



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

20.2.2026
luvn.fi

Oma- valvontasuunnitelma: Taloudellinen tukeminen, virka-aikainen päivitys ja tukipalvelut

Laatijat:	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Jenny Rusk		1.4.2025	1.0	
	Tapio Nieminen	4.6.2025		
Jenny Rusk		20.2.2026	2.0	Yksikön uusi nimi, poistettu Neuviksen tiimi, muokattu tekstiä tarkemmaksi mm. viranhaltijoiden ilmoitusvelvollisuus, LVV (poitsettu AVI ja Valvira),.
	Tapio Nieminen	23.2.2026	2.0	

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	3
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	3
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	7
2.4	Muistutusten käsittely	9
2.5	Henkilöstö	9
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	14
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
2.8	Toimitilat ja välineet	15
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	16
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	17
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	18
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	19
3	Omavalvonnin riskienhallinta	20
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	20
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	21
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	23
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	24
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	24
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25
4.1	Toimeenpano	25
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	26

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Taloudellinen tukeminen, virka-aikainen päivystys sekä tukipalvelut.

Luvn vaihde 029 151 2000 (arkisin klo 8–16)

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi: Jenny

Rusk, palveluyksiköpäällikkö, etunimi.sukunimi@luvn.fi; puhelin 040-126 9852

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut ovat:

Akuuttitiimi:

Aikuisten sosiaalipalveluiden virka-aikainen päivystys. Akuuttitiimiin ohjautuvat asiakkaat, jotka tarvitsevat virka-aikana klo (8-15) kiireellistä sosiaalihuoltoa esim. äkillisen asunnottomuuden, rahattomuuden tai muun kriisin takia.

Etuuskäsittely:

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea johdetaan palveluna Taloudellisen tuen, virka-aikaisen päivystyksen sekä tukipalveluiden yksiköstä.

Etuuskäsittelyssä käsitellään täydentävän toimeentulotuen hakemuksia ja hoidetaan välitystiliasiakkuuksien maksuja. Myös sosiaalialan ammattilaiset voivat myöntää toimeentulotukea ja toimeentulotukea myöntäviä työntekijöitä on useassa yksikössä ja myös eri linjoilla

organisaatiossa. Etuuskäsittelytiimissä on eniten etuuskäsittelijöitä, mutta myös sosiaalialan ammattilaisia. Etuuskäsittelijät voivat myös valmistella päätöksiä ohjeistuksen mukaan sosiaalialan ammattilaisille ja tätä käytetään mm. ruuhkahuippujen madaltamiseksi ja myös päätösten nopeamman käsittelyn mahdollistamiseksi. Etuuskäsittelijät hoitavat myös välitystileistä maksettavia maksuja mm. vuokran maksamisen. Välitystili on asiakkaalle vapaaehtoinen palvelu ja päätös välitystilistä tehdään suunnitelmallisessa sosiaalityössä, eri yksiköissä.

Etuuskäsittelytiimiin kuuluu myös sosiaalinen luototus. Sosiaalinen luototus toimii itsenäisesti, vaikka onkin osa tiimiä. Sosiaalista luottoa voidaan myöntää, jos asiakkaalla ei ole mahdollisuutta saada muuta kohtuuhintaista luottoa. Sosiaalista luottoa voidaan myöntää 500-10 000€.

Toimistotiimi:

Toimistotiimi hoitaa yleishallinnollista toimistotyötä, vireillepanoja, maksatusta, asiakirjapyyntöjen keräystä sekä jälkihuollon toimistotyötä aikuisten sosiaalipalveluissa.

Palveluyksikön toiminta käytännössä:

Palveluyksikköä kuvaa se, että yksikössä ei ole omia asiakkuuksia ja yksikön kautta tullaan asiakkuuteen linjalle. Asiakkaiden asiat liikkuvat yksikön kautta muihin yksikköihin. Palveluyksikkö tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen muiden palveluyksiköiden kanssa ja toimii arjen työn tukena.

Palveluyksikössä tuotetaan palvelua aikuisille asiakkaille, pääsääntöisesti 18–65 vuoden ikäisille. Moni asiakas tulee asiakkaaksi yksikön kautta. Yksikkö tukee muita Aikuisten sosiaalipalveluiden yksiköitä heidän työssään, sillä kaikki tiimit ovat sidoksissa muihin linjan yksikköihin tehtäviensä kautta. Hakemukset, yhteydenotot ja ilmoitukset kirjataan

Toimistotiimissä, toimeentulotuen hakemukset kulkevat Etuuskäsittelyyn kautta käsittelyyn ja Akuuttitiimissä seurataan aikuisia koskevia kiireellisiä hakemuksia, ilmoituksia ja yhteydenottoja.

Toimeentulotuen hakemuksia tulee noin 3200 kuukaudessa alueella kokonaisuutena käsittelyyn. Etuuskäsittelyssä käsitellään noin 700–1000 päätöstä kuukaudessa. Akuuttitiimissä käsitellään vähän alle 200 päätöstä kuukaudessa ja muut päätökset tehdään linjan muissa palveluyksiköissä sekä ikääntyneiden palveluissa. Akuuttitiimissä käsitellään noin 200 sosiaalihuoltolain mukaista yhteydenottoa tai ilmoitusta kuukaudessa, tämä on 10–15% kaikista yhteydenotoista linjalla.

Sosiaalisen luototuksen osalta asiakkaiden yhteydenottoja on 50–90/kk.

