



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

31.10.2025
luvn.fi

Oma- ja valvontasuunnitelma

Itäinen 1 alue

Ikääntyneiden ja vammaisten asumispalvelut

Omavalvontasuunnitelma
3.6.2024
(1/61)

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Esihenkilöt: Mira Blomerus, Katariina Heinonen, Jenna Idström, Teemu Koivula, Susan Könönen, Tea Ojamo, Tiina Rasilainen, Rina Salminen, Erico Melo, Heli Lehikoinen, Aluepäällikkö Heidi Leppänen	Asumispalvelujen johtoryhmä	10/2025	1.0	Yhdistetty asumispalvelussa vammais- ja ikääntyneiden palvelujen omavalvontasuunnitelmat

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	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	16
2.5	Henkilöstö	18
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ..	26
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	27
2.8	Toimitilat ja välineet	28
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	34
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	40
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	41
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	43
3	Omaavalvonnin riskienhallinta	44
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	44
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	47
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	51
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	53
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	53
4	Omaavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	54
4.1	Toimeenpano	54
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	55

LIITE 1. Omaavalvontasuunnitelman 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

Tässä omavalvontasuunnitelmassa palveluyksiköllä tarkoitetaan palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- ja/tai terveystalveluja. Dokumentissa kulkee palveluyksikkö ja vastuuyksikkö rinnakkain. Palvelupiste on palveluyksikön/vastuuyksikön osa, jolla tarkoitetaan tosiasiallista paikkaa, jossa palveluyksikköön/vastuuyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan.

Asumispalvelut Itäinen 1 -alue

Tekniikantie 15

02150 Espoo

Vastuuhenkilö: aluepäällikkö Heidi Leppänen

Asumispalvelujen terveydenhuollosta vastaava lääkäri:

hallintoylilääkäri Annette Kainu

Vastuuhenkilön on kyettävä tosiasiallisesti johtamaan ja valvomaan palveluyksikön palvelutoimintaa ja sitä, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.

Vastuuhenkilön tehtävät voivat edellyttää fyysistä läsnäoloa palveluyksikön toimitiloissa tai esimerkiksi mahdollisuutta päästä paikan päälle lyhyellä varoitusajalla samoin kuin johto- ja ohjaustehtävien delegoinnin valvontaa.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asumispalvelujen vastuualueella Itäisellä 1 -alueella tuotamme omana palveluna asumispalveluja sekä päivä- ja työtoimintaa erityishuollon

asiakkaille. Asumismuotoja on tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen sekä ympärivuorokautinen palveluasuminen (pitkäaikainen ja lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen).

Tuotamme palveluja Länsi – Uudenmaan hyvinvointialueen useissa eri palvelupisteissä pääasiallisesti läsnä palveluna. Osa palveluista voidaan tuottaa myös etänä asiakkaan yksilöllinen palvelutarve huomioiden. Tässä suunnitelmassa palvelupisteellä tarkoitetaan asumisyksikköä. Asumisyksiköiden esihenkilöt ovat palveluyksikön palvelupisteiden esihenkilöitä. Palvelupisteen esihenkilön yhteystiedot, palvelupisteen palvelu ja paikkojen lukumäärät löytyvät alla olevasta taulukosta.

Kunta	Palvelupiste	Palvelupisteen esihenkilö	Yhteystiedot	Palvelu	Asiakas määrä	Asuntoja
Espoo	Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskus	Tea Ojamo	Säterinkatu 3, 02600 Espoo	Yhteisöllinen asuminen	70	70
Espoo	Soukan elä ja asu -seniorikeskus	Tea Ojamo	Soukankaari 7, 02730 Espoo	Yhteisöllinen asuminen	24	22
Espoo	Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskus	Tiina Rasilainen	Säterinkatu 3, 02600 Espoo	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	70	70
Espoo	Taavin muistipalvelukeskus	Erico Melo	Nauhakuja 2, 02810 Espoo	Pitkä- ja lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	44	44
Espoo	Viherlaakson muistipalvelukeskus	Rina Salminen	Kuusiniemi 13-15, 02710 Espoo	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	58	56
Kauniainen	Villa Breda	Heli Lehikoinen	Bredantie 16, 02700 Kauniainen	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	60	60
Espoo	Piispantilankujan päivätoiminta	Mira Blomerus	Piispantilankuja 2, 02240 Espoo	Päivätoiminta	40	-
Espoo	Haukilahden päivä- ja työtoiminta	Mira Blomerus	Haukilahdenkatu 19, 02170 Espoo	Päivä- ja työtoiminta	35	-

Espoo	Jousenpuiston tuettu asuminen	Katariina Heinonen	Jousenpuistonkatu 9, 02200 Espoo	Tuettu asuminen	80	-
Espoo	Matinniityn tuettu asuminen	Jenna Idström	Matinniitynkuja 2D 99, 02230 Espoo	Tuettu asuminen	40	-
Espoo	Kauklahden tuettu asuminen	Eija Määttä	Klippinkitie 1 C 32,02780 Espoo	Tuettu asuminen	40	-
Espoo	Haukilahden asumisyksikkö	Susan Könönen	Haukilahdenkatu 19, 02170 Espoo	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	19	
Espoo	Mainingin asumisyksikkö	Susan Könönen	Jälkimaininki 5, 02320 Espoo	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	12	
Espoo	Niittymaan asumisyksikkö	Teemu Koivula	Niittymaanaukea 4B, 02200 Espoo	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	10	
Espoo	Kilonpuron asumisyksikkö	Teemu Koivula	Kilonpurontie 1 D 63,02610 Espoo	Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen ja asumisvalmennus	22+2	

Taulukko 1. Vastuuyksikön palvelupisteet

Toiminta-ajatuksemme

Tavoitteenamme on laadukkaat, turvalliset, asiakaslähtöiset sekä kustannustehokkaat asumispalvelut.

Toimintaperiaattemme

Laatu ja turvallisuus, tästä pidämme kiinni

- Osaamisen kehittäminen ja ylläpito
- Avoimuus ja virheistä oppiminen

Asiakaslähtöisyys, teemme työtämme asiakkaitamme varten

- Hyvä arki
- Kohtaaminen ja inhimillisyys

Kustannustehokkuus, Pohja kestäville palveluille nyt ja tulevaisuudessa

- Arjen sujuvuus
- Järkevä työnjako ja tilanteeseen mukautuva resursointi
- Vapautunut paikka seuraavalle

Tuotamme palvelut pääsääntäisesti henkilöille, joiden kotikunta on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Asumispalvelujen vastuualueella

palveluja ostetaan tarvittaessa ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajilta ja teemme sopimusten perusteella myös suorahankintoja.

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.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategiassa tavoitteena on varmistaa palveluiden laadukkuus ja vaikuttavuus. Huomioimme asumispalvelujen laadunhallinnassa ja laadun seurannassa sosiaali- ja terveyspalveluissa sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset, määritelmät sekä suositukset.

Laadunhallinnan avulla tarkastelemme toimintaamme, sen arvoja ja periaatteita. Palvelujen käyttäjillä ja heidän läheisillä on tärkeä rooli palvelujemme laadun parantamisessa. Käytämme asiakkailta saamamme palautetta toimintamme kehittämisessä. Haluamme varmistaa asiakkaille hyvän asiakaskokemuksen. Kehitämme palvelumme laatua saamamme palautteen perusteella ja arvioimalla toimintaamme. Seuraamme palvelupisteen toiminnassa ja palvelujen laadussa käytettäviä laatu- ja turvallisuusmittareita säännöllisesti. Käsitlemme havaitut poikkeamat aluepäällikön ja esihenkilön sekä henkilöstön kanssa ja käynnistämme kehittämistoimenpiteet poikkeamien korjaamiseksi laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Pidämme huolta henkilökunnan osaamisesta käsittelmällä vaaratapahtumia ja kehittämällä ja yhtenäistämällä toimintatapoja.

Ikääntyneiden palveluissa ympäri vuorokautisen palveluasumisen palvelukonseptissa ja ikääntyneiden yhteisöllisen palveluasumisen

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 1301/2014
- ✓ Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012
- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Vammaispalvelulaki 380/1987
- ✓ Kehitysvammalaki 519/1977
- ✓ Vammaispalvelujen käsikirja - THL
- ✓ Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia - Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus (asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi)
- ✓ Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (stm.fi)
- ✓ Turvallinen lääkehoito -opas
- ✓ Ikääntyneiden ruokasuositus
- ✓ Suositukset (kaypahoito.fi)
- ✓ Sosiaalipalvelut - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)
- ✓ Rajoitustoimenpidetaulukko (stm.fi)

Palvelumme perustuvat ajantasaiseen asiakasryhmän mukaiseen lainsäädäntöön, ohjeistuksiin ja suosituksiin sekä ammattieettisiin velvollisuuksiin. Näiden toteutumisen kautta varmistamme asiakasturvallisuutta sekä edistämme palvelujen laatua ennaltaehkäisemällä puutteellisia hoito- ja toimintakäytäntöjä sekä puuttumalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin. Palvelupisteiden vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että toimimme omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja toteutamme palvelupisteiden toimintaohjeita päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa.

Laadunhallintaamme on palvelupisteiden omavalvonnan itsearviointi, joka tuottaa tietoa omavalvonnan tilanteesta ja sen kehittämistarpeista. Itsearvioinnin avulla varmistamme, että toimintaedellytykset ovat asianmukaiset ja lain edellyttämät laatu-, palvelutaso- ja sopimuksenmukaiset vaatimukset täyttyvät. Lisäksi kiinnitämme erityistä

huomiota asiakkaiden erityisen haavoittuvan aseman tai muu riskiperusteisuuden ennaltaehkäisyyn.

Asumispalveluissa palvelut ovat asiakaslähtöisiä ja yhdenvertaisia

1. Asiakkaalle myönnetään palvelu palvelutarpeenarvioinnin perusteella ja hyvinvointialueen yhteisten myöntämisperusteiden mukaisesti.
2. Asiakas osallistuu palveluaan koskevaan päätöksentekoon. Tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella laadimme yksilöllisen suunnitelman 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. 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 yhteisö/asiakaskokouksissa. Huomioimme saamamme palautteen ja asiakkaan ehdotukset palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa mahdollisuuksien mukaan.

