



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

19.12.2024

luvn.fi

Omaavontasuunnitelma

Ikääntyneiden asumispalvelut Espoo A

Auroranmäen arviointi- ja kuntoutusyksikkö

Espoonlahden hoivakoti

Taavin muistipalvelukeskus

Viherlaakson muistipalvelukeskus

(1/58)

[illegible]

Sisällys

1 Yhteystiedot ja toimintaperiaatteet	1
1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.2 Palveluyksikön perustiedot	1
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	4
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	8
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	10
2.4 Muistutusten käsittely	17
2.5 Henkilöstö	18
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	25
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	26
2.8 Toimitilat ja välineet	28
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	33
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	38
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	39
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	41
3 Omavalvonnan riskienhallinta	42
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ..	42
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	45
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	47
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	50
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	51
4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	52
4.1 Toimeenpano	52
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	53

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

1 Yhteystiedot ja toimintaperiaatteet

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

Ikääntyneiden asuminen Espoo A, Tekniikantie 15, 02150 Espoo

Palveluyksikönpäällikkö Minna Partanen-Björk, p.0468772322,
minna.partanen-bjork at luvn.fi

Palvelulinjajohtaja Elina Kylmänen

Lääkäripalveluiden vastuuhenkilö palvelulinjajohtaja Roope Leppänen

Tässä suunnitelmassa palvelupisteellä tarkoitetaan asumisyksikköä. Asumisyksiköiden esihenkilöt ovat palveluyksikön palvelupisteiden esihenkilöitä. Palvelupisteen esihenkilön yhteystiedot ja palvelupisteen palvelu ja paikkojen lukumäärät löytyy alla olevasta taulukosta.

Kaikissa palvelupisteissä palvelu tuotetaan läsnäpalveluna. Henkilökunta on palvelupisteissä läsnä vuorokauden ympäri viikon jokaisena päivänä.

Kunta	Palvelupiste Asumisyksikkö	Palvelupisteen esihenkilö	Yhteystiedot	Palvelu	Asiakas- määrä	Huoneiden määrä
Espoo	Auroranmäen arviointi- ja kuntoutusyksikkö	Satu Spets	p.0406365848 Auroranmäki 6, 02940 Espoo	Arviointi- ja kuntoutus lyhytaikaisena laitoshoitona	56 + 4 jousto	52
Espoo	Espoonlahden hoivakoti	Pia Mantila	p.0438273273 Merikansantie 4C, 02320 Espoo	Pitkäaikainen ympäri vuoro- kautinen palveluasumi- nen	40	40
Espoo	Taavin muistipalvelu- keskus	Erico Melo	p.0503806625 Nauhakuja 2, 02180 Espoo	Ympäri vuoro- kautinen palveluasumi- nen, pitkäaikainen ja lyhytaikainen	27 pitkäai- kainen 17 lyhytai- kainen	44
Espoo	Viherlaakson muistipalvelu- keskus	Rina Salminen	p.0406366409 Kuusiniemi 13, 02710 Espoo	Ympäri vuoro- kautinen palveluasumi- nen	58	58

Taulukko 1 Palveluyksikön palvelupisteet

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön ja omaavontasuunnitelman kattamat palvelut

Järjestämme palveluyksikössä sosiaalihuoltolain mukaista pitkäaikaista ympärivuorokautista palveluasumista henkilölle, joka tarvitsee päivittäin

vuorokaudenajasta riippumatta jatkuvaa hoitoa ja huolenpitoa alentuneesta fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta tai sosiaalisesta toimintakyvystä johtuen. Palvelun myöntämisen edellytyksenä on, että kotiutuskokeilun tai arviointijakson mahdollisuus on arvioitu tai se on todettu riittämättömäksi, eikä palvelun järjestäminen kotihoitona, omaishoitona, perhehoitona, yhteisöllisessä asumisessa tai muulla tavalla ole mahdollista tai asiakkaan edun mukaista. Pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilökunta on paikalla ympärivuorokauden.

Järjestämme palveluyksikössä sosiaalihuoltolain mukaista lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista. Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen on suunnitelmallisesti, yleensä säännöllisin väliajoin, järjestettäviä hoitojaksoja. Tavoitteemme on tukea asiakkaan kotona asumista säännöllisten hoitojaksojen avulla.

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu henkilöille, joka tarvitsee paljon vuorokaudenajasta riippumatta hoitoa ja huolenpitoa alentuneesta fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta tai sosiaalisesta toimintakyvystä johtuen. Lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilökunta on paikalla ympärivuorokauden. Palvelu on pääsääntöisesti tarkoitettu omaishoidettaville asiakkaille omaishoitajien lakisääteisten vapaapäivien mahdollistamiseksi, omaishoitosopimuksen perusteella. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella voimme myöntää lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista asiakkaalle myös omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien lisänä tai järjestämme lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista esimerkiksi omaishoitajan äkillisen sairastumisen vuoksi, jos se vaikuttaa ratkaisevasti asiakkaan/kotona selviytymiseesi. Palvelua on mahdollista myöntää myös asiakkaalle, jota omainen hoitaa kotona ilman omaishoitosopimusta.

Järjestämme palveluyksikössä laitoshoidona arviointia ja kuntoutusta sekä lyhytaikaista hoitoa kotona asumisen tueksi pääasiallisesti yli 65-vuotiaille, joilla ei ole sairaalatasoisen hoidon tarvetta. Tarjoamme

palvelua jatkokuntoutusasiakkaille, palvelutarpeenarvioinnin vuoksi, sosiaali- ja kriisipäivystyksen palvelutarpeen arvion perusteella sekä asiakkaille, jotka odottavat yhteisöllisen tai pitkäaikaisen ympärivuorokautisen asumisen paikkaa. Arviointi- ja kuntoutusyksikön lyhytaikaiseen laitoshoitoon kuuluu asiakkaan tarvitsemat palvelut, lääkkeet ja hoitotarvikkeet. Arviointi- ja kuntoutusjaksolla tuemme asiakasta omatoimisuuden ja toimintakyvyn ylläpitämisessä sekä autamme lääketieteellisen, hoitotyön ja eri terapiamuotojen keinoin kuntoutumista. Tavoitteemme on, että asiakas kotiutuu turvallisesti. Siksi on tärkeää, että asiakas osallistuu arviointi- ja kuntoutusjakson suunnitteluun.

Toiminta-ajatus:

Toiminta-ajatuksemme on, että länsi-uusimaalaiset ikääntyneet elävät omaa elämäänsä asumispalveluissa.

Toimintaperiaatteet:

- ✓ Edistämme asiakkaidemme hyvinvointia ja turvallisuutta
- ✓ Toteutamme ja uudistamme palveluja kestäväällä tavalla
- ✓ Teemme hyvinvoivan ja halutun työyhteisön
- ✓ Saavutamme tulokset sujuvalla yhteistyöllä

Palveluyksikössä perustehtävämme on mahdollistaa ja varmistaa, että asiakkaillemme on hyvä elämä.

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.

Pitkä- ja lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa palveluyksikkömme toimintaa ohjaa Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen ikääntyneiden ympärivuorokautisen palveluasumisen Palvelukonsepti. Palvelukonseptissa on kuvattu palvelun sisältöä ja laatua koskevat vähimmäisvaatimukset, jotka olemme sitoutuneet täyttämään toimintaa ohjaavien lakien ja suositusten mukaisesti.

Keskeisimpiä toimintaamme ohjaavia lakeja ja suosituksia ovat:

- Sosiaalihuoltolaki
- Vanhuspalvelulaki
- Valvontalaki
- STM:n Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027
- Turvallinen lääkehoito -opas
- STM:n saattohoitosuositus
- Ikääntyneiden ruokasuositus
- Käypä hoito -suositukset

Palveluyksikössä tuemme ja edistämme asiakkaidemme osallisuutta, omatoimisuutta, hyvinvointia ja turvallisuutta. Arvioimme toimintaamme jatkuvasti kuuntelemalla asiakkaita ja heidän läheisiään palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa ja huomioimme saamamme asiakaspalautteen toiminnan kehittämisessä. Olemme kuvanneet palvelulle asettamamme laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat asumispalvelujen strategiassa ja omavalvontasuunnitelmassa. Valvontalaki ohjaa omavalvonnan toteuttamisessa. Seuraamme laatuvaatimusten toteutumista omavalvonnan keinoin.

Ikääntyneiden asumispalveluissa palvelut ovat asiakaslähtöisiä ja yhdenvertaisia

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Asiakkaalle myönnetään palvelu palvelutarpeenarvioinnin perusteella ja hyvinvointialueen yhteisten myöntämisperusteiden mukaisesti.2. Asiakas osallistuu palveluansa koskevaan päätöksentekoon. Tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella laadimme yksilöllisen asiakassuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmassa on kuvattu asiakkaan näkemys palvelutarpeestaan sekä asiakkaan ja ammattilaisen yhdessä |
|---|

asettamat tavoitteet palvelulle sekä toimenpiteet, joiden avulla asiakas saavuttaa tavoitteen. Huolehdimme, että suunnitelma on ajan tasalla.

3. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja päättää itse omasta arjestaan. Tuemme asiakastamme omatoimisuuteen ja omien voimavarojen käyttämiseen ja autamme tarpeen mukaisesti, huolehtien että asiakkaan kokonaisvaltainen toimintakyky säilyy.
4. Asiakas elää hyvää ja mielekästä elämää. Kunnioitamme ja vahvistamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta kaikissa tilanteissa sekä takaamme asiakkaan oikeudenmukaisen ja hyvän kohtelun.
5. Asiakas osallistuu halutessaan yhteisön arjen suunnitteluun yhteisökokouksissa. Huomioimme saamamme palautteen ja asiakkaan ehdotukset palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa mahdollisuuksien mukaan.

Toteutamme palvelut turvallisesti

1. Pitkä- ja lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa sekä arviointi- ja kuntoutusyksiköissä henkilöstö on läsnä ympärivuorokautisesti.
2. Henkilöstö tunnistaa asiakas- ja työturvallisuuteen sekä palvelun laatuun vaikuttavat epäkohta-, huoli- ja vaaratilanteet ja tietää velvollisuuden ilmoitusten tekemisen. Käytämme ilmoituksista saatavaa tietoa työkäytänteiden ja turvallisuuden arvioimiseen kehittämiseen.
3. Henkilöstö toteuttaa lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja arvioi lääkehoidon turvallisuutta jatkuvasti.
4. Hyödynnämme käytettävissä olevaa teknologiaa asiakas- ja työturvallisuuden osana sekä asiakkaan sujuvan palvelukokemuksen edistämiseksi. Henkilöstö käyttää asiakkaiden avustamisessa tarkoituksenmukaisia apuvälineitä laiteturvallisuus huomioiden/turvallisesti ja tuemme asiakasta käyttämään apuvälineitä omatoimisuuden tukena.
5. Koulutamme ja opastamme henkilöstön toimimaan häiriötilanteissa ja kriittisten tilanteiden varalta. Varmistamme harjoittelemalla, että henkilöstö tietää, miten toimia yhteisten ohjeiden mukaisesti.
6. Henkilöstöllä on käytössä ajantasaiset hygieniaohjeet ja henkilöstö toimii hygieniaohjeita noudattaen.

7. Henkilöstö tuntee tietosuojan ja tietoturvan merkityksen työssään ja toimii ohjeiden mukaisesti.
8. Teemme yhteistyötä palveluyksiköiden kesken ja jaamme osaamista ja käytäntöjä asiakas- ja työturvallisuuden ja palvelun sujuvuuden edistämiseksi.
9. Varmistamme riittävän henkilömitoituksen, asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämän henkilöstörakenteen sekä henkilöstön osaamisen.