Suurin osa yksikön työntekijöistä ovat työssä Komentajankatu 5C, osoitteessa Espoossa muiden Aikuisten sosiaalipalveluiden palveluyksiköiden kanssa samoissa tiloissa. Komentajankadulle asiakkaat voivat tulla asioimaan klo 9–15. Akuuttitiimi toimii aulan läheisyydessä, jotta asiakkaat voivat tulla paikan päälle asioimaan matalalla kynnyksellä. Työntekijöitä on myös Nummelan, Lohjan ja Raaseporin toimipisteissä, nämä ovat toimistosihteereitä ja etuuskäsittelijöitä.

Aulassa toimii myös Sosiaalipalveluiden neuvonnan walk-in palvelu ja tilanteita turvaamassa on vartija.

Palveluja tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.

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.

Aikuissosiaalityössä asiakaslähtöisyys, tasa-arvoisuus ja oikeudenmukaisuus ovat toimintaa ohjaavia perusarvoja. Palveluita tarjotaan asiakaslähtöisesti. Asiakkaita kohdellaan oikeudenmukaisesti ja yhdenvertaisesti. Aikuissosiaalityö noudattaa sosiaalihuoltolakia (1310/2014), lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (212/2000), hallintolakia (434/2003), toimeentulotukilakia (815/2015 sekä 1023/2022), ammattihenkilölakia (817/2015), asiakastietolakia ((703/2023) (254/2015) lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) ja valvontalakia (741/2023). Lisäksi aikuissosiaalityössä sitoudutaan sosiaalihuollon eettisiin periaatteisiin (Talentia 2022).

Kansallisia suosituksia sekä sosiaali- että terveyspalveluihin löytyy seuraavilta sivustoilta:

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026

Käypä hoito -suositukset

Sosiaali- ja terveyspalvelujen suosituksia ja ohjeita (STM)

Pulssi-mittari ja tasaisin välein tehtävät työhyvinvointikyselyt kuvaavat henkilöstön hyvinvointia.

Sosiaalihuoltolaki ja laki toimeentulotuesta asettavat määräajat ilmoitusten, yhteydenottoja ja hakemusten käsittelylle ja näitä seurataan kuukausittain. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset käsitellään 7 arkipäivän kuluessa siitä, kun hakemus ja kaikki tarvittavat liitteet ovat saapuneet yksikköön. Jos hakemus saapuu viikonloppuna tai arkipyhänä, saapumispäiväksi merkitään seuraava arkipäivä. Asiakkailta pyydetään tarvittavat lisäselvitykset viimeistään 7 arkipäivän aikana hakemuksen vastaanottamisesta. Lisäselvitysten toimittamisen määräajan umpeuduttua, päätös tehdään tästä viimeistään 7 arkipäivän

kuluessa. Kiireelliset hakemukset tulee käsitellä 1-2 päivän sisällä. Toimeentulotuen määrääjat toteutuvat hyvinvointialueen oman seurannan mukaan 99 %. THL seuraa määrääajien toteutumista huhti- ja lokakuussa valtakunnallisesti.

SHL 36§ mukaan, kun sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Sosiaalihuoltolain 45 § määrittää sosiaalihuoltolain mukaisten päätösten käsittelystä seuraavaa: Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireilletulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Linjan johtoryhmän TAHTI-kokouksessa määritellään mitä tilastoja ja lukuja palveluiden saatavuudesta seurataan kuukausittain.

Yksikön tilastoissa seurataan mm.

- Toimeentulotuen hakemusten ja päätösten määriä sekä käsittelyaikoja. Kiireellisten toimeentulotukihakemusten määriä, sekä mihin toimeentulotukea on myönnetty.
- Akuuttitiimin käsitellyt sosiaalihuoltolain mukaiset tehtävät, konsultaatiot, suora asiakastyö sekä toimeentulotuki. Tilapäisen majoituksen päätöksiä seurataan myös.
- Sosiaalisen luoton osalta seurataan asiakastyötä ja päätösten määriä.

Tilastoinnin rakentaminen niin, että se palvelee yksikköä parhaalla tavalla ja on myös verrattavissa muihin yksikköihin ei aina ole täysin

mutkatonta, sillä asiakastietojärjestelmät, työn luonne ja asioiden määrittely haastaa lukujen keräämistä ja myös niiden verrattavuutta.

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.

Palveluysikköpäällikkö ja yksikön esihenkilöt seuraavat tilanteita päivittäin, mutta myös tilastojen kautta vähintään kuukausittain omassa johtoryhmässä. Tiimien esihenkilöt seuraavat, että tiimit pystyvät tekemään työtään ja raportoivat mikäli palveluiden taso kärsii esim. lisääntyneen kysynnän vuoksi tai henkilöstövajeen tms. syyn takia. Palveluysikköpäällikkö ratkoo tilanteita esihenkilöiden kanssa ja raportoi palvelulinjajohtajalle ja tarvittaessa myös linjan johtoryhmässä.