Toteutamme palvelut turvallisesti

1. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstö on läsnä ympärivuorokautisesti.
2. Vammaispalvelujen tuettu asuminen on käyntiperusteista. Yöaikaiset avustamiskäynnit eivät kuulu palveluun.
3. Yhteisöllisessä asumisessa henkilöstö on läsnä aamusta iltaan. Yöaikaiset avustamiskäynnit suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaisesti.
4. Vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminta toteutetaan arkisin. Henkilöstö on läsnä toiminta-aikaan ja ohjaa ja avustaa asiakkaita heidän tarpeensa mukaisesti.
5. 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.

6. Henkilöstö toteuttaa lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja arvioi lääkehoidon turvallisuutta jatkuvasti.
7. Hyödynnämme käytettävissä olevaa teknologiaa asiakas- ja työturvallisuuden osana sekä asiakkaan sujuvan palvelukokemuksen edistämiseksi. Henkilöstömme käyttää asiakkaiden avustamisessa tarkoituksenmukaisia apuvälineitä laiteturvallisuus huomioiden/turvallisesti ja tuemme asiakasta käyttämään apuvälineitä omatoimisuuden tukena.
8. Koulutamme ja opastamme henkilöstön toimimaan häiriötilanteissa ja kriittisten tilanteiden varalta. Varmistamme harjoittelemalla, että henkilöstö tietää, miten toimia yhteisten ohjeiden mukaisesti.
9. Henkilöstöllä on käytössä ajantasaiset hygieniaohteet ja henkilöstö toimii hygieniaohteita noudattaen.
10. Henkilöstö tuntee tietosuojan ja tietoturvan merkityksen työssään ja toimii ohjeiden mukaisesti.
11. Teemme yhteistyötä ja jaamme osaamista ja käytäntöjä asiakas- ja työturvallisuuden ja palvelun sujuvuuden edistämiseksi.
12. Varmistamme riittävän, asiakkaiden palvelutarpeen mukaisen henkilöstömitoituksen- ja rakenteen sekä henkilöstön osaamisen.

Taulukko 2: Laatutavoitteet asumispalveluissa

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

Meillä on käytössä seuraavat laadunhallinnan työvälineet

- Asiakkaiden palveluun liittyvät suunnitelmat
- RAI arviointivälineistö
- Asiakastyytyväisyyskyselyt vuorovuosittain Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue sekä Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (THL)
- Palautteet, muistutukset ja kantelut
- Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset (asiakas- ja työturvallisuus)
- Henkilöstön tyytyväisyyskyselyt (Pulssi)
- Työturvallisuus ja työnvaarojen/riskien arviointi
- Erilliset suunnitelmat ja ohjeet laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi
 - Sosiaali- ja terveystieteiden myöntämisen perusteet

- Lääkehoitosuunnitelma
- Laiteturvallisuussuunnitelma
- Tietoturvasuunnitelma (hyväksytty 18.10.2024)
- Valmiuden ja varautumisen suunnitelmat (tulossa)
- Jatkuvuudenhallintaohjeet häiriötilanteita varten
- 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 aluepäälliköiden ja esihenkilöiden tehtävänä on huomioida laadunhallinta sekä asiakas- ja potilasturvallisuus annettujen ohjeiden ja lakien mukaisesti. He valmistelevat omavalvontasuunnitelmat yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Vastuuyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella asumispalvelujen vastuualueetta johtaa vastuualueen johtaja. Vastuualue jakautuu vastuuyksiköihin (palveluyksiköihin), joita johtaa aluepäällikkö. Aluepäälliköllä on kokonaisvastuu alueensa palvelupisteistä. Palvelupistettä johtaa vastuuhenkilöt (asumisyksikön esihenkilö/palveluesihenkilö), jatkossa palvelupisteen 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. Lisäksi palvelupisteen esihenkilön tehtäviin kuuluu kehitysvammaisten

erityishuollossa olevan henkilön rajoitustoimenpiteistä päättämisestä. Perustuen lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (Luku 3 a Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö erityishuollossa (20.5.2016/381) 42§).

Palvelupisteen esihenkilö johtaa palvelupisteen päivittäistä toimintaa. Esihenkilö pitää säännöllisesti yksikkökokouksia, joissa käsitellään yksikön toimintaa, tavoitteita, asiakaspalautetta ja kehittämiskohteita. Esihenkilö vastaa vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä hyvinvointialueen laadun- ja riskienhallintajärjestelmän (Lari-järjestelmä) avulla ja tekee palvelupisteen riskien- sekä työnvaarojen arvioinnin.

Johtamisen tavoitteena on edistää ennakoivaa turvallisuuskulttuuria. Esihenkilö käsittelee järjestelmässä tehdyt turvallisuusilmoitukset kuukausittain henkilöstön kanssa. Kiireellisiä toimenpiteitä edellyttävät tapahtumat käsitellään viipymättä aluepäällikön kanssa. Käsittelyssä tarkistetaan olemassa olevat suojaavat toimenpiteet, arvioidaan niiden toimivuutta sekä suunnitellaan tarpeen mukaisia kehittämistoimia. Tunnistettujen vaaratilanteiden ja tehtävien kehittämistoimien avulla parannamme palvelujemme turvallisuutta.

Aluepäällikkö vastaa alueen johtoryhmän säännöllisestä kokoontumisesta. Käsittelemme kokouksissa palvelupisteiden toiminnan ja palvelun turvallisuuteen, laatuun ja talouteen liittyviä asioita ja toimintaa. Kerran kuukaudessa pidämme Tahti-kokouksen, jossa seuraamme palvelupisteiden kokonaistilannetta KPI-mittareiden avulla huomioiden talouden, henkilöstön ja palvelun laadun kehityksen.

Asumispalvelujen vastuualueen johtoryhmä kokoontuu viikoittain. Käymme läpi vastuualueen kokonaisuuden kannalta keskeiset asiat ja seuraamme esimerkiksi kehittämisen jatkotoimenpiteiden edistymistä. Lisäksi järjestämme asumispalvelujen esihenkilötapaamiset

kvartaaleittain. Tapaamisissa käsittelemme asumispalvelujen nykytilaa ja ajankohtaisia toiminnan kehittämiseen liittyviä asioita.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkuus asumispalvelussa alkaa sosiaalipalvelujen neuvonnan yksikön kautta. Vammaispalvelujen asiakkaiden palvelutarve arvioidaan ja päätös palvelusta tehdään keskitetysti hyvinvointialueen sosiaalipalvelujen asumisen asiakasohjaus-yksikössä.

Ikääntyneen asiakkaan ohjautuminen palveluun tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin kautta. Sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeenarviointia voi pyytää asiakas itse tai hänen puolestaan asioiva läheinen. Asiakkaan palvelutarpeenarviointi ja päätös palvelusta tehdään keskitetysti hyvinvointialueen Seniori-infossa. Iäkkään asiakkaan palvelutarve arvioidaan käyttämällä yhdenmukaista arviointipohjaa, RAI-arviointivälineistöä ja tarpeen mukaan muita arviointivälineitä hyödyntämällä. Edellytys asiakkuudelle on palvelujen myöntämisen perusteiden täyttyminen. Sosiaali- ja terveystieteiden myöntäminen ikääntyneiden palveluissa Asiakas saa kirjallisen muutoksenhakukelpoisen päätöksen myönnetystä palvelusta. Myönnetty palveluasumisen paikka järjestetään kolmen (3) kuukauden kuluessa.

Asiakkaan oma toimijuus on keskiössä palveluja suunniteltaessa. Asiakkaalla on oikeus osallistua palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Henkilökuntamme tukee asiakkaan osallistumista ja huomioimme hänen näkemyksensä palvelun toteuttamissuunnitelmassa.

Asiakkaan tiedonsaanti ja osallisuus

Laadimme suunnitelman vastuutyöntekijän/vastuuhoitajan toimesta yhdessä asiakkaan ja/tai hänen läheisensä kanssa. Huomioimme suunnitelmassa asiakkaan palvelutarpeen, elämäntilanteen ja toimintakyvyn. Järjestämme yhteistyökokouksen asiakkaan kanssa noin

kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta, tarpeen mukaan ja vähintään vuosittain.

Järjestämme asiakkaille säännöllisesti palvelupisteessä yhteisö/asiakaskokouksia. Yhteisökokouksissa käsittelemme yhteisesti asumiseen ja palveluihin liittyviä ja niihin vaikuttavia asioita. Yhteisökokoukset ovat asiakkaille mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omaan arkeen.

Huolehdimme, että asiakkaalle kerrotaan hänen palveluitaan koskevista asioista. Asiakalla on oikeus tarkastaa terveystietonsa Omakannasta tai pyytää palveluun liittyviä kirjauksia hyvinvointialueelta. [Tietopyynnöt Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluissa | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Korostamme asumispalvelujen arvoissa asiakkaan hyvää arkea, kohtaamista ja inhimillisyyttä. Varmistamme asiakkaidemme asiallisen kohtelun perehdyttämällä ja kouluttamalla henkilöstöä sekä seuraamalla henkilöstön kokemusta työn sujuvuudesta ja työhyvinvointiin vaikuttavista asioista. Henkilöstöllämme on ohjeet, miten heidän tulee toimia, jos he havaitsevat epäasiallista kohtelua. Jokaisen työntekijän vastuulla on puuttua välittömästi havaitsemaansa epäasialliseen kohteluun sekä ilmoittaa tapahtumasta viipymättä palvelupisteen esihenkilölle. Ilmoittamisessa käytämme Laadun- ja riskienhallintajärjestelmää. Ilmoitus on mahdollista tehdä myös nimettömänä.

Jos palvelupisteessä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, palvelupisteen esihenkilö ja aluepäällikkö suhtautuvat ilmenneeseen erityisellä vakavuudella. Esihenkilö ja aluepäällikkö selvittävät tapahtumat keskusteluilla ja kirjaavat muistion, joka arkistoidaan. Tarvittaessa mukaan keskusteluun otetaan myös muita tapahtuneeseen liittyviä henkilöitä. Työnjohdollisina toimenpiteinä voivat olla esimerkiksi suullinen huomautus, varoitus tai työsuhteen päättäminen.

Asiakas voi antaa asiakaspalautetta keskustelemalla palvelupisteen työntekijöiden, vastuuhenkilön tai aluepäällikön kanssa. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös esimerkiksi yhteisökokouksissa. Palautetta voi antaa myös kirjallisesti hyvinvointialueen sähköiseen palautejärjestelmään tai osoittamalla palautteen suoraan kyseisen palvelupisteen esihenkilölle tai aluepäällikölle. Palvelupisteen vastuuhenkilöllä on vastuu selvittää, puuttua ja korjata mahdolliset palvelun epäkohdat tai epäkohtien uhat toimivaltuuksien mukaan. Jos kyse on vakavasta, palvelussuhteeseen liittyvästä rikkeestä tai laiminlyönnistä, vastuuhenkilön tulee aina olla yhteydessä henkilöstöhallintoon (HR:ään) varmistaakseen toimintaohjeet.