Taulukko 2: Laatutavoitteet ikääntyneiden asumispalveluissa

Hyödynnämme palvelun laadun arvioinnissa ja kehittämistyössä RAI-mittareita. Olemme mukana kansallisessa RAI- vertailukehittämisessä. Palveluyksikköpäällikkö ja palvelupisteen esihenkilö seuraavat kansallisen vertailutiedon avulla saatavia palvelupistekohtaisia tuloksia ja laadun kehittymistä kahdesti vuodessa. Saatuja tuloksia käytämme palvelun laatumme kehittämisessä.

Meillä on käytössä seuraavat laadunhallinnan työvälineet

- Asiakassuunnitelmat
- RAI arviointivälineistö
- Asiakastyytyväisyyskyselyt vuorovuosittain LUVN ja THL
- Palautteet, muistutukset ja kantelut
- Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset (potilasturvallisuus)
- Työturvallisuus ja riskien arviointi
- Erilliset suunnitelmat ja ohjeet laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.
 - o Sosiaali- ja terveystietopalvelujen myöntämisen perusteet
 - o Lääkehoitosuunnitelma
 - o Laiteturvallisuussuunnitelma
 - o Tietoturvasuunnitelma (tulossa)
 - o Valmiuden ja varautumisen suunnitelmat (tulossa)
 - o Jatkuvuudenhallintaohjeet häiriötilanteita varten
 - o Poistumisturvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelmat, paloturvallisuus

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.

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ikääntyneiden palvelualueella ikääntyneiden asumispalvelujen palvelulinjaa johtaa palvelulinjajohtaja. Palvelulinja jakautuu alueellisiin palveluyksiköihin, joita johtaa palveluyksikköpäällikkö. Palveluyksikköpäälliköllä on kokonaisvastuu alueensa palvelupisteistä kokonaisuudessaan.

Palvelupistettä johtaa asumisyksikön esihenkilö. Palvelupisteen esihenkilöllä on kokonaisvastuu palvelupisteensä toiminnan johtamisesta, kehittämisestä, valvomisesta ja omavalvonnan toteutumisesta. Palvelupisteen toiminnan johtamisessa esihenkilöllä on oltava sosiaalihuollon asiantuntemusta, joka tukee asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisten ja turvallisten palvelujen järjestämistä sekä laadukkaiden palvelujen kokonaisuutta. Palvelupisteen esihenkilö varmistaa omavalvonnan avulla, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset.

Yli 30 työntekijän palvelupisteissä esihenkilörakenne on kaksitasoinen. Palveluvastaava toimii esihenkilötehtävässä henkilöstön lähiesihenkilönä. Palveluvastaavan vastuulla on päivittäisjohtaminen ja toiminnan organisointi. Palveluyksikön palvelupisteissä Auroranmäen arviointi- ja kuntoutusyksikössä on kaksi palveluvastaavaa ja Espoonlahden

hoivakodissa, Taavin ja Viherlaakson muistipalvelukeskuksissa yksi palveluvastaava.

Palvelupisteeseen esihenkilö seuraa ja johtaa päivittäin vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa/asumispalvelua. Esihenkilö pitää palvelupisteessä sovitun mukaisesti yksikkökohtaisen kokouksen henkilöstönsä kanssa. Kokouksissa käsitellään palvelutoimintaa, palvelun tavoitteita, palvelusta saatua palautetta asiakkailta sekä kehittämiskohtia.

Palveluyksikköpäällikkö pitää palveluyksikössä sovitun käytännön mukaisesti palvelupisteiden esihenkilöiden kanssa viikoittain kokouksen, jossa käsitellään palvelupisteiden toiminnan ja tavoitteiden laadullista, turvallista ja taloudellista toteuttamista ja toteutumista.

Ikääntyneiden asumispalvelujen johtoryhmä kokoontuu kerran viikossa käsittelemään yhteisesti linjattavia asioita palvelupisteiden toimintaan liittyen. Tämän lisäksi järjestämme säännöllisesti laajennettujen johtoryhmien tapaamisia ja kehittämispäiviä, joihin osallistuvat asumisen linjajohtaja, palveluyksikköpäälliköt sekä palvelupisteiden esihenkilöt.

Vaaratapahtumailmoitusten käsittely

Palvelupisteeseen esihenkilö ja henkilöstö tekevät ilmoituksen palvelupisteessä havaituista tai tapahtuneista asiakas- ja/tai työturvallisuuteen vaikuttavista vaaratapahtumista ja sosiaalihuollon epäkohtahavainnoista laatu- ja riskijärjestelmän (Lari) kautta. Samassa järjestelmässä tehdään työturvallisuuslain mukainen työpaikan riskienarviointi palvelupisteeseen esihenkilön johdolla. Tavoitteemme on edistää palvelupisteeseen turvallisuuskulttuurin kehittymistä ennakoivaksi, jolloin henkilöstö tunnistaa niin sanotut läheltä piti -tilanteet ja pystyy omaa toimintaansa ohjaamalla ehkäisemään vaaratapahtuvan aiheutuminen asiakkaalle tai henkilöstölle. Asiakasturvallisuuden

vaaratapahtumat käsitellään palvelupisteessä, jossa vaaratapahtuma on syntynyt.

Esihenkilö käsittelee palvelupisteessä tehdyt vaaratapahtumailmoitukset ja käy henkilöstön kanssa kerran kuukaudessa läpi tehdyt ilmoitukset sekä sopii tarvittavista kehittämistoimista vaaran uusiutumisen minimoimiseksi. Esihenkilö käsittelee viivytyksettä välitöntä uhkaa asiakasturvallisuudelle aiheuttavat ilmoitukset ja on yhteydessä palveluysikköpäällikköön tilanteen korjaamiseksi. Ilmoitusten sisällön analysoinnissa käytetään riskitaulukkoa. Tehtyjen havaintojen perusteella ja kehittämistoimenpiteiden kautta muutetaan olemassa olevaa toimintatapaa turvallisuuden parantamiseksi. Pientenkin kehittämistoimenpiteiden avulla on mahdollista lisätä turvallisuutta ja ehkäistä asiakkaisiin ja henkilöstöön kohdistuvia vaaratapahtumia.

Palveluysikköpäällikkö seuraa palvelupisteen vaaratapahtuma- ja työturvallisuusilmoituksia ja käsittelee ne esihenkilön kanssa vähintään kuukausittain. Ikääntyneiden asumispalvelujen johtoryhmä käsittelee palvelulinjalla tehdyt vaaratapahtumailmoitukset kuukausittain. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laatu- ja turvallisuustiimi käsittelee kaikki vakavana vaaratapahtumailmoituksena tehdyt ilmoitukset. Tarvittaessa tiimi esittää palvelulinjajohtajalle vakavan vaaratapahtumatutkinnan käynnistämistä. Tutkinta aloitetaan viipymättä. Palveluysikköpäällikkö osallistuu vakavan vaaratapahtuman käsittelyyn palvelupisteen esihenkilön kanssa.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan pääsy ikääntyneiden asumispalveluun

Palvelutarpeen arviointi käynnistyy, kun asiakas tai hänen läheisensä on hakeutunut sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeenarviointiin. Palvelutarve arvioidaan yhdenmukaista arviointipohjaa, RAI-

arviointivälineistöä ja tarpeen mukaan muita mittareita hyödyntämällä. Edellytys asiakkuudelle on palveluiden myöntämisen perusteiden täyttyminen. Asiakkaan palvelutarpeenarviointi ja päätökset tehdään keskitetysti hyvinvointialueen Seniori-infossa. Asiakas saa kirjallisen muutoksenhakukelpoisen päätöksen myönnetystä palvelusta. Myönnetty palveluasumisen paikka järjestetään kolmen (3) kuukauden kuluessa.

Arviointi- ja kuntoutusyksikön palvelua voidaan myöntää henkilön alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella tai äkillisissä kriisitilanteissa. Lyhytaikaisen arviointi- ja kuntoutusjakson myöntäminen perustuu aina asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Sairaalasta, päivystyksestä, kotihoidon palvelusta tai asumisyksiköistä siirtyvät asiakkaat tarvitsevat lääkärin lähetteen. Kriisitilanteissa asiakasohjaus ja sijoituspäätös tehdään virka-aikaan Seniori-infosta ja virka-ajan ulkopuolella sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijän toimesta. Asiakkaan palvelutarpeen selvittely jatkuu arviointi- ja kuntoutusyksikössä Seniori-Infon asiakasvastaavan toimesta. Palveluntarpeen selvittelyyn sisältyy muun muassa asiakkaan asumisen ja taloudellisen tilanteen asioita sekä sosiaalietuuksien hakemista ja omaisyhteistyötä. Asiakasvastaava tekee verkostoyhteistyötä tavoitteena asiakkaan turvallinen kotiutuminen tarvittavien palveluiden ja tukipalveluiden turvin.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Teemme asiakkaalle asiakassuunnitelman tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Asiakassuunnitelman tekee asiakkaalle nimetty vastuuhoitaja yhdessä asiakkaan ja/tai häntä edustavan läheisensä kanssa. Tuemme asiakkaan osallistumista arviointiin elämäntilanteen, iän ja toimintakyvyn edellyttämällä tavalla ja huomioimme hänen näkemyksensä palvelun suunnittelussa. Järjestämme asiakkaalle ja hänen läheiselleen säännöllisesti yhteistyökokouksen, jossa keskustelemme asiakkaan näkemyksistä, kokemuksista ja tavoitteista palvelussa. Yhteistyökokous järjestetään kuukauden kuluessa asiakkaan

muutosta, aina tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Pidämme palvelupisteessä vähintään kerran kuukaudessa yhteisökokouksia, joissa asiakkaamme voivat halutessaan olla mukana vaikuttamassa palvelupisteen arkeen.

Kerromme asiakkaalle hänen palveluaan ja hoitoaan koskevista asioista, jotta hän voi vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Asiakas voi tarkistaa itse Omakanta-palvelussa olevat terveystiedot, niiltä osin, kun ne sinne viety. Asiakkaalla on oikeus pyytää itseään koskevia kirjaustietoja hyvinvointialueelta. [Tietopyynnöt Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluissa | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palveluyksikkömme perusarvoja ovat asiakkaan arvostava kohtaaminen ja eettisyys. Näihin arvoihin jokainen henkilöstömme jäsen sitoutuu. Varmistamme asiakkaiden asiallisen kohtelun henkilöstön toimintaa ja jaksamista seuraamalla, koulutuksella, perehdytyksellä sekä työnjohdollisilla toimenpiteillä.

Valvontalain veloitteen mukaisesti jokaisen työntekijän on ilmoitettava viipymättä esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan palvelupisteen työntekijän toiminnassa. Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa tehdään hyvinvointialueen henkilöstön käytössä olevaan SPro-järjestelmään (muuttuu LARI-järjestelmäksi vuonna 2025). Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännösten estämättä ja nimettömänä.

Jokaisen työntekijän vastuulla on puuttua välittömästi epäasialliseen kohteluun sekä ilmoittaa tapahtumasta palvelupisteen esihenkilölle. Jos palvelupisteessä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, palvelupisteen esihenkilö ja palveluyksikköpäällikkö suhtautuvat ilmenneeseen erityisellä vakavuudella. Esihenkilön ja päällikön

käytettävissä ovat normaalit työn johdolliset toimenpiteet, suullinen huomautus, kirjallinen varoitus ja työsuhteen päättäminen.

Epäasiallista kohtelua tai vuorovaikutusta ilmetessä tapahtumien kulkua selvitetään ensisijaisesti asianosaisten henkilöiden ja esihenkilön sekä palveluyksikköpäällikön välisellä keskustelulla. Tapahtuneen mukaan keskusteluun otetaan myös muita tapahtuneeseen liittyviä henkilöitä. Käydyistä keskusteluista kirjataan muistio, joka arkistoidaan.