Henkilöstölle kerrotaan tilastolukuja yksikön henkilöstön infossa tarvittaessa. Palvelulinjan johtoryhmässä tilastoja tarkastellaan TAHTI-kokouksessa kuukausittain jälkikäteen. Vaaratapahtumat ilmoitetaan LaRi-järjestelmässä, Laadun- ja riskienhallintajärjestelmässä. LaRi-järjestelmä mahdollistaa useiden laatuun liittyvien elementtien raportoinnin ja seurannan: Asiakas- ja potilasturvallisuus- sekä epäkohtailmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta ja häirinnästä, Riskienarviointi ja -hallinta, valvontakäyntien kirjaaminen. LaRi-järjestelmästä tulee heräte esihenkilölle ja palveluysikköpäällikölle, jotka ottavat asian käsittelyyn, tekevät tarvittavat toimenpiteet ja kirjaavat järjestelmään mitä asialle on tehty.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuoltolaissa (L 1301/2014, 3 §) asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää, taikka tahdostaan riippumatta sen kohteena olevaa henkilöä. Asiakas saa palvelua soittamalla sosiaalipalvelujen neuvontaan, asioimalla paikan päällä tai laittamalla hakemuksen/yhteydenoton sähköisesti tai paperisena yksikköön. Asiakas voi myös ohjautua palveluihin toisen viranomaisen, asukkaan, sukulaisen tai muun toiminnan tekemän huoli-ilmoituksen kautta. Kiireellisessä tilanteessa Akuuttitiimi hoitaa asian tai asiakkaalle varataan aika alueen työntekijälle. Akuuttitiimistä ollaan yhteydessä asiakkaaseen, kun hänen asiaansa käsitellään. Viranhaltija voi yhteydenoton aikana tarvittaessa neuvoa asiakasta hänen prosessistaan, oikeuksista ja velvollisuuksista.

Työntekijöiden kanssa keskustellaan asiakkaan tasavertaisesta kohtelusta ja ystävällisestä kohtaamistavasta mm. asiakastapausten kautta. Mikäli asiakkaan kohtaamisessa huomataan puutteita ottaa esihenkilö asian puheeksi tiimissä tai yksittäisen työntekijän kanssa ja sovitaan jatkotoimenpiteistä. Jos potilas tai sosiaalihuollon asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan ja/tai tehdä muistutuksen toimintayksikön johtavalle viranhaltijalle tai tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle Lupa- ja valvontavirastoon. Työntekijät voivat tehdä LaRi-ilmoituksen, jos huomaavat asiakkaan tilanteen vaarantuneen. Rakenteellisen sosiaalityön raportti on myös hyvä väline, jotta saa rakenteellisia haasteita asiakastyössä näkyväksi.

Sosiaalihuollossa asiakas voi lisäksi hakea muutosta saamaansa päätökseen. Päätöksessä on aina muutoksenhakuohjeet.

Asiakkaan oikeudet: Oikeus saada pääsy tietoihin, tietojen tarkastusoikeus, oikeus tiedon oikaisemiseen, oikeus tietojen poistamiseen, oikeus tulla unohdetuksi, oikeus käsittelyn rajoittamiseen, oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen, vastustamisoikeus, oikeus riitauttaa automaattinen yksittäispäätös, oikeus tehdä valitus

viranomaiselle. Ohjeet oikeuksien toteuttamiseen löytyvät LUVN internetistä Meillä asiakkaana -osiosta, ja sivuilta löytyvät myös tarvittavat lomakkeet ja toimintaohjeet.

Asiakaspalautetta kerätään usealla tavalla: tapaamistilanteessa, suora yhteydenotto suullisesti tai postitse/ sähköpostitse, paperilomakkeilla tai Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen internetsivujen kautta. Palautekanavia ja asiakaskokemusta kehitetään LUVNissa yhteisesti.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun: Asiakas tai hänen edustajansa voi ottaa suoraan yhteyttä hoitoa antaneeseen ammattilaiseen tai hänen esihenkilöönsä. Palautetta voi antaa LUVN internet-sivujen palautepalvelun kautta.

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista toteutuu kirjallisilla esitteillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedoista palvelupisteissä (infonäytöt, taulut) ja verkkosivuilla.

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

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

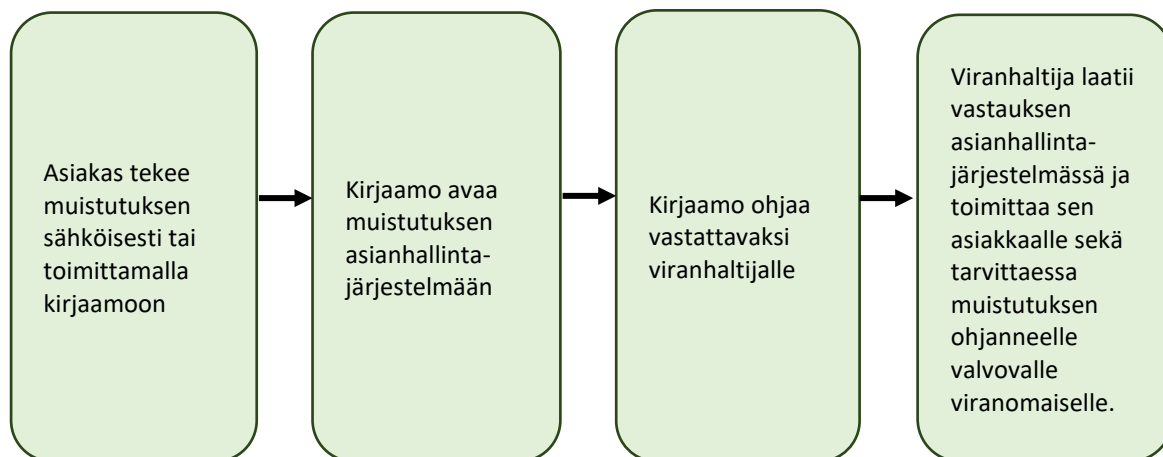
Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei pyhien aattona eikä arkipyhinä). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat periaatteet ja rajoitusten konkreettiset menettelytavat ovat seuraavat: Yksikössä ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Palvelut ovat vapaaehtoisia, eikä asiakkaisiin kohdistu itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimia.