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 asumispalveluissa

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja omatoimisuuden tukeminen ovat keskeisiä työtämme ohjaavia periaatteita asumispalveluissa. Edistämme asiakkaidemme hyvinvointia ja toimintakykyä kunnioittaen heidän itsemääräämisoikeuttaan ja yksityisyyttään. Sosiaalihuoltolain perusteella toteutettavat palvelumme perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaamme oikeutta päättää omista asioistaan ja tehdä itseään ja omaa elämäänsä koskevia valintoja. Tavoittemme on, että asiakkaamme elävät oman näköistä elämää turvallisesti ja voivat toteuttaa itselleen tärkeitä asioita.

Henkilökuntamme tukee asiakkaitamme päätöksenteossa. Käytämme kommunikaatiota tukevia tai korvaavia menetelmiä tarpeen mukaan, jotta asiakas tulee kuulluksi. Mikäli asiakkaan mielipidettä ei saada selville muuten, selvitämme asiaa yhdessä asiakkaan laillisen edustajan tai läheisten kanssa.

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.

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistaminen ja menettelytavat ikääntyneiden palvelujen yksiköissä

Mahdollisten itsemääräämisoikeutta rajoittavien toimien käyttöön tarvitaan aina asiakasta hoitavan lääkärin päätös. Lääkärin tekemä päätös itsemääräämisoikeutta rajoittavasta toimesta on voimassa määräaikaaisesti, 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 asumispalvelujen 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. Asumispalvelujen johtoryhmä vastaa ohjeesta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja menettelytavat vammaispalvelujen yksiköissä

Tuemme asiakkaan itsemääräämisoikeutta palvelujen toteuttamissuunnitelmalla, jonka laadimme yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Kirjaamme suunnitelmaan toimenpiteet, jotka edistävät asiakkaan itsenäistä suoriutumista, itsemääräämisoikeutta sekä hoito- ja ohjaustarpeita. Suunnitelma sisältää tiedot kommunikaatiomenetelmistä, kohtuullisista mukautuksista osallisuuden varmistamiseksi sekä arvion mahdollisista rajoitustoimenpiteistä. Kirjaamme suunnitelman asiakastietojärjestelmään ja päivitämme sen puolivuositain tai tarpeen mukaan yhdessä asiakkaan/hänen läheisensä kanssa.

Rajoitustoimenpiteet vammaispalvelussa

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan kehitysvammaisten erityishuoltolain mukaisesti, esimerkiksi jos henkilö ei ymmärrä hoitoaan, sen seurauksia tai jos rajoittaminen on välttämätöntä terveyden, turvallisuuden tai omaisuuden suojaamiseksi. Rajoitukset toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteella, turvallisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen, vain jos lievemmät keinot eivät riitä. Henkilöstö kirjaa toteutuneet toimenpiteet asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina viimesijainen keino.

Länsi – Uudenmaan hyvinvointialueella toimii vammaispalvelun asiakkaiden itsemääräämisoikeutta koskien moniammatillinen asiantuntijatyöryhmä (IMO-asiantuntijatiimi), johon kuuluvat lääkäri,

psykologi ja sosiaalityöntekijä. Asiantuntijatyöryhmä arvioi vammaispalvelujen asiakkaiden rajoittamistoimenpidepäätöksen tarpeellisuutta, silloin kun asiakkaalle on tehty vaativan moniammatillisen tuen päätös. Asiantuntijatyöryhmän lausunnon perusteella päätetään erityishuollon antamisesta (EHO-työryhmä) sekä lausunnon perusteella viranhaltija tekee päätöksen rajoittamistoimenpiteestä.

Asiakkaan lakisääteisiä palveluja koskevan suunnitelman laadinnan, toteuttamisen ja päivittämisen menettelytavat palveluyksiköissä

Asiakkaan palveluja koskeva suunnitelma laaditaan ja päivitetään säännöllisesti, vähintään puolivuosittain, asiakasta kuullen. Tarvittaessa päivityksiä tehdään useammin asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa. Vastuuhoitaja vastaa suunnitelman laatimisesta, toteutuksesta ja arvioinnista yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden tahojen kanssa. Suunnitelmat käsitellään henkilökunnan kokouksissa, ja niiden tunteminen on osa henkilöstön perehdytystä.

Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että asiakkaiden suunnitelma toteutuu tehdyn suunnitelman mukaisesti ja, että vastuuhoitaja arvioi asiakkaan toimintakykyä säännöllisesti vähintään kuuden kuukauden välein.

Ikääntyneiden asumispalvelussa asiakkaiden arvioinnissa käytetään tukena RAI-arviointivälinettä. RAI-arviointi tehdään asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa, kuitenkin vähintään vuosittain. Asiakkaan voinnin/palvelutarpeen muuttuessa, vastuuhoitaja tekee tarvittavat muutokset asiakkaan suunnitelmaan tehdyn arvioinnin perusteella.

Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa lyhytaikaisessa palveluasumisessa suunnitelma perustuu kotihoidon tekemään suunnitelmaan, silloin kun asiakas on kotona asumisen tuen palvelujen

piirissä. Jos asiakas ei ole kotona asumisen tuen asiakas, suunnitelman tekee palvelupisteessä asiakkaan vastuuhoitaja.

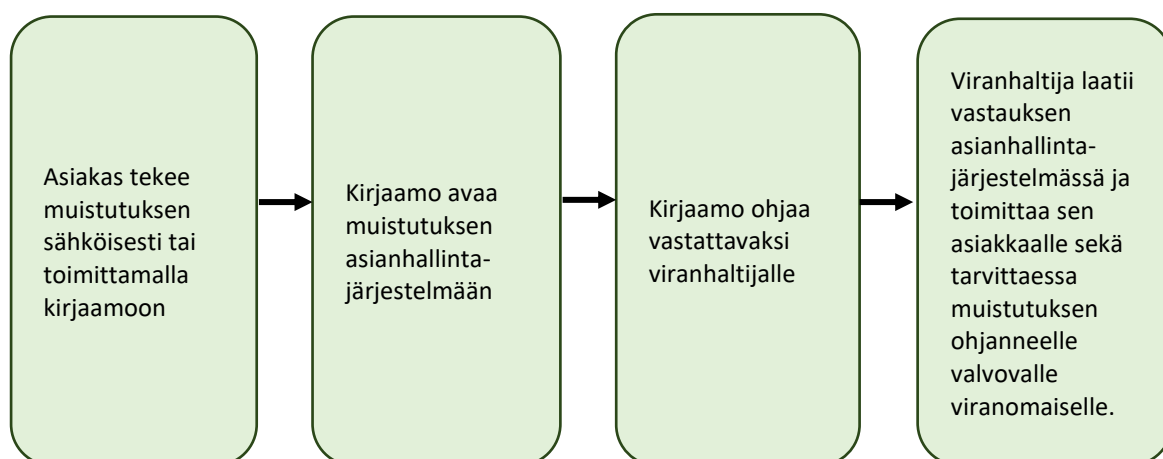
Vammaispalvelujen ympärivuorokautisessa lyhytaikaisessa palveluasumisessa sosiaalityö vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista. Palvelupisteessä vastuutyöntekijä/vastuuhoitaja tekee asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman.

Tuetussa asumisessa sosiaalityö vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista. Tuetun asumisen työntekijät tekevät asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman yhteistyössä asiakkaan kanssa palvelun alkaessa ja suunnitelma päivitetään vähintään 6 kuukauden välein.

Työ- ja päivätoiminnassa sosiaalityö vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista. Tämän pohjalta laaditaan asiakkaalle palvelun toteuttamissuunnitelma, josta vastaa vastuutyöntekijä/koordinoiva ohjaaja. Suunnitelma laaditaan ja päivitetään yhteistyössä asiakkaan kanssa, hänen yksilölliset kykynsä ja osallistumismahdollisuutensa huomioiden. Suunnitelma päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa useammin, jos asiakkaan tilanne muuttuu.

2.4 Muistutusten käsittely

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Asiakas voi tehdä muistutuksen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle (LUVN) palveluun, sen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun liittyvistä epäkohdista. Muistutuksen voi tehdä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon sähköisesti verkkolomakkeella ja tunnistautumalla Suomi.fi - palvelussa tai paperilla joko postitse (LUVN kirjaamo, PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue) tai sopimalla aika kirjaamoon (yhteystiedot: kirjaamo@luvn.fi, p. 0291515835, päivystys arkisin klo 9–15).

Vastuuyksikön muistutusten käsittelystä vastaava viranhaltija

Aluepäällikkö vastaa asiakkaan sosiaalihuoltoa koskevan muistutuksen käsittelystä. Palvelupistettä koskeva muistutus ohjataan hyvinvointialueen kirjaamosta aluepäälliköille.

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.

Aluepäällikkö vastaa palvelupistettä koskevan muistutuksen käsittelystä. Hän perehtyy saapuneeseen muistutukseen ja laatii muistutusvastauksen ilmenneistä epäkohdista yhteistyössä palvelupisteen esihenkilön ja mahdollisten muiden tahojen kanssa. Vastuualueelle nimetty kumppani, hallintopäällikkö, tukee muistutusten laatimisessa. Aluepäällikkö toimittaa kirjallisen muistutusvastineen kohtuullisessa ajassa muistutuksen laatijalle. Vastine lähetetään myös valvovalle viranomaiselle, mikäli tästä on viranomaisen pyyntö.

Palvelupistettä koskevat muistutukset ja kantelut käsitellään Dynasty-järjestelmässä. Muistutuksen asiasisällön mukaan palvelupisteen esihenkilö käsittelee muistutuksen myös palvelupisteessä joko

yksittäisen työntekijän tai henkilöstön kanssa. Esihenkilö käy läpi muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat ja puutteet. Hän vastaa tarvittavien korjaavien toimenpiteiden toteutuksesta ja vaikutusten arvioinnista palvelupisteessä. Tarvittaessa järjestämme asiakkaan ja läheisen kanssa yhteistyöneuvottelun. Aluepäällikkö seuraa korjaavia toimenpiteitä ja raportoi muistutuksesta seuranneet omavalvonnalliset kehittämistoimet.