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: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja toteutumisen varmistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja omatoimisuuden tukeminen ovat keskeisiä työtämme ohjaavia periaatteita palveluyksikössämme. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaamme oikeutta päättää omista asioistaan ja tehdä itseään ja omaa elämäänsä koskevia valintoja. Tavoitteemme on, että asiakkaamme elävät oman näköistään elämää turvallisesti ja voivat toteuttaa itselleen tärkeitä asioita.

Kunnioitamme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta ja takaamme asiakkaille yksityisyyden suojan kaikissa tilanteissa. Toiminnallamme edistämme ja ylläpidämme asiakkaidemme hyvinvointia ja toimintakykyä. Koulutamme henkilökuntaa asiakkaan kohtaamisessa ja haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä, jotta asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavat toimet olisivat harvinaisia poikkeustilanteita ja aina viimesijaisia.

Mahdollisten itsemääräämisoikeutta rajoittavien toimien käyttöön tarvitaan aina asiakasta hoitavan lääkärin päätös. Lääkärin tekemä päätös itsemääräämisoikeutta rajoittavasta toimesta on voimassa määräaikaista, jonka jälkeen tarve arvioidaan uudelleen. Päätöksen toteuttaminen asiakkaan hoitotilanteissa edellyttää tilanteessa olevalta henkilöstöltä joka kerta arviointia toimen tarkoituksenmukaisuudesta, kun päätöstä toimeenpannaan. Itsemääräämisoikeutta rajoittavat toimet ovat aina viimesijaisia ja ennen niiden käyttöä pitää asiakkaan hoidossa kokeilla muita kevyempiä vaihtoehtoja.

Henkilöstömme on tietoinen valvontalaista ja ilmoitusvelvollisuudesta ja osaa toimia sen mukaisesti. Henkilöstöllä on käytössä sisäinen ohje ”Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen ja rajoittaminen turvallisen hoidon varmistamiseksi”. Ohjeessa on kuvattu, miten tuemme asiakkaan itsemääräämisoikeutta, miten rajoittaminen tarvittaessa toteutetaan turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen, mitkä ovat rajoittamistoimenpiteiden perusteet, menetelmät, seuranta sekä ilmoitus- ja kirjaamiskäytänteet. Ikääntyneiden asumispalvelujen johtoryhmä vastaa ohjeesta.

Asiakkaan lakisääteisiä palveluja koskevan asiakassuunnitelman laadinnan, toteuttamisen ja päivittämisen menettelytavat palveluyksiköissä:

Nimeämme ympärivuokautisessa palveluasumisessa uudelle asiakkaalle heti asiakkaan palvelupisteeseen tullessa vastuuhoidajan, joka vastaa

asiakkaan palvelun ja hoidon suunnittelun kokonaisuudesta.

Vastuuhoitaja kerää suunnitelmaa varten tietoa asiakkaan elämästä, ihmissuhteista, mieltymyksistä. Selvitämme asiakkaan toimintakykyä monipuolisesti havainnoiden, keskustellen moniammatillisissa tiimissä sekä erilaisten mittareiden avulla.

Pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa vastuuhoitaja laatii yksilöllisen ja tavoitteellisen asiakassuunnitelman yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakasta edustavan läheisen kanssa viimeistään kuukauden kuluttua asiakkaan muuttopäivästä.

RAI-arvioinnin avulla saamme kattavasti tietoa asiakkaan voimavaroista, fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta toimintakyvystä, terveydentilasta sekä näihin liittyvistä riskitekijöistä. RAI-arviointitieto auttaa meitä suunnittelemaan palvelun, hoidon ja kuntoutuksen ajoituksen ja sisällön asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti sekä seuraamaan tavoitteiden toteutumista. RAI:n lisäksi käytämme asiakkaan tarpeen mukaisesti tarvittaessa muitakin mittareita, kuten myöhäisiän depressioseulaa (GDS-15), Mini Mental State Examination (MMSE) -testiä tai Mini Nutritional Assessment (MNA) -ravitsemustilan arviointitestiä. Selvitämme asiakkaan hoitotahdon ja otamme sen huomioon asiakassuunnitelman laatimisessa, toteuttamisessa ja sen noudattamisessa. Käytämme toimintakyvyn arvioinnista muodostunutta tietoa asiakkaan yksilöllisen ja tavoitteellisen asiakassuunnitelman laatimisen sekä palvelun toteuttamisen perustana.

Asiakassuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja huomioimme siinä vähintään seuraavat asiat:

- Asiakkaan toiveet aktiivisesta elämästä, osallisuudesta, yhteisöllisyydestä ja ulkoilemisesta sekä niiden toteuttamisesta päivittäin
- Asiakkaan omatoimisuuden ja voimavarat: missä asiakas pystyy suoriutumaan itsenäisesti ja missä hän tarvitsee ohjausta, tukea ja apua.
- Asiakkaan ravitsemukseen liittyvät huomiot, arvioinnin sekä toteuttamisen.

- Asiakkaan hyvän perushoidon, suun ja hampaiden terveydenhoidon sekä terveyden seurannan ja sairauksien tarkoituksenmukaisen hoidon.
- RAI-arvioinnin tulokset ja niiden avulla asetettavat tavoitteet palvelulle.

Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että asiakkaiden asiakassuunnitelmia toteutetaan tehdyn suunnitelman mukaisesti ja, että asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti vähintään kuuden kuukauden välein ja aina asiakkaan voinnin muuttuessa, jolloin vastuuhoitaja tekee tarvittavat muutokset asiakassuunnitelmaan arvioinnin perusteella.

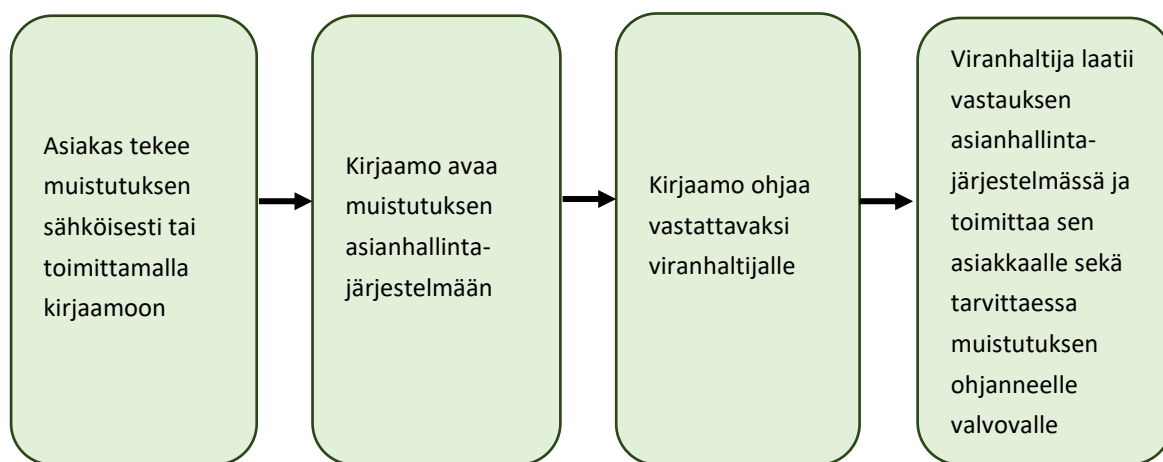
Ympäri vuorokautisessa lyhytaikaisessa palveluasumisessa asiakassuunnitelma perustuu kotihoidon tekemään asiakassuunnitelmaan, silloin kun asiakas on kotona asumisen tuen palvelujen piirissä. Jos asiakas ei ole kotona asumisen tuen asiakas, asiakassuunnitelman tekee palvelupisteessä asiakkaan vastuuhoitaja.

Arviointi- ja kuntoutusyksikössä teemme hoito- ja kuntoutussuunnitelman yhdessä asiakkaan, hänen läheisensä ja moniammatillisen tiimin kanssa. Moniammatillinen tiimi arvioi suunnitelman toteutumista ja asiakkaan toimintakykyä viikoittaisissa tavoitekokouksissa. Asiakkaan toimintakykyä ja hoidontarvetta arvioidaan käytössä olevilla toimintakyvyn arviointimittareilla. Palvelupisteessä ei käytetä RAI-toimintakykymittaria. Asiakas osallistuu hoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun koko palvelun ajan. Sairaalaan jatkokuntoutukseen tulevan asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käytämme Barthelin -toimintakykyämittaria. Kirjaamme tiedot asiakkaan asiakastietoihin. Lääkäri käyttää tuloksia yhdessä hoitavan tiimin kanssa asiakkaan hoidon ja jatkokuntoutuksen suunnittelussa. Tarvittaessa käytämme lisäksi ikääntyneille soveltuvia mittauksia, kuten myöhäisiän masennusseulaa (GDS-15), Mini Mental State Examination (MMSE) -muistitestiä, Mini Nutritional Assessment (MNA) -ravitsemustilan arviointitestiä sekä erilaisia kivun arvioinnin menetelmiä. Kartoitamme kriisi-asiakkaan voimavaroja ja toimintakykyä arviointi- ja

seurantalomakkeen avulla kolmen vuorokauden kuluessa palvelupisteeseen saapumisesta. Seurantalomakkeen avulla saamme tietoa asiakkaan mielialasta, liikkumisesta, arkisuoriutumisesta, kognitiosta, ravitsemuksesta, kaatumisriskistä, kivusta ja perusterveydentilasta.

2.4 Muistutusten käsittely

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Palveluyksikön muistutusten käsittelystä vastaava viranhaltija

Palveluyksikköpäällikkö

Muistutusten käsittelyn menettelytavat

Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä palveluaan koskeva muistutus. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta, tai

jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omainen tai muu läheinen.

Palveluysikköpäällikkö vastaa palvelupistettä koskevan muistutuksen käsittelystä. Hän perehtyy saapuneeseen muistutukseen ja laatii muistutusvastauksen ilmenneistä epäkohdista yhteistyössä palvelupisteen esihenkilön ja mahdollisten muiden tahojen kanssa. Palveluysikköpäällikkö toimittaa kirjallisen muistutusvastineen kohtuullisessa ajassa muistutuksen laatijalle. Vastine lähetetään myös valvovalle viranomaiselle, mikäli tästä on viranomaisen pyyntö. Palveluysikköä koskevat muistutukset ja kantelut käsitellään Case M-järjestelmässä.

Asian luonteen mukaan palvelupisteen esihenkilö käsittelee muistutuksen myös palvelupisteessä joko yksittäisen työntekijän tai henkilöstön kanssa. Esihenkilö käy muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat ja puutteet läpi ja vastaa siitä, että tarvittavien korjaavien toimenpiteiden ja toimintatapojen kehittäminen aloitetaan palvelupisteessä. Esihenkilö huomioi palvelupisteessä konkreettiset korjausta vaativat toimenpiteet. Tarvittaessa järjestetään asiakkaan ja läheisen kanssa yhteistyöneuvottelu. Palveluysikköpäällikkö seuraa korjaavia toimenpiteitä ja raportoi muistutuksesta seuranneet omavalvonnalliset kehittämistoimet neljän kuukauden välein palvelulinjalle.

2.5 Henkilöstö

Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteessä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö, jolla on tehtävien edellyttämä koulutus ja osaaminen. Palveluysikössä työskentelee ympärivuorokautisessa palveluasumisessa sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja palveluohjaajia. Arviointi- ja kuntoutusyksikössä edellä mainittujen ammattiryhmien lisäksi fysioterapeutteja ja toimintaterapeutti. Lisäksi palvelupisteessä työskentelee tukipalveluiden henkilökuntaa puhtaus- ja ateriapalveluissa.

Jokaisessa työvuorossa päävastuu iäkkään asiakkaan hoidosta ja huolenpidosta on aina sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä. Sairaanhoitajat varmistavat asiakkaan sairaanhoidollisen asioiden toteutumisen. Tarvittaessa saamme sairaanhoidollista apua myös liikkuvasta sairaalasta.

