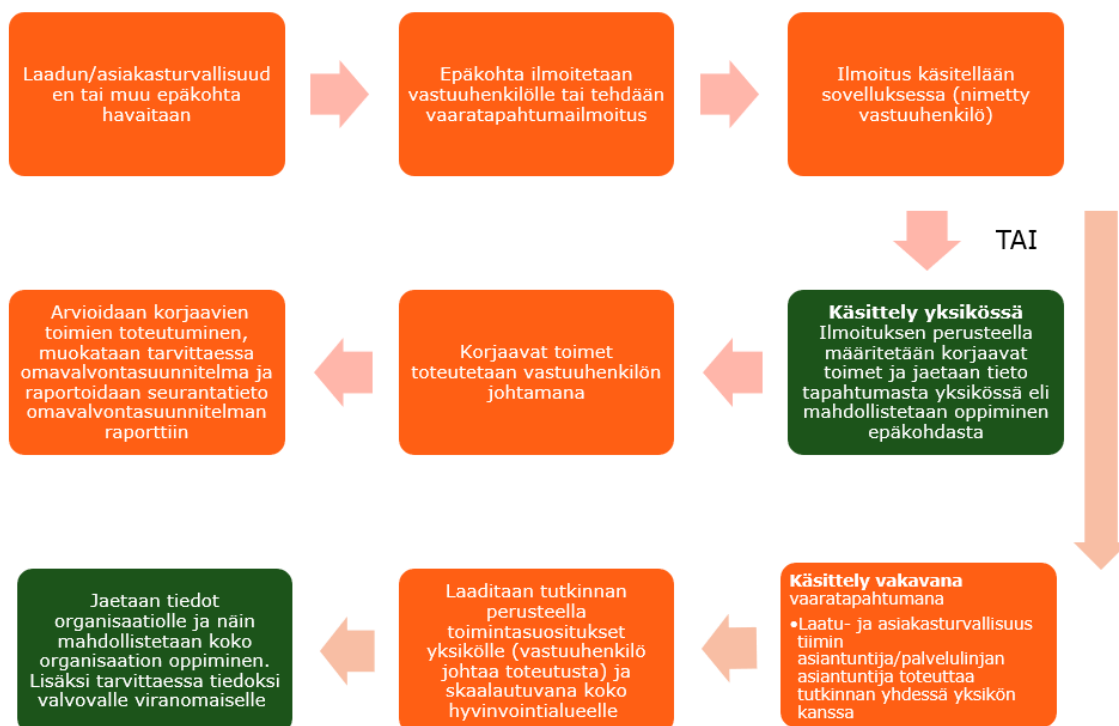
Esihenkilöiden ja viranhaltijoiden riskienhallinnan tehtävistä määrätään Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännössä. Johtavien viranhaltijoiden tehtävänä on toimeenpanna riskienhallintaa omilla vastuualueillaan ja raportoida niistä hyväksytyjen ohjeiden mukaisesti. Esihenkilöt toteuttavat riskienhallintaa omalla vastuualueellaan sekä seuraavat ja arvioivat riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt. Jokainen hyvinvointialueen työntekijä toteuttaa päivätyössään riskienhallintaa. Riskienhallinta ulottuu kaikille omavalvonnan osa-alueille. Yksikkötasolla laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta kriittisiä työvaiheita, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, mitä riskitekijälle tehdään sen minimoimiseksi. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella riskien, poikkeamien ja epäkohtien ilmoittamiseen on käytössä Awanic Oy:n toimittamat tietojärjestelmät (HaiPro). Samassa järjestelmässä tehdään myös työturvallisuus- ja tietoturva- ja tietosuojapoikkeamailmoitukset sekä riskien - ja vaarojen arvioinnit. Sosiaalihuollon epäkohtailmoitus tehdään SPro -ohjelmalla. WBRpro ohjelmalla voidaan ilmoittaa väärinkäytösepäilyistä, näitä ovat esimerkiksi julkisiin hankintoihin liittyvät epäkohdat, lahjusrikokset petokset, yksityisyyden ja henkilötietojen suoja sekä verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuuteen liittyvät epäkohdat. Henkilökunta seuraa jatkuvasti asiakkaiden toimintaa ja asunnoissa kiinnitetään huomiota paloturvallisuuteen, vesivahinkojen ennaltaehkäisyyn sekä yleiseen asumisolojen terveyteen ja turvallisuuteen. Asiakkaita ohjataan kotikäynneillä tunnistamaan itse riskejä ja vaaroja sekä ennaltaehkäisemään vaara- ja vahinkotilanteita. Työntekijät tekevät HaiPro - ilmoituksia mahdollisista epäkohdista ja niiden uhista, jotka käsitellään viikoittaisissa tiimipalavereissa yhdessä palveluvastaavien/ palveluesihenkilön ja työryhmän kanssa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat käsitellään yksiköissä, joissa vaaratapahtuma on syntynyt. Vaaratapahtumailmoitus tulisi ottaa käsittelyyn 7 vuorokauden kuluessa ilmoituksesta ja olla käsiteltynä 60 vuorokauden kuluessa. Palveluvastaava/ Palveluesihenkilö tuo HaiPro-ilmoitukset tiimin yhteiseen käsittelyyn aina ilmoituksen tultua. Asioista puhutaan tiimissä, joista tehdään muistio, joka on kaikkien työntekijöiden luettavissa. Keskustelu on avointa ja ratkaisukeskeistä. Pyrkimys on löytää kehitysehdotuksia jatkoa ajatellen syylistämättä ketään. Mikäli yksikössä havaitaan vakava vaaratapahtuma laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut yhdessä palvelulinjajohtajan kanssa arvioivat, onko tarvetta käynnistää vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi. Asiakkaiden säännöllisissä kokouksissa on mahdollista käsitellä/tiedottaa asiakkaita. Vaaratilanteen tapahtuessa asiaan reagoidaan välittömästi ja asia viedään eteenpäin. Vaaratilanteiden ennakointi on keskeistä. Vaaratilanteiden sattuessa on käytetty kriisipurkua tarvittaessa. Työntekijät tarkkailevat jatkuvasti turvallisuusriskejä ja vievät tiedon