2.5 Henkilöstö

Itäinen 1 -alueella työskentelee noin 360 työntekijää. Palvelupistettä johtaa esihenkilö. Henkilöstöön kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon laillistettuja ja nimikesuojattuja ammattilaisia, kuten sairaanhoitajia, lähihoitajia, ohjaajia, hoiva-avustajia, palveluohjaajia ja fysioterapeutteja. Lisäksi yksiköissä voi työskennellä puhtaus- ja ateriapalvelujen henkilöstöä.

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskus yhteisöllinen asuminen: 30 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Soukan elä ja asu -seniorikeskus yhteisöllinen asuminen: 8 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Leppävaaran elä ja asu -seniorikeskus ympärivuorokautinen palveluasuminen: 46 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Taavin muistipalvelukeskus: 28 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Viherlaakson muistipalvelukeskus: 40 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Villa Breda: 41 työntekijää sekä palveluvastaava ja asumisyksikön esihenkilö

Piispantilankujan päivätoiminta: 12 työntekijää sekä vastaava ohjaaja ja esihenkilö

Haukilahden päivätoiminta: 8 työntekijää sekä vastaava ohjaaja ja esihenkilö

Jousenpuiston tuettu asuminen: 8 työntekijää sekä esihenkilö
Kauklahden tuettu asuminen: 5 työntekijää sekä esihenkilö
Matinniityn tuettu asuminen: 7 työntekijää sekä esihenkilö
Haukilahden ympärivuorokautinen asuminen: 18 työntekijää sekä
asumisyksikön esihenkilö
Mainingin ympärivuorokautinen asuminen: 9 työntekijää sekä vastaava
ohjaaja ja esihenkilö
Kilonpuron ympärivuorokautinen asuminen: 16 työntekijää sekä
vastaava ohjaaja ja esihenkilö
Niittymaan ympärivuorokautinen asuminen: 9 työntekijää sekä vastaava
ohjaaja ja esihenkilö

Henkilöstörakenteemme on asiakkaiden palvelutarpeen ja palvelupisteiden toiminnan mukainen. Palvelupisteeseen esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteessä on riittävä määrä osaavaa henkilöstöä, joilla on tehtävien edellyttämä koulutus. Esihenkilö suunnittelee henkilöstövoimavarojen tarkoituksenmukaisen käytön ja ohjaa henkilöstön sijoittumista työvuorokohtaisesti asiakkaiden palvelutarpeen perusteella. Vastuu asiakkaan hoidosta ja huolenpidosta työvuorossa on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöllä. Sairaanhoitajat varmistavat asiakkaidemme sairaanhoidollisten tarpeiden toteutumisen palvelupisteessä toteutettavan palvelun mukaisesti. Teemme yhteistyötä Liikkuvan sairaalaan kanssa.

Yhteisöllisen asumisen palvelupisteissä on sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut henkilöstö aamuisin ja iltaisin kaikkina päivinä. Henkilöstömäärä ja -rakenne vastaavat asiakkaiden palvelutarpeita, ja vastuuhenkilö suunnittelee ja järjestää sosiaalista toimintakykyä edistävää toimintaa. Esihenkilö seuraa palvelutuntien toteutumista osana omavalvontaa vähintään kolme kertaa vuodessa.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen (pitkä- ja lyhytaikainen) toimipisteissä henkilöstö on läsnä ympärivuorokauden. Vammaispalvelujen palvelupisteiden esihenkilön varmistaa, että

henkilöstömäärä vastaa asiakkaiden palvelutarvetta. Ikääntyneiden palvelupisteiden esihenkilö varmistaa osana omavalvontaa, että välittömään asiakastyöhön osallistuva henkilöstömäärä täyttää lainsäädännön mukaisen henkilöstön vähimmäismitoituksen ja henkilöstörakenne on asiakkaiden palvelutarvetta vastaava (0,6).

Tuetun asumisen palvelupisteissä työskentelee sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut henkilöstö. Henkilöstö käy asiakkaiden luona asiakkaalle myönnettyjen palvelutuntien ja suunniteltujen käyntien mukaisesti. Palvelupisteen esihenkilö varmistaa osana omavalvontaa, että henkilöstömäärä ja henkilöstön koulutus vastaa asiakkaiden palvelutarvetta.

Työ- ja päivätoiminnassa työskentelee sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut henkilöstö. Asiakkaat käyvät päivä- ja työtoiminnassa arkipäivisin heille myönnetyn palvelun mukaisesti. Palvelupisteen esihenkilö varmistaa osana omavalvontaa, että henkilöstömäärä ja henkilöstön koulutus vastaa asiakkaiden palvelutarvetta.

Palveluyksikössä työskentelee pääsääntöisesti hyvinvointialueen vakituista henkilöstöä. Palvelupisteen esihenkilö vastaa sijaishankinnasta henkilöstön suunniteltujen ja äkillisten poissaolojen korvaamiseksi. Palvelupisteen henkilöstösuunnitelman ja -tilanteen mukaisesti rekrytoimme tarvittaessa vakinaista henkilöstöä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Omien tuttujen keikkatyöntekijöiden lisäksi käytämme Seure-henkilöstöpalvelua lyhytaikaisten sijaisten hankinnassa.

Palvelupisteen esihenkilö varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista. Vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esihenkilön toimesta esimerkiksi tavoitekeskusteluiden yhteydessä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut

täydennyskoulutukset, jotka henkilöstö suorittaa, ja joiden toteutumista palvelupisteen esihenkilö seuraa.

Koulutus	Kohderyhmä
Ensiapukoulutus (erillisen suunnitelman mukaisesti)	Asiakastyössä toimiva henkilökunta
Asiakkaan tunnistaminen (erillinen koulutus tai sisältyen esimerkiksi tietojärjestelmäkoulutukseen)	Asiakastyössä toimiva henkilökunta
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 omavalvontaan liittyvät koulutukset (2024)

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

Opiskelija saa toimia tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä (sijaisena työsuhteessa) ainoastaan ohjauksen ja valvonnan alaisena. Perehdytyksen ja osaamisen varmistamisen merkitys korostuu opiskelijan toimiessa ammattihenkilön sijaisena. Opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja. Ohjaajan tulee

ensisijaisesti toimia samassa toimintayksikössä tai ohjaajan on oltava tavoitettavissa puhelimitse (esimerkiksi sosiaalipalveluissa). Sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelija, joka suorittaa harjoittelujaksoaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteuttaa lääkehoitoa vain ohjaajan välittömässä valvonnassa.

Ammattioikeudet ja pätevyyden/kelpoisuuden varmistaminen

Palveluyksikössä työskentelevä henkilöstö täyttää lainsäädännön ja viranomaisten asettamat koulutus- ja pätevyysvaatimukset.

Rekrytointivaiheessa palvelupisteen esihenkilö tarkistaa hakijan koulutuksen, todistukset, kielitaidon sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeuden JulkiTerhikistä ja/tai JulkiSuosikista. Vastuuyksikössä työskentelevällä henkilöstöllä on riittävä kielitaito. Riittävä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö pystyy keskustelemaan palvelupisteen palvelukielellä asiakkaiden, läheisten, muun henkilöstön ja yhteistyötahojen kanssa, sekä tekemään tarvittavat asiakkaan asiakirjamerkinnät. Jos palvelupisteessä ilmenee huoli työntekijän kielitaidon riittävyydestä, esihenkilö käy työntekijän kanssa läpi kielitaidon itsearviointi -lomakkeen. Työntekijällä itsellään on myös vastuu kehittää työssä tarvittavaa kielitaitoaan. Tarvittaessa työntekijän kielitaitoa voidaan tukea lisäkoulutuksella hyvinvointialueen kielikoulutukseen liittyvän ohjeistuksen mukaisesti.

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 rokotesuojaa. 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 varmistaa lisäksi kaikilta

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

Perehdyttäminen

Käytämme palvelupisteessä uuden työntekijän perehdytyksessä yhteisesti tehtyä *työntekijän perehdytyspolkuohjetta*. 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 ikääntyneiden asumispalveluissa henkilöstö tutustuu ikääntyneiden asumispalveluista kertovaan perehdytystallenteeseen tai asiantuntijan pitämään perehdytystapaamiseen. Perehdytysmateriaali on tallennettu asumispalvelujen intrasivustolla. Lyhytaikaisten sijaisten perehdytykseen on sovittu palvelupistekohtainen perehdytysmateriaali. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että perehdytysmateriaali on ajan tasalla ja kaikkien työntekijöiden saatavilla.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta:

Työ asiakkaiden kanssa vaatii työntekijöiltä laaja-alaista osaamista asiakkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi sekä sairauksien hoidossa. Aluepäällikkö seuraa palveluyksikön palvelupisteiden palvelun laadun ja henkilöstön osaamisen kehitystä. Aluepäällikkö ja palvelupisteen esihenkilö suunnittelevat yhdessä palvelupisteen henkilöstön koulutuksia sekä sopivat kehittämistoimista havaittujen

laatupoikkeamien korjaamisessa. Käytämme palveluyksikössä henkilöstön osaamisen varmistamiseksi asumispalveluiden yhteistä koulutussuunnitelmaa. Koulutusten organisointi hyvinvointialueella on jaettu yhteisiin kaikkia työntekijöitä koskeviin koulutuksiin sekä vastuualueen 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 tarvitsevana. 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 aluepäällikön kanssa kehityskeskustelussa nousevien tarpeiden tai työyhteisössä havaittujen osaamishaasteiden perusteella. Keskeisiä osaamisalueita palveluyksikön asiakkaiden palvelun ja hoidon tarpeet huomioiden ovat muun muassa seuraavia: vammaisuuden moninaisuuden ymmärtäminen, ikääntymiseen liittyvien erityispiirteiden osaaminen vammais- ja vanhustyössä, muistisairauksiin liittyvä osaaminen sekä tieto perussairauksien vaikutuksesta ihmisen terveyteen sekä niiden seurannasta ja hoidosta. Osaamisalueita, jotka palveluyksikön työntekijöiden on hallittava tehtävän ja koulutuksen perusteella:

- 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
- Asiakkaan lääkehoito
- Äkillisesti muuttuvien tilanteiden hallinta asiakkaan voinnin muuttuessa
- RAI-arvioinnin tekeminen
- Vuorovaikutustaidot asiakkaan ja perheen kanssa
- Toimiminen moniammatillisen tiimin jäsenenä

Opiskelijat

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelija voi toimia sijaisena palvelupisteessä, 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 sairaanhoitaja ohjaajana 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.