Pitkä- ja lyhytaikaisessa ympärivuorokautisen palveluasumisen sekä arviointi- ja kuntoutusyksikön palvelupisteessä henkilöstö on läsnä ympärivuorokautisesti. Asumisyksikön esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteen välittömään asiakastyöhön osallistuneen henkilöstön toteutunut mitoitus on lainsäädännössä asetettu hoitajamitoituksen vähimmäisvaade; mitoitus 0,60 joka 50 asiakkaalla tarkoittaa 30 työntekijää. Arviointi- ja kuntoutusyksikössä on yksikön asiakasprofiilin mukaisesti määritelty henkilöstömäärä ja -rakenne, jota täyttää ympärivuorokautisessa palveluasumisessa noudatettavan lakisääteisen vähimmäismitoituksen.

Palveluyksikössä on lähtökohtaisesti hyvinvointialueelle palkattu asiakkaiden palvelutarvetta vastaava ja henkilöstömitoituksen mukainen vakituinen henkilöstö. Palvelupisteen esihenkilö ja palveluvastaava palkkaavat sijaisia lakisääteisen vähimmäismitoituksen ja asiakkaiden palvelutarpeen mukaisen mitoituksen varmistamiseksi korvaamaan henkilöstön suunniteltuja ja äkillisiä poissaoloja. Ensisijaisesti käytämme sijaisina omaa varahenkilöstöä. Tarvittaessa rekrytoimme henkilökuntaa sijaisuuksiin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle tai käytämme Seure - henkilöstöpalvelua.

Palveluyksiköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esihenkilön toimesta esimerkiksi tavoitekeskusteluiden yhteydessä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset, jotka palveluyksikön henkilöstö suorittaa ja joiden toteutumista palvelupisteen esihenkilö ja palveluvastaava seuraavat.

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus (erillisen suunnitelman mukaisesti)	Asiakastyössä toimiva henkilökunta
Asiakkaan tunnistaminen (erillinen koulutus tai sisältyen esimerkiksi tietojärjestelmäkoulutukseen)	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)	Asiakastyössä toimiva henkilökunta
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
Tietosuojakoulutus (Eduhouse)	Asiakastyössä toimiva henkilökunta

Taulukko 3 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle suositellut oma-valvontaan liittyvät koulutukset (2024)

Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuusselvitykset ja huumausainetestaukset. Palveluyksikön esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä. (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 §)

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.

Ammattioikeudet ja pätevyyden/kelpoisuuden varmistaminen

Palveluyksikössä työskentelevä henkilöstö täyttää lainsäädännön ja viranomaisten asettamat koulutus- ja pätevyysvaatimukset. Rekrytointivaiheessa palvelupisteen esihenkilö tarkistaa hakijan koulutuksen, todistukset sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeuden JulkiTerhikistä ja/tai JulkiSuosikista sekä hakijan kielitaidon. Palveluyksikössä työskentelevällä henkilöstöllä on riittävä kielitaito. Riittävä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö pystyy palvelupisteen palvelukielellä keskustelemaan asiakkaiden, läheisten, muun henkilöstön ja yhteistyötahojen kanssa, sekä tekemään tarvittavat asiakkaan asiakirjamerkinnät.

Tartuntatautilain mukaisesti työnantajan tulee huolehtia siitä, että tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita hoitaa riittävästi suojattu henkilöstö.

Edellytämme palveluyksikössä välittömässä asiakastyössä työskentelevältä henkilöstöltä tartuntatautilain §48 mukaista suojaa. Tämä tarkoittaa, että työntekijöiden tulee olla rokotettu vuosittain influenssaa vastaan sekä rokotettu tai sairastettu tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Palvelupisteen esihenkilö ohjaa työntekijän täydentämään tarvittaessa rokotesuojaansa työterveyshuollosta. Palvelupisteen esihenkilö ja palveluvastaava varmistavat lisäksi kaikilta

työntekijöiltä, opiskelijoilta ja harjoittelijoilta tartuntatautilain §55 ja §56 edellyttämän tuberkuloosiselvityksen.

Perehdyttäminen

Käytämme palveluyksikössä uuden työntekijän perehdytyksessä ikääntyneiden asumispalveluissa yhteisesti tehtyä Työntekijän perehdytyspolku -ohjetta. Siinä on kuvattu perehdytysprosessi ja määritelty perehdytykseen osallistuvien esihenkilön, työkaverin ja asiantuntijan perehdytysvastuu ja rooli. Yhteisen perehdytyspolun tavoitteena on, että työntekijän työhön perehtyminen ja työssä oppiminen on vähintään työntekijän koeajan kestävä jatkumo, jossa hän saa tarvitsemaansa ohjausta ja tukea esihenkilöltä ja työkavereilta myös ensimmäisten työpäivien jälkeen.

Palvelupisteen esihenkilö suunnittelee uuden työntekijän perehdytyksen henkilön osaaminen ja kokemus huomioiden ja huolehtii, että suunnitelma toteutuu. Esihenkilö ja työntekijä käyttävät perehtymissuunnitelmassa ja perehdytyksen edetessä perehdytyskorttia. Esihenkilö seuraa uuden työntekijän perehtymistä ja pitää säännöllisesti kolme tilannekeskustelua perehdytettävän kanssa. Lisäksi työntekijä tutustuu ikääntyneiden asumispalveluista kertovaan perehdytystallenteeseen tai asiantuntijan pitämään perehdytystapaamiseen. Perehdytysmateriaali on tallennettu asumispalvelujen intrasivustolla. Lyhytaikaisten sijaisten perehdytykseen on sovittu palvelupistekohtainen perehdytysmateriaali.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta

Työ ikääntyneiden asiakkaiden kanssa vaatii työntekijöiltä laaja-alaista osaamista ikääntyvän ihmisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi ja sairauksien hoidossa. Palveluyksiköpäällikkö seuraa palveluyksikön palvelupisteiden palvelun laadun ja henkilöstön osaamisen kehitystä. Palveluyksiköpäällikkö ja palvelupisteen esihenkilö suunnittelevat

yhdessä palvelupisteen henkilöstön koulutuksia sekä sopivat kehittämistoimista laatupoikkeamien korjaamisessa. Käytämme palveluyksikössä henkilöstön osaamisen varmistamiseksi ikääntyneiden asumispalveluiden yhteistä koulutussuunnitelmaa. Koulutusten organisointi hyvinvointialueella on jaettu yhteisiin kaikkia työntekijöitä koskeviin koulutuksiin sekä ikääntyneiden palvelualueen ja palvelulinjan järjestämiin koulutuksiin.

Esihenkilö pitää henkilöstölle tavoite- ja kehityskeskustelun säännöllisesti vähintään hyvinvointialueen määrittämässä rytmissä. Tavoite- ja kehityskeskustelun tarkoituksena on, että työntekijä arvioi omaa osaamistaan suhteessa perustehtäväänsä, tuo esiin osa-alueita, jotka hän kokee omiksi vahvuuksikseen sekä millaista koulutusta, tukea tai ohjausta hän mahdollisesti kokee työssä ja tehtävässään tarvitsevänsä. Myös esihenkilö arvioi ja kertoo havainnoistaan työntekijän ammattitaitoon, osaamiseen ja työssä suoriutumiseen liittyen. Keskustelussa tehdään suunnitelma työntekijän osaamisen varmistamiseksi ja asetetaan tavoitteita työtehtäville. Esihenkilö ja työntekijä sopivat, mitä työntekijän pitää tehdä, jotta tavoitteet on mahdollista saavuttaa sekä miten ja millaisella aikataululla tavoitteiden saavuttamista arvioidaan yhdessä. Tavoite- ja kehityskeskustelu on esihenkilölle keino hahmottaa yksittäisen työntekijän mutta myös työyhteisön osaamisen nykytilaa sekä kehittymistarpeita.

Palvelupisteen esihenkilö suunnittelee henkilöstön koulutuksia yhdessä palveluyksikköpäällikön kanssa kehityskeskustelussa nousevien tarpeiden tai työyhteisössä havaittujen osaamishaasteiden perusteella. Keskeisiä osaamisalueita palveluyksikön asiakkaiden palvelun ja hoidon tarpeet huomioiden ovat vanhustyön ja hoitotyön osaaminen, muistisairauksiin liittyvä osaaminen sekä tieto perussairauksien vaikutuksesta ihmisen terveyteen sekä niiden seurannasta ja hoidosta.

Osaamisalueita, jotka palveluyksikön työntekijöiden on tehtävän ja koulutuksen perusteella hallittava:

- Asiakastietojen käsittelyyn liittyvä tietoturva- ja suoja periaatteet
- Asiakastiedon kirjaaminen

- Asiakkaan osallisuuden, omatoimisuuden ja toimintakyvyn edistäminen ja tukeminen
- Työergonomia
- Asiakkaan sosiaalista toimintakykyä edistävät taidot
- Asiakas- ja työturvallisuuden hallinta
- Ikääntyneen asiakkaan lääkehoito
- Äkillisesti muuttuvien tilanteiden hallinta asiakkaan voinnin muuttuessa
- RAI-arvioinnin tekeminen
- Vuorovaikutustaidot asiakkaan ja perheen kanssa
- Toiminen moniammatillisen tiimin jäsenenä

Opiskelijat

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita voi toimia palvelupisteessä sijaisena, jos hänellä on opintojen kautta hankittu riittävä osaaminen suhteessa tutkinnon perusteisiin, ammattihenkilölainsäädännön edellyttämään osaamiseen sekä työpaikan osaamistarpeisiin.

Sairaanhoitajan sijaisuudessa työskentelevältä edellytetään 140 op suoritusta (2/3 osa opinnoista) sairaanhoitajan opinnoissa, hyväksytyt opinto-ohjelman mukaiset opinnot lääkeshoidosta, sisätautien oppimäärä ja ohjatut harjoittelut hyväksytysti suoritettuina, voimassa olevaa opinto-oikeutta eikä opintojen alkamisesta saa olla yli 10 vuotta. Lisäksi arvioidaan käytännössä saavutetun kokemuksen tai muiden seikkojen perusteella riittävät edellytykset kyseisen tehtävän hoitamiseen. Sijaisuudessa toimivalla tulee olla nimetty sairaanhoitajaohjaajana ja hänen tulee voida konsultoida työvuorossa sairaanhoitajaa.

Lähihoitajan sijaisuudessa toimivalla edellytetään noin 60 osaamispisteen suoritusta lähihoitajan opinnoissa ja voimassa olevaa opinto-oikeutta. Lisäksi arvioidaan käytännössä saavutetun kokemuksen tai muiden seikkojen perusteella riittävät edellytykset kyseisen tehtävän hoitamiseen.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden seurannan ja varmistamisen on katettava kaikki palveluyksikössä ja sen lukuun tuotettavat palvelut.

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

Erityislainsäädännön vaatimukset

Palveluyksikön toimintaa ja palvelun tuottamista ohjaa yleislakien lisäksi sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämistä ohjaava erityislainsäädäntö.

-Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012

-Tartuntatautilaki

Erityislakien vaikutus palvelun toteuttamisessa on kuvattu tässä omavalvontasuunnitelmassa.

Riittävän henkilöstön varmistaminen:

Palvelupisteen esihenkilö/ palveluvastaava vahvistaa työvuorosuunnitelman, joka ohjaa henkilöstövoimavarojen käyttöä palvelupisteessä. Työvuorot suunnitellaan siten, että työntekijät jakautuvat vuoroihin asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tavalla. Esihenkilö johtaa palvelupisteen päiväkohtaista henkilöstövoimavarojen kohdentumista ja varmistaa lakisääteisen henkilöstömitoituksen toteutumisen. Tarvittaessa esihenkilö hankkii lisähenkilöstöä rekrytoimalla sijaisia tai vakituista henkilöstöä. Palveluyksiköpäällikkö seuraa esihenkilön raportoinnin perusteella palvelupisteiden henkilöstön riittävyyttä viikoittain ja päättää henkilöstösuunnitelman mukaisesta vakituisen tai pidemmän määräaikaisen henkilöstön rekrytoinnista.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakassuunnitelmassa on kuvattu asiakkaan palvelutarve, tavoitteet sekä toimenpiteet, joiden avulla autamme ja tuemme asiakasta. Asiakassuunnitelma on tallennettu asiakastietojärjestelmään.