Asiakkaan ja potilaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien (esimerkiksi asiakas-, palvelu- tai hoitosuunnitelman) laadintaa ei yksikössä tehdä, sillä yksikössä ei ole suunnitelmallista sosiaalityötä.

2.4 Muistutusten käsittely

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Muistutuksen käsittelystä vastaa palveluyksikköpäällikkö. Muistutuksen luonteen mukaan asia selvitetään työntekijöiden kanssa ja he voivat antaa oman selvityksensä. Muistutuksiin vastataan kirjallisesti vastineella, jossa kuvataan, miten asiaa on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun Lupa- ja valvontavirastoon tai Eduskunnan oikeusasiamiehelle. Asiakas voi tehdä kantelun ilman muistutusta, mutta muistutus on usein nopein tapa saada selvitys tilanteeseen. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on pari viikkoa mutta yleensä vastine valmistuu viimeistään neljän - kuuden viikon kuluessa, enemmän selvittelyä vaativat asiat voivat olla käsittelyssä pidempään. Tilanteissa, missä muistutuksessa on useampi palvelulinja tai palvelualue kyseessä linjan tai palvelualueen esihenkilö, toimii muistutuksen vastauksen antajana.

Kantelu: Tehdään asianomaiselle viranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto Eduskunnan oikeusasiamies).

Asiasta ja tilanteesta riippuen selvitetään asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa, tutustutaan asiakaskirjauksiin ja muodostetaan kokonaiskuva tilanteesta. Asia annetaan tiedoksi tarvittaessa myös palvelujohtajalle. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverieissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Henkilöstö

Palveluyksikössä on henkilöstöä seuraavasti:

Akuuttitiimi: 5 sosiaalityöntekijän virkaa ja 4 sosiaaliohjaajan virkaa, johtava sosiaalityöntekijä

Etuuskäsittely: 11 etuuskäsittelijän virkaa, 1 sosiaaliohjaajan virka 2 talousneuvojan virkaa ja johtava sosiaalityöntekijä;

Toimistotiimi 15 toimistosihteerä 1 palvelusihteerä ja palveluesihenkilö.

Virat ja toimet pyritään pitämään täynnä hyvällä

rekrytointisuunnitelmalla ja täyttämällä myös osa-aikaiset vakanssit.

Palveluyksiköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatinharjoittamisoikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esimerkiksi tavoite- ja 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).

Laillistetun sosiaalihuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä sekä ohjaus, johto ja valvonta varmistetaan palveluyksikössä seuraavasti: Tehtävään hakevan henkilön oikeus toimia tehtävässä tilapäisesti tarkistetaan opintorekisteriotteesta (riittävä määrä vaadittavia opintoja). Henkilölle

nimetään ohjauksesta vastaava työntekijä. Toiminnan toteutumisesta vastaa esihenkilö.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan työtä hakevan työntekijän kelpoisuus Lupa- ja valvontaviraston Suosikki-rekisteristä. Viimeistään aloituksen yhteydessä katsotaan opintotodistus. Työntekijän kielitaito tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Jokainen uusi työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytetään työhön, organisaatioon, asiakastyöhön ja asiakastietojärjestelmien käyttämiseen. Perehdyttämistä tekevät esimiehen lisäksi työryhmän jäsenet. Tiimeissä on käytössä perehdytysuunnitelma, joka on osittain hyvinvointialueen yhteinen, mutta myös tiimikohtainen. Omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen tapahtuu muun perehdyttämisen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä mm. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen nettisivuilla.

Tavoite- ja kehityskeskustelut:

Säännölliset tilannekeskustelut ja vuosittaiset tavoitteet, tehtävät ja osaamisen kehittämisen keskustelut (jatkossa kehityskeskustelut) edistävät tavoitteiden saavuttamista. Jatkuva ja oikea-aikainen palaute, työsuorituksen seuraaminen ja työnteon edellytysten varmistaminen on tärkeää sekä työntekijälle että esihenkilölle. Lisäksi tavoitteet, tehtävät ja osaamisen kehittämisen keskustelut sekä tilannekeskustelut ovat keskeinen osa henkilöstön suoriutumisen johtamista ja tärkeä johtamisen väline.

Tavoite- ja kehityskeskustelujen tarkoitus on yhteisymmärrys esihenkilön ja työntekijän välillä kuin myös palautteen saaminen ja antaminen. Työntekijää tulee osallistaa, ja hänen omaan työnsä liittyvää asiantuntemustaan hyödyntää tavoitteiden ja tehtävien asettamisessa. Onnistuneen tavoite- ja kehityskeskustelun ilmapiiri on avoin, selkeä ja rehellinen. On tärkeää, että esihenkilö ja työntekijä valmistautuvat tilaisuuteen huolella. Hyvät keskustelut auttavat työntekijöitä jaksamaan

työssään sekä motivoivat työn tekemiseen. Tavoite- ja kehityskeskustelut ovat aina luottamuksellisia.

Yksikössä käydään kehitys- ja tavoitekeskusteluja henkilöstön kanssa kahdesti vuoden aikana.