Sosiaalipalveluista säädetään mm. seuraavissa erityislaeissa:

- Lastensuojelulaki 417/2007
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977
- Vammaispalvelulaki 673/2023
- Laki omaishoidon tuesta 937/2005
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012
- Tartuntatautilaki 1227/2016

Yhteisöllisessä asumisessa henkilöstön riittävyys määräytyy asiakkaiden palvelutarpeen perusteella. Ikääntyneiden ympärivuorokautisen palveluasumisen toimintayksikössä toteutuneen henkilöstömitoituksen on oltava vähintään 0,6 työntekijää asiakasta kohti. Erityishuoltoa antavassa palvelupisteessä on oltava sen toimintaan ja erityishuollossa olevien henkilöiden erityisiin tarpeisiin nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä sekä muuta henkilökuntaa. Kehitysvammalaissa on säännelty erikseen kutakin rajoitustoimenpidettä koskevassa pykälässä, kuka voi käytännössä toteuttaa rajoitustoimenpiteen ja kuka tekee asiassa päätöksen tai ratkaisun. Päätös tarkoittaa aina kirjallista päätöstä.

Riittävän henkilöstön varmistaminen palvelupisteissä

Määrittelemme palvelupisteen toiminnan ja asiakkaiden tarpeiden kannalta riittävän perustason henkilöstömäärän, rakenteen ja osaamisen osalta. Laadimme työvuorosuunnitelmat asiakastarpeiden mukaisesti, huomioiden sekä asiakkaiden määrän, että yksilöllisen hoidon ja ohjauksen tarpeen. Palvelupisteen esihenkilö vahvistaa työvuorosuunnitelman ja johtaa päivittäistä henkilöstöresurssien kohdentamista. Hän varmistaa lakisääteisen henkilöstön vähimmäismitoituksen toteutumisen ja hankkii tarvittaessa lisähenkilöstöä rekrytoimalla sijaisia tai vakituista henkilöstöä.

Turvaamme toiminnan kannalta kriittiset resurssit työnjohdollisesti esimerkiksi tehtävien jaolla, sijaisjärjestelyin, tavoitettavuusjärjestelyin tai vuokratyövoimalla. Käytämme vuokratyövoimaa vain, jos muita keinoja ei ole saatavilla. Edellytämme sijaisilta tehtävään soveltuvaa pätevyyttä ja osaamista. Aluepäällikkö seuraa viikoittain henkilöstön riittävyyttä esihenkilön raportoinnin perusteella ja päättää vakituisen tai pidemmän määräaikaisen henkilöstön rekrytoinnista henkilöstösuunnitelman mukaisesti.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Suunnitelma ja palvelun toteuttaminen

Kirjaamme palvelun toteuttamissuunnitelmaan asiakkaan palvelutarpeen, tavoitteet sekä toimenpiteet, joiden avulla tuemme ja autamme asiakasta. Tallennamme suunnitelman asiakastietojärjestelmään. Ohjaamme ja autamme asiakasta tarvittaessa riittävien palvelujen ja tukipalvelujen järjestämisessä.

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

Teemme yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon eri ammattilaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tällä varmistamme, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun ja että palvelut toimivat mahdollisimman saumattomasti. Osallistamme asiakkaan oman palvelunsa ja hoitonsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin aina, kun asiakas niin haluaa. Pidämme asiakkaan osallisuutta, näkemyksiä ja kokemuksia keskeisinä tekijöinä palvelulle ja hoidolle asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa.

Välitämme tiedon asiakkaan palvelutarpeesta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ja palveluntuottajien välillä ensisijaisesti sähköisten asiakastietojärjestelmien kautta asiakkaan luvalla. Käyttämällä yhteisiä tietojärjestelmiä turvaamme ja parannamme tiedonkulkua eri toimijoiden välillä. Ohjaamme yhteistyötämme ja tiedonkulkua yhteisesti sovituilla toimintamalleilla. Varmistamme, että kaikki toimivat samojen periaatteiden mukaisesti. Kehitämme käytäntöjä jatkuvasti ja etsimme toimimattomien mallien tilalle parempia ratkaisuja.

Järjestämme säännöllisiä kokouksia ja tiedonvaihtotilaisuuksia ammattilaisten kesken. Näissä käsittelemme asiakkaiden palvelukokonaisuuksia ja palveluiden sujuvuutta. Tämän avulla jaamme ajantasaista tietoa, reagoimme nopeasti asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja kehitämme asiakkaan palveluketjua.

2.8 Toimitilat ja välineet

Palvelupisteiden tilat on suunniteltu vastaamaan asiakkaidemme tarpeita. 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 varmistamme tilojen ja välineiden turvallisuuden ja soveltuvuuden, on palvelupisteessä tehtävä turvallisuuskävely, hygieniakatselmukset, vähintään kahden vuoden välein tehtävä palotarkastus, työterveyshuollon työpaikkaselvitys hyvinvointialueen ohjaaman aikataulun mukaisesti sekä terveydensuojelutarkastus. Havaituista poikkeamista asuintiloissa teemme ilmoituksen sähköisen järjestelmän kautta palvelupisteen tilojen huollosta vastaavalle yhteistyötaholle. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteessä on ohje henkilöstölle, miten poikkeamista tulee ilmoittaa.

Pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa 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.

Ikääntyneiden pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asunnoissa asunnon peruskalustukseen kuuluu sähköisesti säädettävä sänky, patja, vaatekaappi, lukittava säilytysmahdollisuus ja yleisvalaisin. Osassa asuntoja on mahdollista käyttää kattoon asennettua henkilönostinta asiakkaan siirtymisen apuna. Peruskalustuksen lisäksi asiakas voi kalustaa asuntonsa omien toiveidensa ja mieltymystensä mukaisesti. Palvelupisteessä voi olla lisäksi yhteisiä liikuntatiloja, kuntosali sekä ulkoiluun soveltuvat alueet ja aidattu piha.

Vammaispalvelujen tuetun asumisen asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan. He sisustavat asuntonsa mieltymystensä mukaisesti. Vammaispalvelujen ympärivuorokautisissa asumisyksiköissä asiakkaat kalustavat itse asuntonsa.

Ikääntyneiden yhteisöllisessä asumisessa asiakas vastaa itse asuntonsa kalustamisesta ja sisustamisesta. Asunnon koko on vähintään 20 neliömetriä. Asunnon peruskalustoon kuulu keittiötaso, jossa on jääkaappi, paikka mikrolle, ja vesipiste, sekä vaatekaappi ja lukittava säilytysmahdollisuus. Lisäksi palvelupisteessä on yhteinen keittiötila, jota asiakkailla on mahdollisuus käyttää.

Pelastussuunnitelmat ja henkilöstön velvollisuudet

Käytämme vastuuyksikössä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteistä sähköistä järjestelmää (pelsu.fi) pelastussuunnitelmien laatimiseen, tallentamiseen, jakamiseen ja lukemiseen. Varmistamme, että jokaisella palvelupisteellä on ajantasainen pelastussuunnitelma, jossa kuvaamme kiinteistöön ja toimintaan liittyvät vaaratilanteet, niiden ennaltaehkäisyyn sekä varautumiskeinot. Palvelupisteessä on henkilöstön saatavilla toimintaohjeet äkillisiä poikkeustilanteita varten.

Vastaamme pelastussuunnitelmien päivittämisestä ja ylläpidosta palvelupisteen esihenkilön ja aluepäällikön yhteistyönä. Edellytämme, että jokainen työntekijä lukee oman työpaikkansa pelastussuunnitelman ja kuittaa lukemisen sähköisessä järjestelmässä. Seuraamme lukukuittauksia esihenkilön ja aluepäällikön yhteistyönä.

Poistumisturvallisuusselvitys

Laadimme palvelupisteissä pelastuslain mukaisen poistumisturvallisuusselvityksen. Kuvaamme selvityksessä, miten rakennuksen käyttötapa, henkilöiden rajoittunut, heikentynyt tai

poikkeava toimintakyky sekä muut poistumisturvallisuuteen vaikuttavat tekijät, on huomioitu tulipaloon tai muuhun onnettomuuteen varauduttaessa ja poistumisjärjestelyissä. Aluepäällikkö vastaa siitä, että poistumisturvallisuusselvitys päivitetään aina toiminnan muuttuessa tai vähintään kolmen vuoden välein ja päivitetty suunnitelma toimitetaan 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

Aluepäällikkö vastaa ilmoituksesta kunnan terveydensuojeluviranomaiselle, kun perustamme tai otamme käyttöön uuden toimipaikan tai toiminnon. Teemme kirjallisen ilmoituksen myös toiminnan olennaisista muutoksista tai toiminnan päättämisestä.

Varmistamme kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimipaikoissa rakenteellisilla turvallisuusjärjestelyillä, teknisellä valvonnalla sekä yhteistyöllä palvelukeskuksen turvallisuuspalvelujen kanssa.

Käytämme palvelupisteissä erilaisia henkilöturva- ja avunpyyntöjärjestelmiä, joilla varmistamme asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden sekä palveluiden sujuvuuden. Huolehdimme siitä, että kriittiset henkilöturvajärjestelmät toimivat asianmukaisesti. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että käytössä olevien henkilöturvajärjestelmien toimivuus tarkastetaan säännöllisesti (esimerkiksi kuukausittain) ja, että henkilöstöllä on ohje, miten toimia, jos havaitaan, että turvalaite on epäkunnossa. Ilmoitamme viipymättä

turvallisuuspalveluille/laitteen valmistajalle, jos havaitsemme vika- tai häiriötilanteen henkilöturva- tai avunpyyntöjärjestelmissä.

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 hygieniakäytännöistä tai välineiden desinfioinnista.

Varmistamme palveluyksikön tilojen turvallisuuden, toimintakunnon ja siisteyden huolehtimalla rakenteellisesta turvallisuudesta (kulkutiet, käytävät, lattiat, portaat, siisteys, järjestys, esteettömyys) sekä varmistamalla rikosturvallisuuden toimivuuden (lukitus, murtosuojaus, kulunvalvonta, kameravalvonta, vartiointi). Ennaltaehkäisemme vahinkoja huolehtimalla tilojen siisteydestä ja järjestyksestä, jätehuollosta ja siihen liittyvästä jätteiden käsittelystä, sähkölaitteista sekä tupakoinnille varatusta alueesta. Osana turvallisuutta huomioimme vierailijoiden tai asiakkaiden liikkumisen tiloissa. Palvelupisteen teknologiset ratkaisut asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi on järjestetty asianmukaisesti ja yksityisyyden suojaa kunnioittaen.