Arviointi- ja kuntoutusyksikössä autamme ja ohjaamme asiakasta palaamaan kotiin riittävien palvelujen kanssa tai asiakas ohjataan seniori-infon palvelutarpeen arvioinnin kautta palveluasumiseen.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa:

Teemme asiakkaan tarpeen mukaisesti yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon eri ammattilaisten ja palveluntuottajien kanssa. Tällä haluamme varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun ja että asiakkaan palvelut toimivat mahdollisimman saumattomasti. Meillä asiakas osallistuu niin halutessaan oman palvelunsa ja hoitonsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakkaan osallisuus, näkemykset ja kokemukset ovat keskeisiä tekijöitä palvelulle ja hoidolle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Tieto asiakkaan palvelutarpeesta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ja palveluntuottajien välillä kulkee asiakkaan luvalla ensisijaisesti sähköisten asiakastietojärjestelmien kautta. Käyttämällä yhteisiä tietojärjestelmiä, turvaamme ja parannamme tiedonkulkua eri toimijoiden välillä. Yhteisesti sovitut toimintamallit ohjaavat yhteistyötämme ja tiedonkulkua asiakkaan asioissa ammattilaisten kesken. Sovittujen käytänteiden avulla varmistamme, että kaikki toimivat samojen periaatteiden mukaisesti. Toimimattomien käytäntöjen kohdalla etsimme paremmin toimivia ratkaisuja. Järjestämme säännöllisiä kokouksia ja tiedonvaihτοilaisuuksia ammattilaisten kesken,

joissa käsittelemme asiakkaiden palvelukokonaisuuksia ja palveluiden sujuvuutta. Tämä mahdollistaa ajantasaisen tiedon jakamisen, nopean reagoinnin asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja asiakkaan palveluketjun kehittämisen.

PALVELU	TUOTTAJA	Asiakas- ja potilastietojärjestelmä
Sairaalapalvelut, Liikkuva sairaala Liisa	LUVN	LifeCare, Pegasos, Mediatr
Asiakasohjaus- Seniori-info	LUVN	SBM
Kotona asumista tukevat palvelut	LUVN	LifeCare, Pegasos
Lääkäripalvelut	Terveystalo, Mehiläinen	Lifecare, Pegasos
HUS:in tuottamat palvelut	HUSLab, HUSKuvantaminen, HUSLaiterekisteripalvelu, HUSApuvälinepalvelu, HUSVälinehuolto, HUSLogistiikkapalvelut	Vihta, Medusa, Kaiku, Välke
Farmasiapalvelut	Auroranmäki: HUS apteekki Espoonlahti: Yliopiston apteekki Taavi: Yliopiston apteekki Viherlaakso: Jorvin apteekki	HUS osti EasyMedi YA EasyMedi YA EasyMedi
Muita		

Taulukko 4. Palveluyksikön sosiaali- ja terveyspalveluja tuottavat yhteistyötahot

2.8 Toimitilat ja välineet

Palvelupisteiden tilat on suunniteltu vastaamaan asiakkaidemme tarpeita. Kaikki tilat ovat esteettömiä ja helposti saavutettavia. Asuinkerroksissa on viihtyisiä ja kodikkaita yhteisiä tiloja, jotka ohjaavat asiakkaita luonteviin kohtaamisiin, oleskeluun ja ruokailuun. Tilojen kalustuksessa on huomioitu asiakkaidemme tarpeet. Yhteiset tilat ja ulkoalueet ovat savuttomia. Henkilökuntamme toimii asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi.

Tilat on suunniteltu siten, että ne tukevat asiakkaidemme asumisen turvallisuutta ja henkilöstön työskentelyä. Varmistamme tilojemme turvallisuuden säännöllisillä tarkastuksilla ja tarpeen mukaisilla huoltotoimenpiteillä. Toimitilojen säännöllisiä tarkastuksia, joilla varmistetaan tilojen ja välineiden turvallisuus ja soveltuvuus, on vuosittainen palotarkastus ja turvallisuuskävely sekä hygieniakatselmukset.

Palveluasumisessa asiakkaat asuvat yhden hengen huoneissa. Kahden hengen huoneita voi olla vain asiakkaan toiveesta tai mahdollistamaan pariskunnan asumisen yhdessä. Asunnossa tai sen välittömässä läheisyydessä on asukkaan wc/kylpyhuone. Asunnon ovi on lukittavissa asiakkaan niin halutessa.

Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asunnoissa asunnon peruskalustukseen kuuluu sähköisesti säädettävä sänky, patja, vaatekaappi, lukittava säilytysmahdollisuus ja yleisvalaisin. Osassa asuntoja on mahdollista käyttää kattonosturia asiakkaan siirtymisen apuna. Peruskalustuksen lisäksi asiakas voi kalustaa asuntonsa omien toiveittensa ja mieltymystensä mukaisesti. (Lisäksi palvelupisteessä on liikuntatiloja ja kuntosali sekä ulkoiluun soveltuvat alueet ja aidattu piha). Lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa on valmiiksi kalustetut huoneet, joissa sähköisesti säädettävä sänky, patja, pöytä, tuoli, vaatekaappi, lukittava säilytysmahdollisuus ja valaisin.

Arviointi- ja kuntoutusyksikössä asiakkailla on käytössä valmiiksi kalustetut, pääsääntöisesti yhden hengen huoneet. Osa huoneista on suurempia ja niihin on mahdollista sijoittaa kaksi asiakasta. Kaikissa huoneissa on oma kylpyhuone, ja osassa huoneita kattonosturimahdollisuus. Tilojen tarkoituksenmukaisuus lyhytaikaiseen asumiseen, arviointiin ja kuntoutumiseen on huomioitu. Palvelupisteessä on asiakkaiden oleskeluun, ruokailuun ja yhteiskäyttöön tarkoitettuja esteettömiä, kuntoutumista ja toimintakyvyn ylläpitoa tukevia yhteisiä tiloja. Lisäksi toimipisteessä on liikuntatiloja ja kuntosali sekä turvalliseen ulkoiluun soveltuvat terassi ja aidattu piha. Palveluntuottaja vastaa yhteisten tilojen siisteydestä, toimivuudesta ja kunnosta.

Pelastussuunnitelma

Palveluyksikössä on käytössä hyvinvointialueen yhteinen sähköinen järjestelmä pelsu.fi-palvelu palvelupisteiden pelastussuunnitelmien tallentamista, tekemistä, jakamista ja lukemista varten. Jokaisessa palvelupisteessä on lisäksi henkilöstön käytössä tulostettu pelastussuunnitelman pikaohje sekä henkilökunnan toimintaohjeet palvelupisteessä sovituspaikassa, esimerkiksi ilmoitustaululla, äkillisen poikkeustilanteen varalle. Pelastussuunnitelmien päivittämisestä ja ylläpidosta vastaa palvelupisteen esihenkilö yhdessä palveluyksiköpäällikön kanssa. Jokainen palvelupisteen työntekijä on veloitettu lukemaan oman työpaikkansa pelastussuunnitelma ja kuittaamaan lukemisensa palvelussa olevan toiminnon kautta. Palvelupisteen esihenkilö seuraa lukukuittauksia yhdessä palveluyksiköpäällikön kanssa.

Poistumisturvallisuusselvitys

Palveluyksikössä on laadittu poistumisturvallisuusselvitys, koska asiakkaiden toiminta- ja/tai liikuntakyky on tavanomaista heikompi. Selvityksessä on kuvattu, miten rakennuksen käyttötapa, henkilöiden rajoittunut, heikentynyt tai poikkeava toimintakyky sekä muut

poistumisturvallisuuteen vaikuttavat tekijät on huomioitu tulipaloon tai muuhun onnettomuuteen varauduttaessa ja poistumisjärjestelyissä. Palveluysikköpäällikkö vastaa siitä, että poistumisturvallisuusselvitys päivitetään aina toiminnan muuttuessa tai vähintään kolmen vuoden välein ja toimittaa selvityksen pelastusviranomaisille.

OIVA elintarvikevalvonta

Oiva on elintarvikevalvonnan tarkastustietojen julkistamisjärjestelmä, jota koordinoi Ruokavirasto. Elintarvikealan yritysten tarkastustulokset julkaistaan Ruokaviraston ylläpitämällä sivustolla sitä mukaan, kun elintarvikevalvontaviranomaiset tekevät tarkastuksia.

[Hae yrityksiä - Oivahymy](#)

Terveydensuojelulain mukainen toiminta- ilmoitus

Palveluysikön pitää tehdä ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle sellaisen toimipaikan tai toiminnon perustamisesta tai käyttöönotosta, josta voi aiheutua terveyshaittaa asiakkaille tai asumiselle. Kirjallinen ilmoitus pitää tehdä myös toiminnan olennaisesta muuttamisesta ja toiminnan päättämisestä, esim. jatkuvaa hoitoa antava sosiaalihuollon toimintayksikkö.

Välineiden huolto ja niiden käytön vaatima koulutus

Tilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit sekä niiden hallintakeinot ovat keskeisiä tekijöitä asiakas- ja työturvallisuuden varmistamisessa. Voimme ehkäistä ja välttää tilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä tunnistamalla riskit ja ennakoimalla toimintaamme.

Fyysisiä riskejä ovat esimerkiksi liukastumiset, kaatumiset tai muut tapaturmat, jotka voivat johtua huonosti ylläpidetyistä tiloista, väärin varastoiduista tavaroista, välineiden säilyttämisestä tai vääristä työskentely tavoista.

Laitteiden ja välineiden toimintahäiriöt tai rikkoutuminen voivat aiheuttaa vaaratilanteita terveydenhuollossa.

Tietoturvariskit ovat asiakkaiden tietojen suojaamisen kannalta kriittisiä. Tietomurrot ja tietovuodot voivat vaarantaa asiakkaiden yksityisyyden.

Hygieni- ja infektioriskit kasvattavat infektioiden leviämisen riskiä. Ne voivat johtua puutteellisista hygieniakäytänteistä tai välineiden desinfioinnista.

Huolehdimme palveluyksikön tilojen turvallisuudesta tilojen toimintakunnosta ja siisteydestä huolehtimalla rakenteellisesta turvallisuudesta (kulkutiet, käytävät, lattiat, portaat, siisteys, järjestys, esteettömyys) sekä varmistamalla rikosturvallisuudesta (lukitus, murtosuojaus, kulunvalvonta, kameravalvonta, vartiointi).

Vältämme vahinkoja huolehtimalla ennaltaehkäisevästi tilojen siisteydestä ja järjestyksestä, jätehuollosta ja siihen liittyvästä jätteiden käsittelystä, sähkölaitteista sekä tupakointiin varatuista tiloista tai alueista. Osana turvallisuutta huomioimme vierailijoiden tai asiakkaiden liikkumisen tiloissa. Palveluyksikön teknologiset ratkaisut asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi on järjestetty asianmukaisesti.

Kameravalvonta

Palvelupisteissä on käytössä kameravalvontajärjestelmiä, joiden avulla voidaan suorittaa reaaliaikaista yleis- ja turvallisuusvalvontaa. Tarvittaessa kameratallenteita voidaan hyödyntää jälkikäteen tapahtuvissa turvallisuustapahtumien selvittämisessä.