Koulutukset:

Koulutuksen avulla tuemme tehtävien vaatimaa osaamista ja urakehitystä. Koulutus on osa Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueen strategista henkilöstöjohtamista. Panostamme työntekijöiden osaamisen kehittämiseen ja työhyvinvointiin. Henkilöstön koulutustarpeita arvioidaan suhteessa toimintaamme ohjaaviin strategisiin tavoitteisiin. Koulutustarpeita kartoitetaan koulutussuunnitelmaa varten.

Kiireellisimmät koulutustarpeet on huomioitu ja mm. asiakastietojärjestelmän käyttökoulutusta on järjestetty. Asiakkaiden kohtaamisiin liittyviä koulutuksia järjestetään tarvittaessa. Lisäksi kannustetaan hyödyntämään Eduhousen koulutuksia ja myös organisaation sisäisiä yhteisiä koulutuksia. Yksikkö on myös kouluttanut toimeentulotukilain uusimmista muutoksista ja kouluttaa jatkossakin aiheista, jotka koskettavat myöt muita palveluyksiöitä aikuisten sosiaalipalveluissa.

Jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi tavoite- ja kehityskeskustelussa vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöstön osaamista kartutetaan erillisillä koulutuksilla tarpeen mukaan.

Jokaisen työntekijän on käytävä organisaation tietosuojakoulutus kerran vuodessa.

2.5 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.

Sosiaalityön henkilöstön riittävyys varmistetaan seuraamalla asiakasmääriä, työsuoritteita sekä henkilöstön työhyvinvointia ja työssä jaksamista. Sijaisia ei ole yksikössä käytössä. Kesäksi voi taloudellisen tilanteen salliessa hakea täyttölupaa sijaisten palkkaamiseen. Lyhyitä poissaoloja paikataan olemassa olevalla henkilöstöllä. Mikäli työssä oleva henkilöstö ei riitä on katsottava kokonaisuutta ja miten yksikkö pysyy lain säätämissä käsittelyajoissa ja miten yksikön tehtävien hoito sujuu. Pitkien poissaolojen ajaksi on tehtävä suunnitelma, miten palvelujen laatu varmistetaan. Palvelujen supistaminen on yksikön työn luonteen takia melkein mahdotonta, joten näissä tapauksissa johdolta voi pyytää lupaa rekrytoida lisäresursseja henkilöstövajeen ajaksi. Muutoksia palvelun tarpeessa seurataan ja tarvittaessa ehdotetaan lisähenkilöstön palkkaamista ja virkojen perustamista.

2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Taloudellinen tukeminen, virka-aikainen päivystys ja tukipalvelut yksikkö sijaitsee muiden palvelulinjan yksiköiden kanssa samoissa tiloissa.

Työntekijät ovat sijoitettuina Espooseen, Lohjalle, Raaseporiin ja Nummelaan. Tiimien sisäiseen tiedonvaihtoon on luotu teams-kanavia ja asiakkaiden prosesseista on tehty ohjeet yhteistyössä kaikkien yksiköiden välillä. Asiakastietojärjestelmiin on luotu tiimijonot, joihin

asiakkaiden hakemuksia saa siirrettyä tietoturvallisesti. Muiden palvelulinjojen ja palvelualueyksiköiden kanssa on sovittu konsultaatiokäytännöistä ja heidän kanssaan pidetään yhteistyöpalavereja, joihin tuodaan yhteistyön kannalta tärkeitä asioita keskusteltavaksi. Mikäli työntekijä huomaa, että asiakas ei saa hänelle kuuluvaa palvelua työntekijä ilmoittaa asiasta esihenkilölleen ja he sopivat yhteisesti toimenpiteistä. Esihenkilö voi olla yhteydessä toisen tiimin tai yksikön esihenkilöön asioiden edistämiseksi ja asiakkaan palveluiden järjestämiseksi. Mikäli asiat eivät etene työntekijä voi tehdä ilmoituksen LaRi-järjestelmän kautta tai kannella Lupa- ja valvontavirastolle epäkohdasta (valvontalaki 29§). Ilmoituksen voi tehdä lupa- ja valvontaviraston tarjoamalla lomakkeella.

2.7 Toimitilat ja välineet

Yksikön työskentely tapahtuu pääasiassa yhteisissä toimistotiloissa osoitteessa Komentajankatu 5C, työntekijät työskentelevät myös muissa toimipisteissä; Laurinkatu 48 A, Lohja, Raaseporintie 9, Tammisaari sekä Valtatie 26 D, Vihti. Jokaiselle työntekijälle on työpiste, työpöytä sekä (kannettava) tietokone, (telakka) ja näyttö, kuulokkeet sekä puhelin. Toimistosihteereillä on myös oma pöytätulostin. Osa työpisteistä sijaitsevat avokonttorissa. Esihenkilöillä on omat jaetut työhuoneet. Tiloihin on tehty pelastussuunnitelmat luvn-tasoisesti yhteisen aikataulun mukaan. Turvallisuuskävelyjä järjestetään säännöllisesti. Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit, asiakkaan yksityisyyden suoja ja niiden hallintakeinot ovat seuraavat: Käytössä olevat asiakastietojärjestelmät ovat tietoturvallisia ja niihin on käyttöoikeus vain työsuhteessa olevilla henkilöillä. Asiakastietojen käyttöä voidaan tarvittaessa seurata lokitiedoista ja asiakkaalla on oikeus saada häntä koskevien asiakastietojen lokitiedot. Toimipisteissä työskentelee vartija, tai vaihtoehtoisesti turvaus on mahdollista kutsua paikan päälle. Tapaamishuoneissa on hätäpoistumisovet ja turvanapit. Työntekijöillä on kulunvalvonta-avaimet. Työntekijöille järjestetään turvallisuuskoulutuksia ja viimeksi on järjestetty koulutus haastavan asiakkaan kohtaamisesta. Toimipisteessä säilytetään vähäinen määrä