Osassa palveluyksikön ympärivuorokautista asumispalvelua tarjoavista palvelupisteistä on käytössä elektroninen kulunvalvonta sekä hoitajakutsujärjestelmä. Ikääntyneiden asumispalvelussa on kameravalvontajärjestelmiä, joiden avulla voidaan suorittaa reaaliaikaista yleis- ja turvallisuusvalvontaa. Lisäksi sekä ikääntyneiden että vammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelupisteiden lääkehuoneissa on kameravalvonta.

Kameravalvonta

Hyvinvointialueen toimesta yksiköissä ei suoriteta kameravalvontaa muuten, kuin sisäänkäyntien yhteydessä ja lääkehuoneissa. Tallentavan kameravalvonnan rajaaminen perustuu Euroopan unionin tietosuojasetukseen ja tällä varmistetaan valvonnan kohteena olevien henkilöiden yksityisyyden suojaa.

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 hyvinvointialueen erikseen määrittelemät henkilöt.

Tilapalveluiden vastuualue vastaa siitä, että hyvinvointialueen toimitilat vastaavat palveluiden tarpeeseen. Tilapalveluiden tehtäviin kuuluvat toimitilojen hankinta ja hallinta, ylläpito ja ylläpidon edunvalvonta, asuntojen välivuokraus, toimitilaprojektien edunvalvonta sekä toimitilaverkon ja maankäytön suunnittelu. Palvelupisteen tilakortista löytyy kiinteistön huoltokirja, jonka kautta palvelupisteiltä voi olla

yhteydessä kiinteistöhuoltoon ja tehdä huoltopyyntöjä liittyen kohteen kuntoon ja ylläpitoon. Suuremmat toimitilamuutokset ovat asumispalveluissa suunniteltuja muutoksia, jotka käydään säännöllisesti läpi vastuualueen johdon kanssa. Toimitilojen kehittämistarpeet viestitään johdolle huomioitavaksi palveluverkkosuunnittelussa.

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/rakennuksen omistajaan 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. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteessä on nimetty lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö. 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.

Länsi- Uudenmaan hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelma on laadittu kansallisen laiteturvallisuussuunnitelman pohjalta ja se toimii alueella yhtenäistävänä ohjeistuksena. Laiteturvallisuussuunnitelman lisäksi hyvinvointialueella voidaan antaa tarkentavia hyvinvointialuetasoisia ohjeita. Suunnitelman avulla varmistamme henkilöstölle lääkinnällisten laitteiden käytön turvallisuutta ja se on osa omavalvontaohjelmaa.

Laiteturvallisuus koostuu kahdesta osa-alueesta: lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta sekä yleisestä laiteturvallisuuteen ja siihen liittyvien prosessien turvallisuudesta. Lääkinnällisten laitteiden ja laiteturvallisuuden toteutusta ohjaavat muun muassa laki lääkinnällisistä laitteista ja Fimean antamat määräykset. Esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteessä on nimetty laitevastaava.

Palvelupisteen laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus ja seurantamenetelmät

Lääkinnällisten laitteiden käyttäjällä tulee olla riittävä osaaminen ja kokemus käyttää palvelupisteen asiakastyössä käytettäviä lääkinnällisiä laitteita. Laadun- ja riskienhallinnan ohjelmassa on määritelty palvelupisteessä käytettävät lääkinnälliset laitteet, joiden käyttöön työntekijä perehtyy. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen lääkinnällisiä laitteita käyttävä ammattilainen on saanut perehdytyksen laitteiden käyttöön. Perehdytykseen kuuluu oppimateriaalia (Laiteturvallisuus – verkkokurssi), laitteenkäyttötenttejä sekä käytännön näyttöjä. Lisäksi

hyvinvointialueen laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut järjestävät yleisiä perehdytystilaisuuksia laiteturvallisuuteen liittyen koko henkilöstölle.

Palvelupisteessä on nimetty laitevastaava, jonka tehtäviin kuuluu huolehtia, että palvelupisteen henkilöstöllä on käytössä laitteiden käyttöohjeet, hankkia tarvittaessa puuttuvat käyttöohjeet ja tiedottaa henkilöstölle, missä käyttöohjeita säilytetään. Laitevastaava tuntee oman yksikkönsä työn erityispiirteet ja työssä tarvittavat lääkinnälliset laitteet. Laitevastaava huolehtii yhdessä esihenkilön kanssa, että henkilökunta on saanut riittävän perehdytyksen ja koulutuksen lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön sekä palvelupisteen yleiseen laiteturvallisuuteen. Hän osallistuu aktiivisesti laiteturvallisuuteen ja lääkinnällisiin laitteisiin liittyviin koulutuksiin ja päivittää omaa osaamistaan.

Lääkintälaitteisiin liittyvissä toiminnoissa (mm. huolto ja rekisteröinti) hyvinvointialueella noudatetaan edelleen vuoden 2022 kuntakohtaisia toimintatapoja. Erityispalvelut vastaavat tällä hetkellä Espoon alueen lääkintälaitteyhteistyöstä HUS Lääkintätekniikan ja HUS Diagnostiikkakeskuksen (vieritestauslaitteet) kanssa, jotka perustuvat voimassa olevaan kuntakohtaiseen sopimukseen. Sopimusta ei nykymuotoisena pystytä hyödyntämään muualla kuin Espoossa. Muissa kunnissa noudatetaan edelleen vuoden 2022 kuntakohtaisia ohjeistuksia.

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

**Asiakastietolain mukaisen tietojärjestelmien käytön
asianmukaisuus, henkilöstön koulutus ja osaaminen:**

Tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi ovat tehneet Tietosuojan-
videokoulutuksen hyvinvointialueen työntekijöille. Kaikkien työssään
henkilötietoja käsittelevien tulee suorittaa koulutus vuosittain.
Esihenkilöillä on valvontavastuu tenttien suorittamisesta. Lisäksi kukin
työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietoturva-, tietosuoja- ja
salassapitositoumuksen.

Henkilön yksityisyyden kunnioittaminen ja henkilötietojen asianmukainen
käsittely ovat yhteisiä asioita, joista jokainen työntekijä vastaa oman
roolinsa ja vastualueensa mukaisesti. Palvelupisteen esihenkilö vastaa
siitä, että asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan asumisyksikössä.
Asiakkaalta kysytään esimerkiksi, haluaako hän, että hänen nimensä on
esillä asunnon ovesta.

Vastuuhenkilöt neuvovat alaisiaan tietosuoja-asioissa. Vastuuhenkilöt
voivat olla yhteydessä tietosuojavastaavaan ja tietosuojatiimiin
sähköpostiosoitteeseen tietosuoja@luvn.fi. Saatu vastaus viedään koko
työyhteisön tiedoksi. Keskitetyn sovellustuen tehtävänä on mahdollistaa
asiakas- ja potilastietojärjestelmien sujuva ja turvallinen käyttö koko
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Sovellustuki toimii tiiviissä
yhteistyössä paitsi järjestelmän käyttäjien, myös mm. hyvinvointialueen
digipalveluiden palvelun tuotannon ja järjestelmätoimittajien kanssa.

Tietoturva:

Hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on laadittu 18.10.2024 ja se
löytyy henkilöstön käytössä olevalta sisäiseltä Intra-sivustolta.

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. Näiden avulla varmistamme palveluyksikössä, 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. Palveluyksikössä tietoturva koostuu hyvinvointialueen yhteisistä ohjeista sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmiin liittyvistä jatkuvuuden ohjeistuksista.

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

Keskitetyn sovellustuen tavoitteena on mahdollistaa asiakas- ja potilastietojärjestelmien sujuva ja turvallinen käyttö koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Sovellustuki toimii tiiviissä yhteistyössä

paitsi järjestelmän käyttäjien, myös mm. hyvinvointialueen digipalveluiden palvelun tuotannon ja järjestelmätoimittajien kanssa. Sovellustuen tarjoamat palvelut käyttäjille; asiakas- ja potilastietojärjestelmien ylläpito, neuvonta, koulutus, asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöoikeuksien hallinta ja havaittujen virheiden hallinta. Tieran keskitetty käyttötuki on IT-tukipalvelu kaikissa tietokoneisiin, puhelimiin, tietoliikenteeseen ja oheislaitteisiin liittyvissä haasteissa sekä mahdollisissa tietoturvakysymyksissä.

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.

Otamme huomioon asiakkaiden yksikölliset tarpeet, yksilön suojan sekä itsemääräämisoikeuden toteutumisen teknologiaa hyödyntäessämme.

Käytämme vain Länsi - Uudenmaan hyvinvointialueen hyväksymiä sovelluksia. Kiinnitämme huomiota tietojen käsittelyyn tietosuojaa koskevien ohjeistusten mukaisesti.

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 ja huomioimme tarpeen yksilöllisessä suunnitelmassa. Teknologian käyttö mahdollistaa esimerkiksi asiakkaan itsenäisen liikkumisen palvelupisteessä. Osassa palvelupisteitä on asiakkaiden käytössä henkilökutsujärjestelmä sekä asiakkaiden kulunvalvonnassa käytettäviä teknologisia ratkaisuja, kuten sähkölukot, älylattia ja ovivahdit. Lisäksi henkilöstön käytössä on henkilöturvahälyttimet. Asiakkaan omatoimisuuden tukena voidaan käyttää myös lääkeautomaatteja.

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.

Lääkehoitosuunnitelmat vammaispalveluissa ja ikääntyneiden asumispalveluissa

Ikääntyneiden asumispalvelujen lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja päivitetty 5.6.2025. Vammaispalvelujen palvelutuotannon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 1.12.2023. Tällä hetkellä on työn alla asumispalvelujen vastuualueen lääkehoitosuunnitelman yhtenäistäminen vammaispalvelujen ja ikääntyneiden osalta.

Asumispalveluissa lääkehoidon asianmukaisuudesta sekä lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa hallintoylilääkäri Annette Kainu 18.8.2025 alkaen.