eteenpäin tiimiin/ylemmälle taholle. Myös asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemiaan epäkohtia. Asiakkaita tavataan joka vuorossa sekä työvuorojen vaihdossa pidetään suullinen raportti. Myös kirjallinen raportointi tapahtuu asiakastietojärjestelmään joka vuorossa. Onnistumisia ja positiivista palautetta pyritään tuomaan työyksikön arjessa esille.

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.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvontasuunnitelmien raportointi, eli toiminnan kehittäminen epäkohtailmoituksien (mm. vaara- ja haattatapahtumat) perusteella ja raportoidaan hyvinvointialue/palvelulinja ja palveluyksikkötasoisesti neljän kuukauden välein. Raportointi käsitellään sisäisesti ja viedään osana omavalvontasuunnitelmia hyvinvointialueen verkkosivuille neljän kuukauden välein (kuva 4).

Kuva 4. Vaara- ja haattatapahtumien raportointiaikataulu.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallinnasta järjestetään hyvinvointialueella säännöllistä koulusta esihenkilöille ja se on osa henkilöstön valmisteilla olevaa (2024) omavalvonnan perehdytystä.

Hygieniaohjeiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan palvelupisteiden esihenkilöiden toimesta käytännön arjessa ja mielenterveys- ja päihdepalvelujen rokotusyhteyshenkilö tuo tietoa kausirokottamisen ohjeistuksista asumispalveluihin. Henkilökunnan riskienhallinnan osaamista ylläpidetään osallistamalla henkilökunta vaarojen ja riskien arviointiin sekä vaara- ja haattatapahtumien käsittelyssä, joita käsitellään tiimipalaverissa säännöllisesti. Riskienhallinta on jatkuvaa ja edellyttää jokaisen esihenkilön ja henkilöstön jäsenen panosta. Omat asumispalveluyksiköt ovat myös valvontasuunnitelman mukaisesti yhdenvertaisessa asemassa suhteessa ostoasumispalveluihin. Asiakasohjaus vastaa oman asumispalvelutuotannon valvonnasta valvontasuunnitelman mukaisesti.

Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa palvelujen tarve kartoitetaan ja käytetään palveluntuottajia, jotka ovat täyttäneet kilpailutuksen ehdot. Tarvittaessa hyödynnetään hankintayksikön osaamista. Palvelujen sopimuksen mukaista toteutumista seurataan ja reklamaatiotilanteissa ollaan yhteydessä palveluntuottajaan viipymättä.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on olemassa hyvinvointialuetasoinen valmiussuunnitelma, joka on hyväksytty aluehallituksessa joulukuussa 2023. Suunnitelman päivittämisestä vastaa hallinnon riskienhallintapalvelut, yleinen osa löytyy intranetistä (ei saatavilla ulkoisessa verkossa valmiussuunnitelma yleinen osa). Hankittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja palveluntuottajan kanssa on sovittava; 1) valmiuden tilannekuvan ylläpitämisestä 2) tilannekuvan välittämisestä hyvinvointialueen lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukselle; sekä 3) ilmoitusmenettelystä häiriötilanteissa (Valtioneuvoston asetus hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin 308/2023).

3 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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 oltava palveluyksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa.

Omavalvontasuunnitelman muutokset on tiedotettava henkilöstölle.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnalle on määritelty omavalvontaan liittyvät suositellut koulutukset omavalvontaohjelmassa. Omavalvonnasta järjestetään kaikille hyvinvointialueen henkilökunnalle vuosittain koulutusta, ja koulutukset ovat jatkuvasti saatavilla tallenteina.

Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laadintaan tutustumalla ja kommentoimalla suunnitelmaa sekä kuittaavat tutustuneensa suunnitelmaan kuittaamalla sen luetuksi. Esihenkilöt päivittävät

omavalvontasuunnitelmaa toimintatapojen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma toimii uusille työntekijöille perehdytyksen välineenä.

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja niiden seurantaraportit julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja se on julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Lisäksi Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen kaikki palveluyksiköt toteuttavat omavalvonnan toteutumisen itsearviointin säännöllisin välein, ja nämä tulokset ovat osa omavalvonnan seuranta. Palveluyksiköiden omavalvonnan seurantaraporttien osalta tehdään yhteistyötä hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden kanssa. Hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut ohjeistavat palveluyksiköitä raporttipohjien ja seurantajärjestelmien käytön osalta.

Omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja siihen tehtävät päivitykset julkaistaan viiveettä. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan arjen työssä ja sen sisältöä käsitellään tiimipalavereissa säännöllisesti.

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukoon

[illegible]