asiakkaita koskevia asiakirjoja ja ne säilytetään joko lukollisissa kaapeissa tai erillisessä arkistotilassa. Toimitilojen ylläpidosta vastaavat kiinteistön omistaja (vuokranantaja) ja hänen tilaamansa kiinteistönhuoltoyhtiö. Turvallisuuteen liittyvistä tarkistustoimista (palosammuttimet, veden ja ilmastoinnin hätäsulut, ym.) vastaa kiinteistönhuoltoyhtiö. Toimipisteessä työskentelevät tai esihenkilö vastaa pääosin kiinteistön huoltoon liittyvästä yhteydenpidosta huoltoyhtiön ja vuokranantajan kanssa. Henkilöstö ilmoittaa kiinteistöön liittyvistä epäkohdista joko suoraan itse palvelupyynnöllä tai esihenkilölle. Hyvinvointialueen Tilapalvelut on tarvittaessa mukana neuvottelemassa tiloihin liittyvistä asioista.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääikinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääikinnällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Palveluyksiköllä ei ole lääikinnällisiä laitteita. Lääikinnällisten laitteiden vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävänä on palvelupisteissä varmistaa henkilöstön osaaminen käytössä olevien laitteiden osalta, käytössä olevat laitteet ovat rekisteröity, CE-merkitty ja EU-säätelyn käyttömukaisia, ne ovat kunnossa ja niille toteutuu määräaikaistarkastukset sovituin välein.

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

luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen annetusta laitteista.

Taloudellinen tukeminen, virka-aikainen päivystys ja tukipalvelut yksikössä ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

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

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

2.9 Lääkehoitosuunnitelma

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

Palveluyksikössä ei ole lääkehoitoa.

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavat palvelupisteiden esihenkilöt.

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 noudatetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteistä tietoturvaohjeistusta. Tietoturvaohjeistusten noudattamista valvovat esihenkilöt. Palveluyksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmät, joiden käyttöoikeus on ainoastaan työ-/virkasuhteessa olevilla henkilöillä. Työntekijät perehdytetään järjestelmien käyttöön työnantajan järjestämässä yhteisessä koulutuksessa sekä nimetyn perehdyttäjän toimesta. Asiakastietojärjestelmästä on saatavissa lokitiedot, joita tarkistetaan tarvittaessa. Kaikki palveluyksikössä työskentelevät henkilöt suorittavat tietoturvakoulutuksen, ja jokaisen työntekijän tulee ilmoittaa

havaitsemastaan tietoturvapoikkeamasta. Asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan ja miten käytännössä varmistetaan palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden sekä henkilöstön käyttöopastus: tilapäisissä asiakastietojärjestelmien häiriötilanteissa asiakastiedot kirjataan jälkikäteen tietojärjestelmiin. Käytössä on esteettömiä asiakastapaamistiloja. Myös puhelin- ja etätapaamiset ovat mahdollisia. Asiakkaiden mahdollisuudet ja osaaminen käyttää teknologiaa kartoitetaan ja heitä ohjataan tarvittaessa teknologian käytössä. Hakemukset ja yhteydenotot on mahdollista tehdä joko sähköisesti tai paperisena. Tietoturvasuunnitelma on tehty v. 2024 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle.

Luvn:issa on tehty Tietosuojan videokoulutuksen hyvinvointialueen työntekijöille. Se löytyy Eduhousen koulutuksista ja kaikkien työssään henkilötietoja käsittelevien tulee katsoa se ja suorittaa siihen liittyvä tentti. Esihenkilöt valvovat, että heidän alaisensa suorittavat tentin. Lisäksi kukin työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietoturva-, tietosuoja- ja salassapitositoumuksen.

Palveluksiköissä jokainen työntekijä suorittaa LUVN:n yhteisen tietosuojakoulutuksen. Työntekijät saavat käsitellä ja katsoa vain asiakkaanaan olevien henkilöiden tietoja ja ainoastaan asiakkaana olevia henkilöitä koskevia tietoja tallennetaan asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojen katselusta jää lokitieto, joita seurataan tarvittaessa.

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Hyvinvointialueella kerätään palautetta asiakkailta ja asukailta 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.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluysikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnasta vastaa palveluysikköpäällikkö. Tiimien esihenkilöt vastaavat riskienarvioinnista. Palveluysikössä on tehty riskienarviointia v. 20025 ja sitä päivitetään v. 2026. Riskienarviointi tehdään yhdessä henkilöstön kanssa LaRi järjestelmään. Riskienarvioinnissa kartoitetaan riskit ja toimet niiden minimoimiseksi. Palveluysikössä keskeiset riskit kohdistuvat asiakastyöhön, mahdolliseen asiakkaiden häiriökäyttäytymiseen ja yksin työskentelyyn sekä tietoturvaan.

Riskien suuruutta ja vaikutusta palvelutoimintaan arvioidaan riskin yleisyyden, vaarallisuuden ja aiheutuvien vahinkojen perusteella. Palveluysikössä keskeisimpien riskien vaikutus toimintaan akuutin häiriötilanteen ulkopuolella on vähäinen.