Kameravalvontajärjestelmien tallenteita käytetään ainoastaan ja tarpeen mukaan lainsäädännön sallimissa rajoissa edellä mainittujen tilanteiden jälkikäteiseen selvittämiseen. Tallentavasta kameravalvonnasta ilmoitetaan ”Tallentava kameravalvonta”-kyltein.

Kameravalvontajärjestelmistä näkyvä kuvamateriaali on salassa pidettävää. Kameravalvontajärjestelmien tallenteita voivat käsitellä vain erikseen määritellyt henkilöt.

Hoitajakutsujärjestelmät ja elektroninen kulunvalvonta

Elektronisella kulunvalvonnalla ja hoitajakutsujärjestelmillä tuemme asiakkaiden turvallisuutta. Palvelupisteissä on käytössä sähköinen lukitus sekä henkilöturva- ja kutsujärjestelmä, joka kattaa lisäapu- /hoitajakutsut, asiakkaiden kulunvalvonnan ja henkilökunnan päällekkäushälytykset. Auroranmäen arviointi- ja kuntoutusyksikössä, Espoonlahden hoivakodissa ja Taavin muistipalvelukeskuksessa on 9Solutions-järjestelmä ja Viherlaakson muistipalvelukeskuksessa Tunstall-kutsujärjestelmä ja MariCaren Elsi-älylattia. 9Solutions järjestelmän liiketunnistimien ja Elsi-älylattian avulla voidaan tarvittaessa aktivoida henkilöstölle tulemaan yksilöllisiä hälytyksiä esimerkiksi kaatumisriskissä olevan asiakkaan kohdalla.

Asiakkailla on palvelupisteissä käytössä kutsujärjestelmään kuuluvia turvarannekkeita, jolla asiakas voi hälyttää apua. Rannekkeisiin voidaan tarvittaessa asentaa myös muita toimintoja kuten hälytys henkilökunnan puhelimeen muistisairaana asiakkaan pyrkiessä poistumaan palvelupisteestä tai ulko-ovien/hissin ovien sulkeutuminen. Riskeinä teknologian hyödyntämisessä ovat järjestelmän toimintahäiriöt. Toimintahäiriön sattuessa järjestelmän toimittajan tulee olla yhteydessä palvelupisteeseen tai pisteestä ollaan yhteydessä järjestelmän toimittajaan. Toimintahäiriötilanteessa palvelupisteissä varmistetaan asiakkaan mahdollisuus hälyttää apua tai käydään asiakkaiden luona säännöllisesti ja valvotaan poistumisteitä.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä epäkohtailmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt

Palvelupisteen henkilöstön tulee ilmoittaa palvelupisteen tiloissa havaitsemistaan poikkeamista viipymättä ja matalalla kynnyksellä aina omalle esihenkilölle. Virka-ajan ulkopuolella henkilöstö tietää, miten toimia ja mihin olla yhteydessä havaittuaan epäkohdan. Kiinteistön ja tilojen kuntoon liittyvissä epäkohdissa palvelupisteen esihenkilö on

viipymättä yhteydessä tilan ylläpidosta ja huollosta vastaavaan tilapalveluun tai turvallisuuspalveluihin ohjeistuksen mukaisesti. Palvelupisteessä käytetään tiedon välittämisessä ja toimenpiteiden seuraamisessa Granlund Manager -järjestelmää, joka on ylläpidon hallinta- ja johtamisjärjestelmä.

2.9 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.

Palveluyksikössä on jokaiseen palvelupisteeseen 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 ammatillisin 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.

Palveluyksiköissä käytössä oleva lääkinnällisten laitteiden seurantajärjestelmä

Espoossa, Kauniaisissa ja Raaseporissa on käytössä laiterekisteri Medusa ja Lohjalla osittain Granlund Manager. Käytämme lääkintälaitteina HUS Lääkintäteknikan laitteita. Velvollisuutemme on huolehtia käytössä olevien laitteiden toimintakunnosta, käyttöohjeiden saatavuudesta, käyttökoulutuksesta ja tuotteiden jäljitettävyyden varmistamisesta. Palvelupisteen laitevastaava huolehtii palvelupisteessä käytössä olevien laitetietojen ylläpidosta, jotta laitteet ovat jäljitettävissä ja niiden säännöllinen huolto toteutuu.

Palvelupisteen laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus ja seurantamenetelmät

Laitevastaavan tehtäviin kuuluu huolehtia, että palvelupisteen henkilöstöllä on käytössä laitteiden käyttöohjeet, hankkia tarvittaessa puuttuvat käyttöohjeet ja tiedottaa henkilöstölle, missä käyttöohjeita säilytetään. Laitevastaavat huolehtivat yhdessä esihenkilön kanssa, että henkilökunta on saanut riittävän perehdytyksen ja koulutuksen lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön sekä palvelupisteen yleiseen laiteturvallisuuteen.

Jokainen uusi työntekijä perehtyy lääkinnällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen. Lääkinnällisten laitteiden käyttäjällä tulee olla riittävä osaaminen ja kokemus käyttää laitteita. Laitepassin avulla esihenkilö dokumentoi henkilökunnan osaamisen ja varmistaa, että jokainen lääkinnällisiä laitteita käyttävä ammattilainen on saanut perehdytyksen niiden käyttöön. Laitepassin suoritukseen kuuluu oppimateriaalia, laitteenkäyttötenttejä sekä käytännön näyttöjä.

Hyvinvointialueen laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut järjestävät yleisiä perehdytystilaisuuksia laiteturvallisuuteen liittyen koko henkilöstölle. Lisäksi lääkinnällisiä laitteita käyttävä henkilökunta suorittaa Duodecimin Oppiportin Laiteturvallisuusverkkokurssi.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ei harjoiteta omaa laitevalmistusta tällä hetkellä. Jos palveluysiköissä 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. Palveluysikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä

Asiakastietolain mukaisen tietojärjestelmien käytön asianmukaisuus, henkilöstön koulutus ja osaaminen

Asiakkaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus. Työssä käytössä olevien tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää henkilön kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu työntekijän palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Palveluysikössä käsitellään asiakastietoja asiakas- ja potilastietojärjestelmissä asiakkaan hoidon järjestämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen tapahtuu työntekijän henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla. Toisen tunnuksilla asiakastietoja ei saa koskaan kirjata.

Palvelupisteen esihenkilö neuvoo työntekijöitä tietosuoja-asioissa. Jos työyhteisössä ei löydy vastausta tietosuojakysymyksiin hyvinvointialueen sisäiseltä intra-sivustolta, esihenkilö voi olla yhteydessä tietosuojavastaavaan sähköpostilla tietosuoja@luvn.fi. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että saatu vastaus toiminnan oikeellisuudesta tulee työyhteisölle tiedoksi.

Kaikkien työssään henkilötietoja käsittelevien työntekijöiden tulee suorittaa hyvinvointialueen henkilöstölle tarkoitettu tietosuojakoulutus ja

siihen liittyvä tietosuoja- ja tietoturvatentti. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että työntekijät suorittavat tentin. Henkilöstölle järjestetään asiakastietojärjestelmien teknistä koulutusta ja kirjaamisen sisällön koulutusta. Tietosuojatiimi ja tietosuojavastaava pitävät räätälöityjä koulutuksia erilaisiin työyhteisöjen tarpeisiin liittyen.

Hyvien käytänteiden mukaisesta tietoturva- ja tietosuojaturvallisuuden huomioimisesta ohjeistetaan henkilöstöä LUVN intranetissä (Tietosuoja ja tietoturva). Hyvinvointialueen tietosuojavastaava ohjeistaa hyvinvointialueen johtoa ja työntekijöitä tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista ja valvoo niiden toteuttamista.

Tietoturva

Tietoturva tarkoittaa tietojen ja järjestelmien suojaamista, jotta ne pysyvät turvassa ja toimivat oikein. Tämä on tärkeää, jotta kaikki voivat luottaa siihen, että tiedot ovat suojattuja ja käytettävissä silloin, kun niitä tarvitaan.

Tietoturvan toteuttamisen pääperiaatteet ovat:

- Luottamuksellisuus: Vain oikeat henkilöt pääsevät käsiksi tietoihin.
- Eheys: Tiedot pysyvät muuttumattomina ja oikeina.
- Saatavuus: Tiedot ja palvelut ovat käytettävissä silloin, kun niitä tarvitaan.
- Todentaminen ja tunnistaminen: Varmistetaan, että käyttäjät ovat niitä, keitä he sanovat olevansa.
- Kiistämättömyys: Käyttäjät eivät voi kieltää tehneensä tiettyjä toimia.

Tietoturva saavutetaan käyttämällä erilaisia hallintakeinoja, kuten ohjeita, prosesseja ja teknisiä ratkaisuja. Näin varmistetaan, että kaikki tiedot ja palvelut ovat suojattuja ja toimivat oikein.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on alueella olevien asiakkaiden henkilötietojen käsittelijä ja niiden rekisterinpitäjä. Hyvinvointialueella

noudatetaan henkilötietojen käsittelyssä tietosuojalainsäädäntöä ja rekisterinpitäjän ohjeita. Hyvinvointialueella on nimetty tietosuojavastaava, joka ohjeistaa ja valvoo henkilötietojen käsittelyä. Hyvinvointialueella on kirjallinen tietosuojaseloste organisaation tekemästä henkilötietojen käsittelystä sekä tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma.

Tietoturvasuunnitelma laaditaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tasolla ja sen laadinnasta vastaa Deloitten tietoturvapalvelut. Palveluyksikötasolla tietoturva koostuu hyvinvointialueen yhteisistä ohjeista sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyvistä jatkuvuuden ohjeistuksilla.

Asiakastietolain 90 § mukainen velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmien poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä ja toiminta häiriötilanteissa:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti palvelupisteen työntekijöiden sekä kaikkien hyvinvointialueen palvelujen tuottamiseen osallistuvien tahojen tulee ilmoittaa vastuuhenkilölle havaitsemistaan tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Ilmoitus tehdään intrasivustolla. Palvelupisteen esihenkilö reagoi tilanteeseen nopeasti saamansa ohjeen mukaisesti. Mahdolliset häiriötilanteet ja tietoturvapoikkeamat selvitetään ja tutkitaan asianmukaisesti.

Palvelupisteen esihenkilö varmistaa, että henkilöstö tietää, miten ilmoitus tietoturvallisuuteen liittyvistä häiriöistä ja poikkeamista on mahdollista tehdä. Työntekijä ilmoittaa tiedon tietoturvapoikkeamasta Tieran käyttötukeen ja lisäksi täytetään tietoturvaloukkauslomake, kun kyse on tietosuojan vaarantumisesta.

Palveluyksikössä on varauduttu häiriötilanteita varten erillisen varautumissuunnitelman mukaisesti. Palvelupisteissä on ohjeistus, että asiakkaan tietojen osalta on tulostettuna asiakkaan terveyden kannalta oleelliset ja ajantasaiset tiedot

- Asiakkaan perustietolomake
- Lääkelista jako-ohjeella
- Lääkärin tekemä viimeisin kokonaisarvio asiakkaan terveydentilasta sekä tarvittaessa asiakkaan sairaudenhoitoon liittyvä viimeisin ohje.

Teknologia, asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Teknologian käyttäminen palvelujen tuottamisessa on kokonaisuus, joka vaatii huolellista suunnittelua ja jatkuvaa seuranta. Käytämme palveluyksikössä teknologisia ratkaisuja asiakkaan omatoimisuuden ja yksilöllisten tarpeiden tukena ja itsemääräämisoikeuden varmistamiseksi. Hyödyntäessämme teknologiaa asiakkaan omatoimisuuden tukena arvioimme aina asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toimintakyvyn. Teknologisten järjestelmien käyttö mahdollistaa esimerkiksi asiakkaan itsenäisen liikkumisen palvelupisteessä.