Palvelupisteissä on yksikötasoinen lääkehoitosuunnitelma, jonka toteutumisesta vastaavat aluepäällikkö, palvelupisteen esihenkilö sekä nimetyt lääkehoidon vastaavat. Palvelupistekohtainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään esihenkilön johdolla aina, kun palvelupisteessä tehdään oleellisia muutoksia lääkehoidon toteuttamisen ohjeisiin, ja vähintään vuoden välein. Palvelupisteen toiminnasta vastaava lääkäri hyväksyy suunnitelman. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että lääkehoitoon osallistuva henkilöstö on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan, toimii sen mukaisesti ja että ajantasainen suunnitelma on henkilöstön saatavilla. Asiakkaiden lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä tulee olla lupa toteuttaa lääkehoitoa, ja lääkehoito toteutetaan palvelupisteen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Palveluyksikössä (sosiaalihuollon palveluasumisen yksikkö) ei ole rajattua lääkevarastoa. Lääkkeet ovat asiakkaiden henkilökohtaisia lääkkeitä.

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 Helena Korja.

Palvelupisteen esihenkilö vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palvelupisteen asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä

ohjeistuksesta sekä huolehtii henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelyssä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus toimii rekisterinpitäjänä. Hyvinvointialueen verkkosivuilla on asiakkaille tietoa asiakastietojen käsittelystä. Sivuilla annamme yleistä tietoa henkilötietojen käsittelystä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Kerromme rekisteröidyn oikeuksista ja siitä, miten oikeudet toteutetaan ja julkaisemme rekisterikohtaiset selosteet, joissa kuvaamme henkilötietojen käsittelyä tarkemmin. Tietosuojavastaavan yhteystiedot ovat asiakkaiden nähtävillä asumisyksikössä.

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 tietosuojan 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

Työntekijät käsittelevät vain niiden asiakkaiden tietoja, joihin heillä on hoitosuhde, tai asiakkaan tietojen käsittely on tarpeen asiakkaan palvelun järjestämiseksi, hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi tai tietopyyntöihin vastaamiseksi. Kirjaamme asiakastiedot asianmukaisesti ja huolellisesti, huomioiden asiakkaan oikeuden tarkistaa itseään koskevat kirjaukset.

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 palveluja saavilta asiakkailta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella kehitämme yhtenäistä ja asiakaslähtöistä palautejärjestelmää. Tavoitteenamme on kerätä asiakaspalautetta systemaattisesti.

Keräämme asiakaspalautetta palvelupisteissä monikanavaisesti asiakkailta ja heidän läheisiltään vähintään seuraavin tavoin. Alla olevien lisäksi asumisyksiköllä voi olla käytössä yksikkökohtainen käytäntö palautteen antoon.

- **Suullinen palaute:** Asiakkaat antavat palautetta suoraan palvelupisteen esihenkilölle tai työntekijöille.
- **Asiakastapaamiset:** Keräämme palautetta säännöllisesti yhteisökokouksissa ja läheisten illoissa.
- **Hoivakotiportaali:** Ikääntyneiden palveluissa asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa jatkuvaa palautetta asiakaskohtaisella koodilla portaalin kautta. Näytämme palautteet portaalissa.
- **Verkkosivut:** Otamme vastaan kirjallista palautetta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta ([Anna palautetta | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)).
- **Asiakastyytyväisyyskyselyt:** Toteutamme vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn ikääntyneiden asumispalveluissa. Joka toinen vuosi keräämme palautetta itse, ja vuorovuosina

osallistumme THL:n Kerro palvelustasi -kyselyyn. Olemme yhtenäistämässä asiakastyytyväisyyskyselykäytänteitä asumispalvelussa.

- **Muistutukset ja kantelut:** Saamme palautetta asiakkaiden tai heidän edustajiensa tekemien muistutusten ja kanteluiden kautta.

Palautteen käsittely ja hyödyntäminen omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä

Hyödynnämme palautetta omavalvonnassa ja toiminnan laadun kehittämisessä seuraavasti:

1. **Käsittely:** Käsitlemme palautteet aluepäällikön johdolla johtoryhmissä sekä esihenkilön johdolla henkilöstöpalavereissa.
2. **Arviointi:** Arvioimme palautteen perusteella toimintatapojen toimivuutta.
3. **Kehittämistoimenpiteet:** Suunnittelemme tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Määrittelemme toimenpiteille tavoitteen, toteutusaskleet, aikataulun ja vastuuhenkilöt.
4. **Seuranta:** Arvioimme sovittuja toimenpiteitä säännöllisesti omavalvonnan avulla.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ohjaa käytännön riskienhallintaa riskienhallintasuunnitelman avulla, joka toimii ohjeena riskienhallintatyössä. Henkilöstö toteuttaa riskienhallintaa jo nyt esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä pelastuslaitoksen tehtäväkentässä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue rakentaa riskienhallinnan käytäntöjä asteittain. Suunnitteilla on riskienhallinnan

työkalun käyttöönotto lähivuosina, jonka tavoitteena on helpottaa riskienhallinnan toteutusta, raportointia ja tiedon jakamista.

Vastuuyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaavat henkilöt

Aluepäällikkö johtaa vastuuyksikön riskienhallintatyötä. Hän määrittää riskienhallinnan vastuut ja varmistaa, että riskienkartoitus toteutetaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. palvelupisteen esihenkilö vastaa riskien arvioinnista ja valitsee tarkoituksenmukaiset keinot riskien hallintaan.

Miten palveluyksikön toiminnan riskejä tunnistetaan ja mitkä ovat asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit

Riskien tunnistamisen tavoitteena on kuvata merkittävimmät riskit, jotka voivat vaikuttaa palvelun turvallisuuteen ja laatuun. Esihenkilö vastaa siitä, että palvelupisteen henkilöstö käyttää riskien tunnistamiseen Lari-järjestelmää, jossa henkilöstö ilmoittaa potilas- ja asiakasturvallisuuden vaaratapahtumat, sosiaalihuollon epäkohdat, työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat sekä toteuttaa työturvallisuuslain mukaisen työpaikan vaarojen arvioinnin.

Palveluyksikössä on tunnistettu asiakasturvallisuuden keskeisiksi vaaratapahtumiksi asiakkaiden kaatumiset sekä lääkehoitoon liittyvät virheet. Työturvallisuuden kannalta merkittäviä riskejä ovat väkivalta- ja uhkatilanteet, työntekijän äkillinen fyysinen kuormittuminen asiakkaan siirtymisen yhteydessä sekä kaatumiset ja kompastumiset. Henkilöstö arvioi esihenkilön johdolla riskien suuruuden ja vaikutuksen riskiluokituksen avulla. Aluepäällikkö käsittelee asiakkaalle aiheutuneet merkittävät (luokka 4) tai vakavat (luokka 5) haitat yhdessä palvelupisteen esihenkilön kanssa.

Esihenkilö johtaa työyhteisössä merkittävien ja vakavien vaaratilanteiden käsittelyä, vaikka asiakkaalle ei olisi aiheutunut vakavaa haittaa. Tämä tukee ennakoivan turvallisuuskulttuurin edistämistä ja mahdollistaa oppimisen tilanteista.

Palveluyksikön riskien tunnistaminen ja riskien suuruuden ja vaikutusten arvioiminen

Hyvinvointialueen turvallisuustyö perustuu hyvään nykytilanteen kartoitukseen. Henkilöstö toteuttaa riskien arvioinnin Lari-järjestelmän työturvallisuusosiossa. Arvioinnin avulla he tunnistavat työn ja työolojen kehittämistarpeet sekä arvioivat työympäristötekijöiden vaikutuksia, mukaan lukien psykososiaalisen kuormituksen ja ergonomian.

Palvelupisteen esihenkilö laatii ja päivittää riskienarvioinnin vähintään kerran vuodessa tai aina, kun työolot muuttuvat. Aluepäällikkö ja esihenkilö osallistuvat arviointiin ja tunnistavat yhdessä asiakas- ja työturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Riskienarvioinnin tavoitteena on edistää ennakoivaa turvallisuuskulttuuria, jossa työntekijät tunnistavat riskikohdat ja osaavat toimia niin, että tilanteessa ei aiheudu haittaa kenellekään.

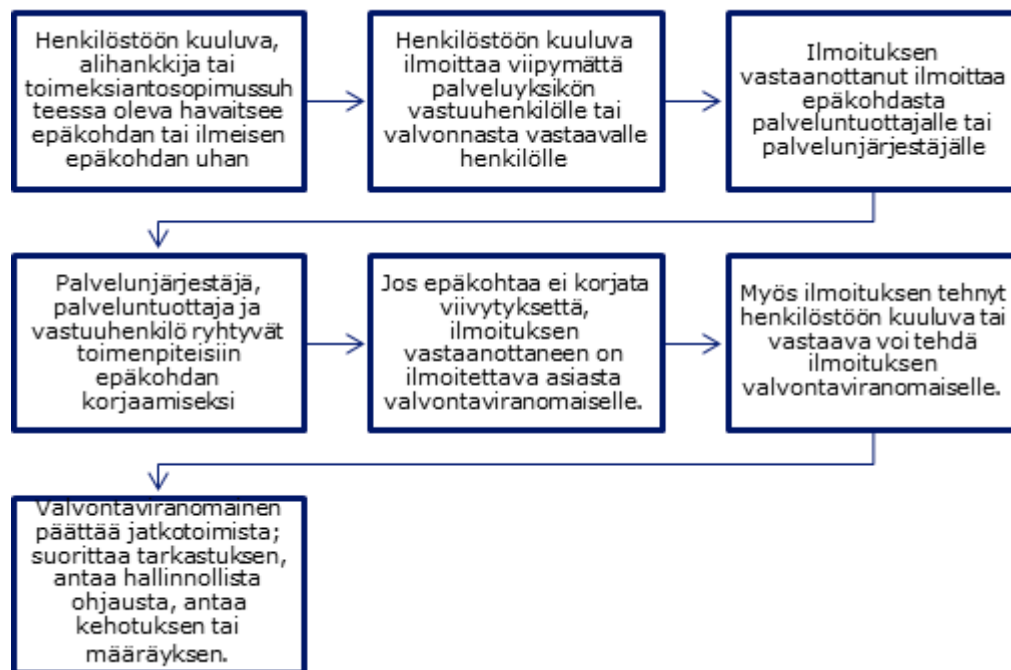
Hyvinvointialue kehittää turvallisuuskulttuuria kannustamalla henkilöstöä tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia tapahtumista, jotka voivat vaikuttaa turvallisuuteen. Riskienhallinta on kokonaisvaltainen ja jatkuva prosessi, jossa henkilöstö tunnistaa ja analysoi riskejä aktiivisesti, jotta voidaan vähentää niiden haittavaikutuksia ja seurauksia. Esihenkilö käsittelee palvelupisteen ilmoitukset yhdessä henkilöstön kanssa vähintään kuukausittain ja tunnistaa niiden avulla kehittämistä edellyttäviä kohtia. Esihenkilö suunnittelee yhdessä henkilöstön kanssa toimenpiteitä ja keinoja riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi hyväksyttävälle tasolle. Ennakoiva toiminta on myös kustannustehokkain tapa edistää turvallisuutta.