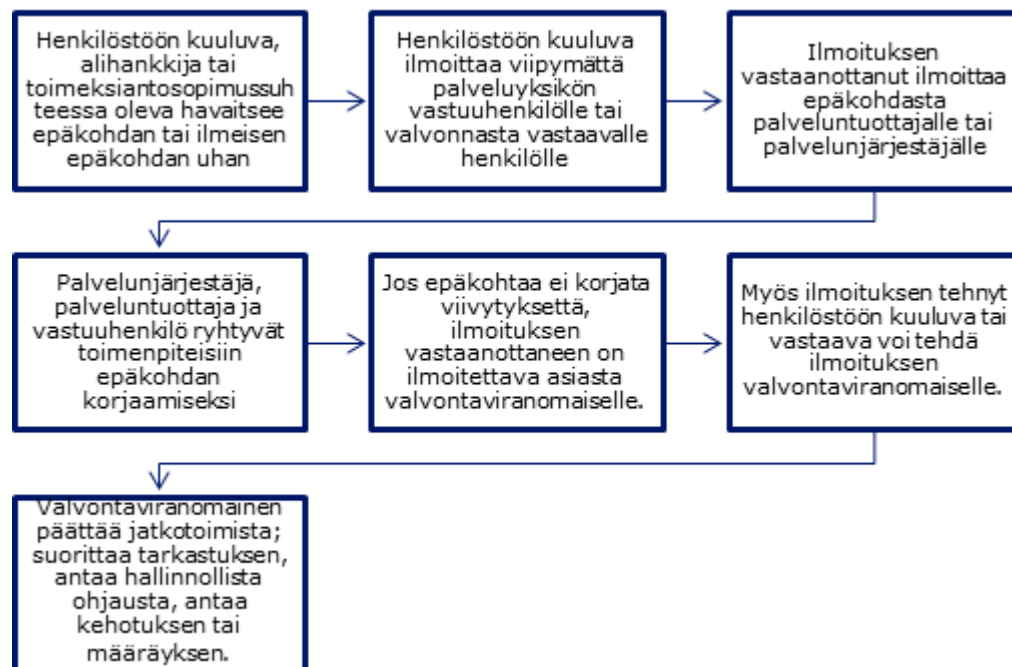
Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	LaRi	Vakava epäkohta LVV
Väärinkäyttöpäilystä ilmoittaminen	HaiPro (WBRpro) LaRi	
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	LaRi	Vakava epäkohta LVV
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	LaRI	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta LVV
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus	

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

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

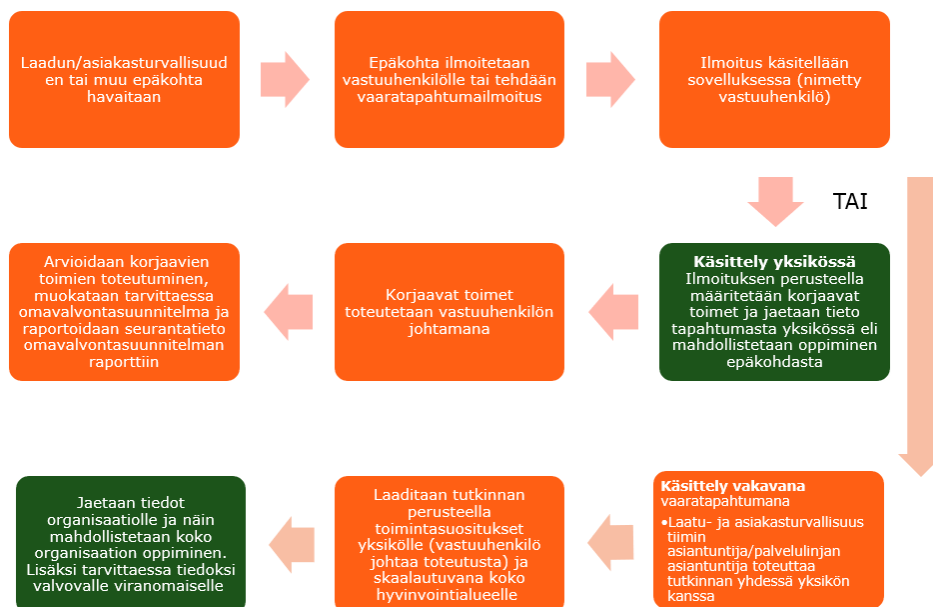


Kuva 2. Sosiaalihuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Sosiaalipalveluissa ilmoitusvelvollisuudesta ja oikeudesta kertominen on osa esihenkilön antamaa perehdytystä. Työntekijä kertoo havaitsemastaan epäkohdasta esihenkilölle, joka ohjaa työntekijää tekemään epäkohtailmoituksen. Muiden viranomaisten selvityspyyntöihin vastaa palveluyksikköpäällikkö ja asia käsitellään tarpeen mukaan ko. palvelupisteen kanssa. Valvontalain 29 § mukaan työntekijä voi myös ilmoittaa epäkohdasta suoraan Lupa- ja valvontavirastolle, etenkin, jos asiat eivät etene hyvinvointialueen sisällä.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti turvallisuuskoulutuksia. Asiakastyössä ovat käytössä turvapainikkeet ja tarvittaessa voi kutsua vartijanturvaamaan asiakastapaamiselle. Turvaamisesta työntekijä keskustelee esihenkilön kanssa ennen asiakastapaamista. Koko henkilöstö suorittaa Luvn:n tietoturvakoulutuksen. Riskienarvioinnissa kartoitetaan keinot riskien minimoimiseksi ja nimetään toimenpiteistä vastuussa olevat henkilöt. Kaikki turvallisuus- ja epäkohtailmoitukset käsitellään ja toimintaa pyritään kehittämään turvallisuuskohdat huomioiden. Oma- ja valvontasuunnitelmaan kirjataan mahdolliset riskit ja kehittämistoimet, ja esihenkilöt seuraavat kehittämistoimien toteutumista.