Palveluyksikön palvelupisteissä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä ja asiakkaiden kulunvalvonnassa käytettäviä teknologisia järjestelmiä, joilla vahvistetaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomiointia ja itsenäisen liikkumisen mahdollisuutta palvelupisteissä. Käytössä olevat teknologiset ratkaisut on kuvattu kappaleessa 2.8. Hoitajakutsujärjestelmät ja elektroninen kulunvalvonta kohdassa.

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.

Ikääntyneiden asumispalvelujen palvelulinjan (palveluyksikön) lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty 7.3.2024. Palvelupisteiden lääkehoitosuunnitelmat päivitetään esihenkilön johdolla aina, jos palvelupisteessä on tehty oleellisia muutoksia lääkehoidon toteuttamisen ohjeisiin ja vähintään vuoden välein. Palvelupisteen toiminnasta vastaava lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman allekirjoituksellaan. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että lääkehoitoon osallistuva henkilöstö on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan, toimii lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja ajantasainen lääkehoitosuunnitelma on henkilöstön saatavilla. Palvelupisteessä työskentelevällä asiakkaiden lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla lupa toteuttaa lääkehoitoa. Asiakkaiden lääkehoitoa toteutetaan palvelupisteen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Lyhytaikaisena laitoshoidona toteutettavassa arviointi- ja kuntoutusyksikössä on toiminnan kannalta riittävä peruslääkevalikoima, johon lääkkeet tilataan HUS apteekista. Yksikössä on kaksi lääkehuonetta ja kumpaankin lääkehuoneeseen on palvelupisteen lääkehoitosuunnitelmassa nimetty kaksi lääkevastaavana toimivaa sairaanhoitajaa.

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, joka hoitaa tehtävää vuoden 2024 loppuun asti.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on asumispalvelujen linjajohtaja Elina Kylmänen.

Rekisterinpitäjä on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue antaa rekisteröidyille tarvittavan informaation hyvinvointialueen nettisivuilla. Sivulla annetaan yleisinformaatiota henkilötietojen käsittelystä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä kerrotaan rekisteröidyn oikeuksista ja niiden tuottamisesta. Lisäksi sivuilla on rekisteriselosteet, joissa kerrotaan henkilötietojen käsittelystä rekisterikohtaisesti. Sivulla 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. Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa

Tietosuojaperiaatteiden ja rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen palveluyksikön toiminnassa

Työntekijöillä on oikeus käsitellä vain niiden asiakkaiden tietoja, joihin heillä on hoitosuhde, tai asiakkaan tietojen käsittely on tarpeen asiakkaan palvelun järjestämiseksi, hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi tai tietopyyntöihin vastaamiseksi. Kirjaaminen tehdään asianmukaisesti huomioiden sen, että asiakkaalla on oikeus itseään koskevien kirjausten tarkistamiseen.

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.

Säännöllisen palautteen kerääminen palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta

Keräämme palveluyksikön asiakkailta asiakaspalautetta eri tavoin ja eri yhteyksissä. Asiakas voi antaa suullista palautetta jatkuvasti palvelupisteen esihenkilölle ja työntekijöille. Keräämme palautetta palvelupisteessä säännöllisesti järjestettävissä asiakastapaamisissa kuten yhteisökokouksissa sekä asiakkaille ja läheisille järjestettävissä läheisten illoissa. Asiakas ja/tai läheiset voivat antaa jatkuvasti palautetta hoivakotiportaalin kautta. Palautteen antamiseksi annamme palvelupisteistä asiakaskohtaisen koodin, jota voi käyttää toistuvasti. Asiakkaiden antama palaute palvelupisteestä on nähtävillä hoivakotiportaalissa.

Asiakkaat ja/tai heidän läheisensä voivat antaa kirjallisesti palautetta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen internet-sivujen kautta. (luvn.fi/palaute).

Toteutamme asiakkaille vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn. Osallistumme Terveiden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL:n Kerro palvelustasi-kysely) teettämään kyselyyn, jolla THL kerää koko Suomessa joka toinen vuosi välein palautetta sekä asiakkailta että läheisiltä. Palvelupiste saa palautetta myös asiakkaan tai häntä edustavan läheisen tekemästä muistutuksesta tai kantelusta. Arviointi- ja kuntoutusyksikkö ei osallistu THL:n Kerro palvelustasi -kyselyyn vaan

käytössä on paperinen asiakas-/omaistyytyväisyyskysely. Palautelaatikko on sisääntuloaulassa ja palautteet käsitellään reaaliaikaisesti ja niistä tehdään vuosittaiset koonnit.

Palautteen käsittely ja hyödyntäminen omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä

Käsitlemme palvelusta saadun palautteen palveluyksikköpäällikön ja palvelupisteen esihenkilön johdolla. Arvoimme saadun palautteen perusteella olemassa olevien toimintatapojen toimivuutta. Teemme tarvittavia kehittämistoimenpiteitä tilanteen korjaamiseksi yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Kehittämistoimenpiteissä sovimme kehittämiselle tavoitteen, toteuttamisen askeleet, aikataulun ja toteuttamisen vastuuhenkilöt. Arvioimme sovittuja kehittämistoimenpiteitä säännöllisesti ja tavoitteellisesti omavalvonnan keinoin.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaavat henkilöt

Riskienhallintatyötä palveluyksikössä johtaa palveluyksikköpäällikkö. Hän vastaa siitä, että riskienhallinnan vastuut on määritelty ja riskienkartoitus toteutetaan ohjeiden mukaisesti. Riskien arvioinnista ja riskien hallinnan keinoista vastaa asumisyksikön esihenkilö.

Riskienhallinnan organisointi palveluyksikössä

Riskienhallinta on kokonaisvaltainen ja jatkuva prosessi. Tunnistamalla ja analysoimalla riskejä pyrimme vähentämään niiden haittavaikutuksia ja seurauksia.

Palveluyksikön riskien tunnistaminen ja riskien suuruuden ja vaikutusten arvioiminen

Palvelupisteen esihenkilöt tekevät palvelupisteen riskienarvioinnin vähintään kerran vuodessa. Tavoitteena on tunnistaa asiakas- ja työturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä ja kannustaa henkilöstöä tekemään matalla kynnyksellä ilmoituksia tapahtumista, jotka vaikuttavat turvallisuuteen ja joita tunnistamalla voidaan edistää ennakointiin perustuvaa turvallisuuskulttuuria. Ilmoitukset käsitellään palvelupisteissä esihenkilön johdolla. Ilmoitusten käsittelyn avulla tunnistamme toiminnassa ilmeneviä epäkohtia ja tapahtumia, teemme kehittämistoimenpiteitä ja löydämme keinoja riskien poistamiseksi tai madaltamiseksi hyväksyttävälle tasolle

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Palveluyksikössä keskeisiä asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumia on asiakkaiden kaatuminen sekä lääkehoitoon liittyvät virheet. Työturvallisuuteen liittyviä keskeisiä riskejä on väkivalta- ja uhkatilanteet, työntekijän äkillinen fyysinen kuormittuminen asiakkaan siirtymisessä avustettaessa sekä kaatuminen/kompastuminen. Riskien suuruus ja vaikutus arvioidaan riskiluokituksen avulla.

Palveluyksikköpäällikkö käsittelee asiakkaalle tapahtuneen merkittävät (4) tai vakavat (5) haitat.

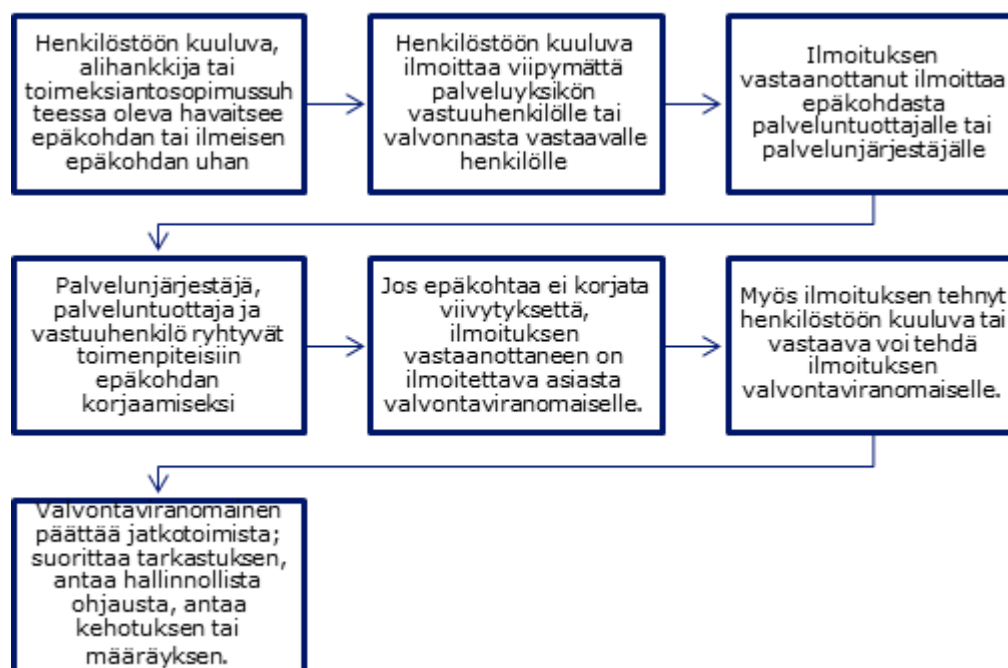
Ennakoivan turvallisuuskulttuurin edistämisen ja tilanteista oppimisen kannalta on tärkeää, että merkittävät vakavat vaaratilanteet käsitellään esihenkilön johdolla, vaikka asiakkaalle ei olisi aiheutunut vakavaa haittaa.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	HaiPro (PT) LARI	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	HaiPro (WBRpro) LARI	
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	Ilmoitus palvelun vastuuhenkilölle tai SPro/HaiPro LARI	Vakava epäkohta AVI
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	HaiPro LARI	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta AVI
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus	
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	<u>Fimea</u>
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	HaiPro (PT) LARI	<u>Fimea</u>
Säteilyvaarailmoitukset		<u>STUK</u>
Valvottavat tartuntataudit	tartuntatauti@luvn.fi	<u>THL</u>
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	tartuntatauti@luvn.fi	<u>Ruokavirasto</u>
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	<u>Pelastuslaitos</u>

Taulukko 5. 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. Sosiaalihuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista tiedottaminen

Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta §29 mukainen ilmoitusvelvollisuus on henkilöstön tiedossa. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjauksen ja päätösten käsittely ja huomioiminen palveluyksikön riskienhallinnassa

Viranomaisten selvityspyyntöjä käsitellään asianhallintajärjestelmässä palveluyksikköpäällikön toimesta. Palveluyksikköpäällikkö pyytää palvelupisteen esihenkilöltä selvityksen ja tarvittavat dokumentit tapahtuneesta. Palveluyksikköpäällikkö tekee vastineen selvityspyyntöön yhdessä palvelulinjajohtajan kanssa. Palveluyksikköpäällikkö vastaa, että saatu ohjaus/päätös annetaan tiedoksi esihenkilölle ja henkilöstölle ja että palvelupisteessä toimitaan päätösten velvoittamalla tavalla.

Riskien ennaltaehkäisy ja hallinta

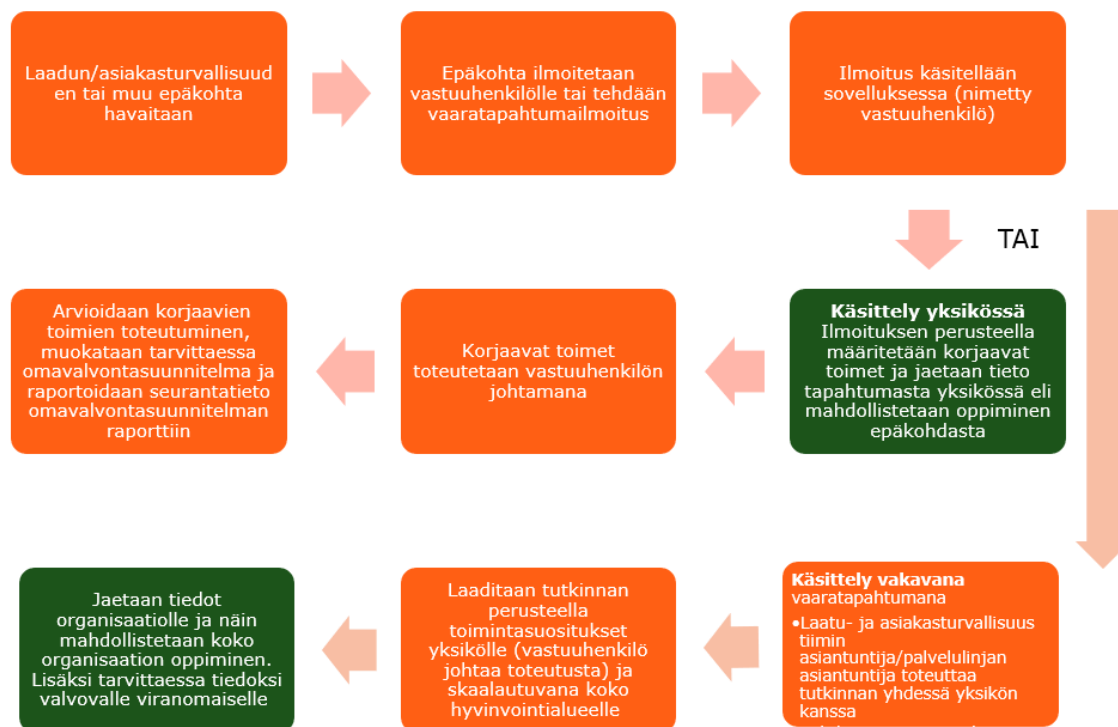
Palvelupisteen esihenkilöiden ja henkilöstön velvollisuus on puuttua palvelupisteessä havaittuihin puutteisiin ja epäkohtiin ja tuoda ne tiedoksi omalle esihenkilölle. Riskien ennaltaehkäisyn ja hallinnan kannalta on tärkeää, että perehdytämme henkilöstön ja keskustelemme avoimesti turvallisuudesta ja turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Käsittelemme yhdessä turvallisuuteen liittyvät ilmoitukset ja osallistamme henkilöstön palvelupisteen työ- ja asiakasturvallisuuden arviointiin.

Tietoon tulleiden ja selvitettyjen tapahtumien avulla parannamme toimintamme turvallisuutta ja asiakkaidemme palvelukokemusta. Yhteinen turvallisuuskulttuuri perustuu luottamukseen ja ratkaisujen löytämiseen, ei syyllisten etsintään.

Vaaratapahtumista oppimisen prosessi

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

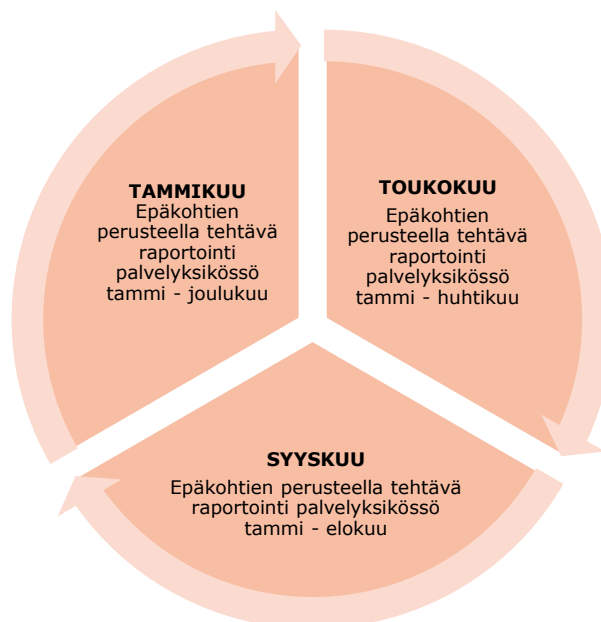
toimet käsitellään yksikössä, jotta oppiminen vaaratapahtumista mahdollistuu. Jos tapahtuma tutkitaan vakavana vaaratapahtumana, jaetaan tutkinnasta tieto yksikölle ja koko organisaatiolle, jolloin mahdollistetaan laajempi oppiminen tapahtumasta.



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 toimivuuden seuranta ja arviointi

Palveluyksikköpäällikkö vastaa siitä, että palvelupisteissä tehdään riskienhallintaa ja siihen liittyviä ilmoituksia. Palvelupisteen esihenkilö huolehtii että, riskienarviointi tehdään moniammatillisesti ja tulokset käsitellään henkilöstön kanssa. Palveluyksikköpäällikkö seuraa riskienhallinnan toimivuutta palvelupisteessä tehtävien ilmoitusten avulla. Palveluyksikköpäälliköt tiedottavat asumispalvelujen johtoryhmässä sellaisista riskeistä, jotka voivat toteutua myös muissa yksiköissä. Heti kun riski tai epäkohta huomataan, mahdollinen vaaratilanne estetään tai estetään lisävahinkojen syntyminen. Riskit, poikkeamat ja epäkohdat käsitellään yksikön viikkokokouksissa, jossa tehdään kehittämistoimenpiteitä, jotta vaaratapahtuma voidaan jatkossa estää. Vakavien vaaratapahtumien jälkeen järjestetään henkilöstön kanssa keskustelutilaisuus esimerkiksi aamu- tai iltapäiväraportin

Palveluysikköpäälliköt tiedottavat asumispalvelujen johtoryhmässä sellaisista riskeistä, jotka voivat toteutua myös muissa yksiköissä. Heti kun riski tai epäkohta huomataan, mahdollinen vaaratilanne estetään tai estetään lisävahinkojen syntyminen. Riskit, poikkeamat ja epäkohdat käsitellään palvelupisteen viikkokokouksissa, jossa tehdään kehittämistoimenpiteitä, jotta vaaratapahtuma voidaan jatkossa estää. Vakavien vaaratapahtumien jälkeen järjestetään henkilöstön kanssa keskustelutilaisuus esimerkiksi aamu- tai iltapäiväraportin yhteydessä. Tapahtuman jälkikäsitteilyssä on henkilöstöllä mahdollisuus tukeutua myös työterveyshuollon palveluihin.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen

Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa palvelupisteen esihenkilö ja hänen poissa ollessaan palveluvastaava. Henkilöstö perehdytetään ilmoitusten tekemiseen.

Hygieniaohjeiden ja infektiorjunnan toteutumisen seuranta

Tartuntayksikkö vastaa infektioiden torjunnasta hyvinvointialueella. Yksikköä voi konsultoida epäiltäessä rokotuksen ehkäistävää tai muuten poikkeavaa tartuntatauti, epidemiaepäilyissä sekä rokotuksiin ja hygieniaohjeisiin liittyvissä kysymyksissä.

Palvelupisteisiin on nimetty hygieniavastaava/t työskentelee tartuntatautien torjuntayksikön luoman hygieniavastaavan toimenkuvan mukaisesti työnantajan tehtävään osoittamalla työajalla. Henkilökunnalle järjestetään koulutusta infektioiden ehkäisyyn. Hygieniahoitaja vierailee tarvittaessa palvelupisteissä.

Henkilökunta noudattaa asiakastyössä tavanomaisia varotoimia, tarvittaessa erityisvarotoimia sekä mahdollisia erikseen annettuja ajankohtaisia ohjeistuksia. Ohjeet ovat koko henkilökunnan saatavilla tartuntatautien torjunnan intranetissä. Infektioiden torjunnan toteutumista on mahdollista seurata erilaisilla mittareilla kuten yksikössä esiintyvien epidemioiden seurannalla, jotka ilmoitetaan tartuntatautiyksikölle.

Yksikön siivouspalvelut toteutetaan omana palveluna. Laitoshuollolla ja keittiöllä on oma omavalvontasuunnitelmansa, jota toteutetaan oman ohjelmansa mukaisesti.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana tuotettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut ja palvelujen laatua seurataan. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

Hankintamalli	Palvelu	Palveluntuottaja
LUVN, tukipalvelut Sisäinen	Ateriapalvelu	Vireko Oy
LUVN, tukipalvelut Sisäinen	Puhtaanapito	
Ulkoinen	Kiinteistöpalvelut	Espoon tilapalvelut

LUVN, tukipalvelut Sisäinen	Turvallisuuspalvelut, (hoitajakutsut, henkilöstön turvanapit)	Loihde Trust/ 9Solutions, Tunstall, Maricare
LUVN, tukipalvelut Sisäinen	Vartiointipalvelut	Avarn
LUVN, tukipalvelut Sisäinen	Kulunvalvontajärjestelmät ja avainhallinta	
LUVN, tukipalvelut Sisäinen	Vainajakuljetukset	
Ulkoinen, tulossa	Tekstiilivuokraus ja huolto	Mikkelin pesula,
Ulkoinen	Työvaatteet	Lindström Oy
Ulkoinen	Henkilöstövuokraus	Seure henkilöstöpalvelut

Taulukko 6. Alihankintana tuotettavat palvelut palveluyksikössä

3.5 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).

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat palvelulinjajohtaja Elina Kylmänen ja palveluyksikköpäällikkö Minna Partanen-Björk

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on 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.

Henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen varmistaminen

Palveluyksikköpäällikkö laatii ja päivittää omavalvontasuunnitelman yhteistyössä palvelupisteiden esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Palveluyksikkö varmistaa yhteistyössä palvelupisteiden esihenkilöiden kanssa, että työskentely palvelupisteessä on omavalvontasuunnitelman mukaista ja työntekijät ovat sitoutuneet omavalvontaan perustuvaan laadukkaaseen ja asiakasturvalliseen työskentelyyn. Jokaisen työntekijän tulee tietää oman palveluyksikkönsä omavalvontasuunnitelman sisältö.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ikääntyneiden ympärivuorokautisen palveluasumisen valvontatiimi seuraa pitkä- ja lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelun ja omavalvonnan laatua. Valvontatiimi arvioi omavalvontasuunnitelmassa kirjattujen asioiden toteutumista palvelupistekohtaisilla valvontakäynneillä. Raportit ovat nähtävissä Hoivakotiportaalisissa.
Länsi-Uudenmaan hoivakodit

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja niiden seurantaraportit julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma on nähtävänä palvelupisteessä. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Lisäksi Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen kaikki palveluyksiköt toteuttavat omavalvonnan toteutumisen itsearvioinnin säännöllisin välein, ja nämä tulokset ovat osa omavalvonnan seurantaan. Palveluyksiköiden omavalvonnan seurantaraporttien osalta tehdään yhteistyötä hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden kanssa. Hallinnon laatu- ja

asiakasturvallisuuspalvelut ohjeistavat palveluyksiköitä raporttipohjien ja seurantajärjestelmien käytön osalta.

Omavalvontasuunnitelman ajan tasalla pitäminen ja julkaiseminen:

Palveluyksikköpäällikkö päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa ja aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelmaa käytetään henkilöstön perehdytyksessä.

Palveluyksikön ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävissä hyvinvointialueen verkkosivulla sekä palvelupisteessä asiakkaiden ja henkilöstön käytettävissä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja puutteiden korjaaminen

Palveluyksikköpäällikkö tekee omavalvonnan seurannasta ja sen perusteella tehtävistä muutoksista selvityksen ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein palvelulinjalle. Raportti on julkisesti nähtävillä [Palveluiden omavalvontasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#).

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukkoon

[illegible]