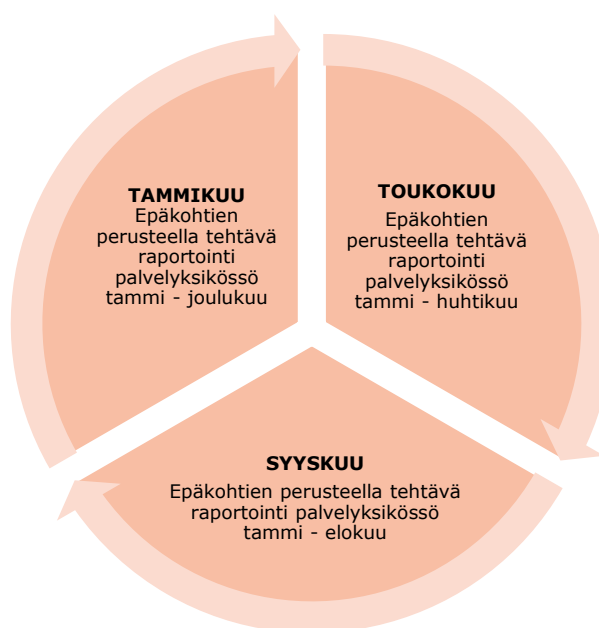
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 1). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto 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.).



Kuva 3. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvontasuunnitelmien raportointi, eli toiminnan kehittäminen epäkohtailmoituksien (mm. vaara- ja haittatapahtumat) perusteella ja raportoidaan hyvinvointialue/palvelulinja ja palveluyksikötasoisesti 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. Toimivuutta seurataan epäkohta- ja turvallisuusilmoitusten kautta sekä suoraan henkilöstöltä tulevan palautteen avulla. Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksellä ja koulutuksella (turvallisuuskoulutus, tietoturvakoulutus, uusien työntekijöiden perehdytys). Hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumista käsitellään henkilöstöpalavereissa ja tiedotusta lisätään tartuntatautilanteen mukaan tarvittaessa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Yksikön toiminta on sellaista, että pitkäaikaisia sosiaalityön asiakkuuksia ei ole. Mikäli asiakkaalle hankitaan tilapäisasumista, palvelu on kilpailutettu toisen yksikön, Asumisen tuen palveluiden yksikön, toimesta. Toimeentulotuessa on kilpailutettu mm. hautauksiin liittyviä palveluita, muuttoja, päivittäistavarahankintoja, siivouspalvelua yms.

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).

Yksiköllä ei ole omaa valmiussuunnitelmaa, mutta sen tekemisen aloittaminen on tärkeää ja työ on tarkoitus aloittaa v. 2026 aikana.

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.

Esihenkilöt vastaavat toiminnan toteuttamisesta omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Esihenkilöt seuraavat toiminnan toteutumista suunnitelman mukaisesti sekä tiedottavat työntekijöitään mahdollisista muutoksista. Henkilöstöllä on säännöllisiä tiimikokouksia sekä laajempia henkilöstökokouksia, joissa muutoksista tiedotetaan. Uusille työntekijöille laaditaan perehdytysuunnitelma, jonka osana on omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan perehtyminen.

4.2 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 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.

Palveluyksikköpäällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja ajantasaisuudesta. Palveluyksikköpäällikkö delegoi tarvittaessa omavalvontasuunnitelman laadinnan esihenkilöille. Palveluyksikköpäällikkö ja esihenkilöt seuraavat toiminnan toteutumista omavalvontasuunnitelman mukaisesti sekä ryhtyvät tarvittaviin toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi.

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukkoon

Epäkohta/kehittämiskohde	Korjaavat toimet	Toteutusaika	Vastuuhenkilö
Riskien arvioinnit päivitetään	Riskien arvio	30.6.2025	Esihenkilöt
Toimeentulotukeen liittyvien hankintojen kilpailutus	Sopimukset	valmis	Jenny Rusk
Asiakasasiakirjapyyntöjen prosessi	Prosessi	Tekeillä	Linjan jory ja luvn yhteiset ohjeet
Asiakkaan kohtaamiseen liittyvät koulutukset Neuvis ja Akuutti	Koulutus	Kevät 2025	Hanna Murremäki, Marika Forsell
Neuviksen jonon purku	Urakkatyö	Syksy 2025	Marika Forsell
Toimeentulotuen ohjeet	Uusitaan ohjeet ajan tasalle ja uuden lain mukaisiksi	Kevät 2025	Sara Nuotio ja Jenny Rusk
Hautauksen vastuut kunnille omaisettomien asiakkaiden osalta	Siirretään lain määräämät vastuut kunnalle	Kevät 2026	Jenny Rusk ja Tapio Nieminen
Akuuttitiimin toimintaa ohjeistettu tarkemmin	Selkeämmät vastuut siitä miten Sosiaalipalvelujen neuvonnan asiakkaiden asiat seurataan mm. teams ja puhelut voidaan yhdistää suoraan akuuttitiimin	Tammikuu 2026	Marika Forsell

[illegible]