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	Lari	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	Lari	
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	Ilmoitus palvelun vastuushenkilölle tai Lari	Vakava epäkohta AVI
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	Lari	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tiera.fi	Fimea, Vakava epäkohta AVI
Tietosuojaloukkaus	Tietosuojaloukkausilmoitus	
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	Lari	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 4. 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

Hyvinvointialueen laatu- ja asiakasturvallisuuden tukipalvelut järjestävät säännöllisesti koulutuksia ja infoja. Esihenkilöt ohjaavat henkilöstön osallistumaan niihin osana perehdytystä ja osaamisen kehittämistä.

Palvelupisteen esihenkilö varmistaa, että henkilöstö tuntee sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (§29) mukaisen ilmoitusvelvollisuuden. Esihenkilö korostaa, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Viranomaisten selvityspyynnot ja käsittelyprosessi

Aluepäällikkö tekee yhteistyötä hallintopäällikön ja asumispalvelujen johtajan kanssa ja käsittelee viranomaisten selvityspyynnot asianhallintajärjestelmässä. Aluepäällikkö pyytää tarvittavat selvitykset ja dokumentit tarvittaessa palvelupisteen esihenkilöltä sekä tiedottaa

viranomaisten ohjeet ja päätökset esihenkilölle ja henkilöstölle sekä varmistaa, että palvelupiste noudattaa niitä.

Asumispalvelun johtoryhmä käsittelee valvovien viranomaisten ohjaukset ja päätökset, ja huomioi ne toiminnan kehittämisessä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamo rekisteröi hyvinvointialueelle osoitetut asiat asianhallintajärjestelmään.

Riskien ennaltaehkäisy ja hallinta

Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitusten tarkoituksena on tuottaa tietoa asiakasturvallisuusriskeistä, tunnistaa toimintaprosessin heikkouksia ja kehittää työtä opitun perusteella tavoitteena, ettei vastaavia tilanteita toistu. Palvelupisteeseen esihenkilö käsittelee vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet yhdessä henkilöstön kanssa, jolloin opitaan tunnistamaan toiminnan ongelmakohtia. Näihin tarttumalla voidaan ehkäistä poikkeamia tulevaisuudessa, havaita ne ajoissa ja lieventää niiden seurauksia.

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys

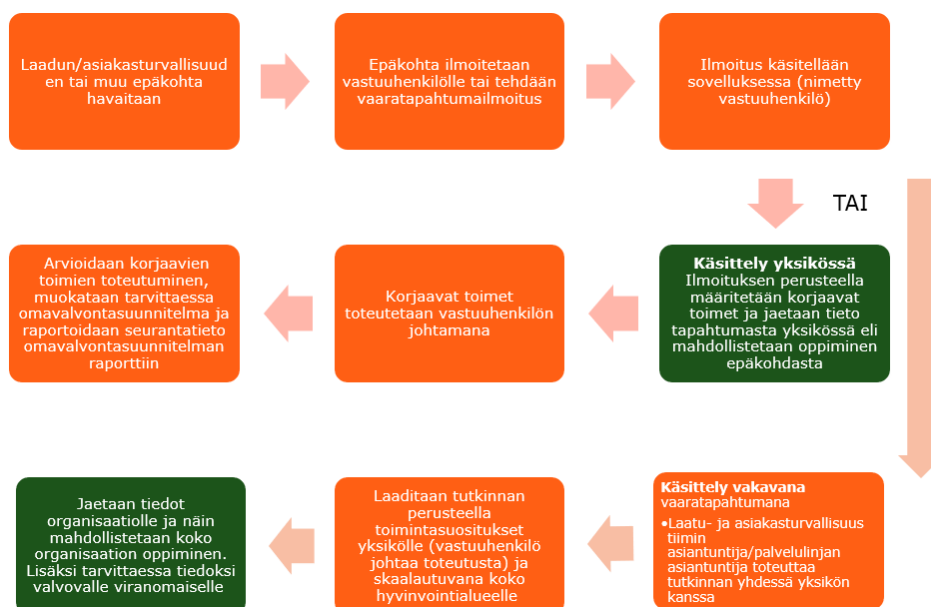
Aluepäällikkö vastaa riskienhallinnan toteutumisesta palvelupisteissä ja seuraa sen toimivuutta ilmoitusten perusteella. Esihenkilö toteuttaa moniammatillisen riskienarvioinnin ja käsittelee sen yhdessä henkilöstön kanssa. Henkilöstö käsittelee riskit, poikkeamat ja epäkohdat viikkokokouksissa, joissa sovitaan kehittämistoimista vaaratapahtumien ehkäisemiseksi. Vakavan vaaratapahtuman jälkeen esihenkilö järjestää keskustelutilaisuuden henkilöstön kanssa. Esihenkilö ohjaa henkilöstöä hakemaan tarvittaessa tukea työterveyshuollosta.

Aluepäälliköt käsittelevät turvallisuus- ja laatuasioita ryhmässä, jossa he tarkastelevat vastuualueen vaara- ja haittatapahtumia sekä riskejä, jotka voivat koskea useampia yksiköitä. He arvioivat tapahtumien

vaikutuksia ja sopivat tarvittavista toimenpiteistä riskien hallitsemiseksi ja ehkäisemiseksi.

Palvelupisteen esihenkilö vastaa palvelupisteen päivittäisestä riskienhallinnasta. Esihenkilö perehdyttää henkilöstön ilmoitusten tekemiseen ja varmistaa, että kaikki osaavat toimia ohjeiden mukaisesti. Henkilöstö kehittää osaamistaan käsittelemällä yhdessä havaittuja riskejä, vaaratapahtumia ja mahdollisia kehittämistoimenpiteitä palvelupisteellä.

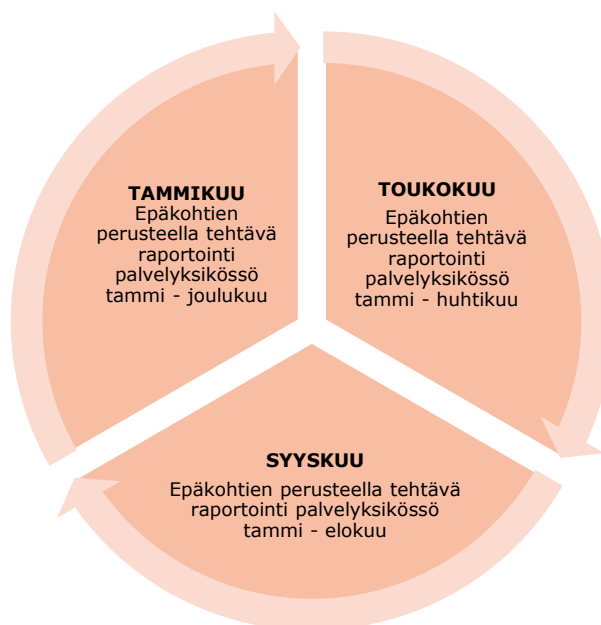
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 1). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto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

Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallinnasta järjestetään hyvinvointialueella säännöllistä koulusta esihenkilöille ja se on osa henkilöstön omavalvonnan perehdytystä.

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi

Riskien seuranta on olennainen osa hyvinvointialueen riskienhallintaa. Henkilöstö arvioi seurannan avulla riskienhallinnan onnistumista ja varmistaa toimenpiteiden vaikuttavuuden. Seuranta tuo esiin tilanteet, joissa riskien käsittely on ollut puutteellista, ja auttaa estämään riskien jäämisen huomiotta. Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat

käsittelään tapahtumayksikössä. Esihenkilö ottaa ilmoituksen käsittelyyn seitsemän vuorokauden kuluessa ja käsittelee sen henkilöstön kanssa 60 vuorokauden sisällä. Aluepäällikkö seuraa palvelupisteiden vaaratapahtumien käsittelyä ja osallistuu tarvittaessa arviointiin ja toimenpiteiden kehittämiseen.

Hygieniaohjeiden ja infektiorjunnan toteutumisen seuranta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tartuntatautiyksikkö vastaa infektioiden torjunnasta hyvinvointialueella. Henkilöstö voi konsultoida yksikköä, kun epäillään rokotuksen ehkäistävästä tai muuten poikkeavaa tartuntatautia, ilmenee epidemiaepäilyjä tai herää kysymyksiä rokotuksista ja hygieniaohjeista. Tartuntatautiyksikkö julkaisee tarkempia toimintaohjeita sisäisillä sivuilla, erityisesti palvelupisteiden tartuntatautien ja infektioiden torjuntaan liittyen. Ohjeet sisältyvät palvelupisteiden toimintaohjeisiin.

Palvelupisteessä on nimetty hygieniavastaava, joka työskentelevät tartuntatautiyksikön määrittelemän toimenkuvan mukaisesti työnantajan osoittamalla työajalla. Henkilöstö osallistuu infektioiden ehkäisyyn liittyviin koulutuksiin. Hygieniahoitaja vierailee palvelupisteissä tarvittaessa esimerkiksi laajemman infektioilanteen yhteydessä.

Henkilöstö noudattaa asiakastyössä tavanomaisia varotoimia, tarvittaessa erityisvarotoimia sekä ajankohtaisia ohjeistuksia. Aluepäällikkö seuraa infektioiden torjunnan toteutumista erilaisten mittareiden avulla, kuten epidemioiden esiintymisen perusteella. Asumisyksikön esihenkilö vastaa siitä, että havaitut epidemiat ilmoitetaan tartuntatautiyksikölle, joka vastaa tartuntatautien torjunnasta.

Hyvinvointialueen tukipalvelut toteuttavat palvelupisteen siivouspalvelut. Siivoukselle ja ruokahuollolle on omavalvontasuunnitelma, jota palvelupisteessä toteutetaan laadun varmistamiseksi.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen

Hyvinvointialue järjestää koulutuksia riskienhallintaosaamisen kehittämiseksi. Henkilöstö käsittelee ilmoitetut epäkohdat, puutteet ja vaaratapahtumat tapahtuman luonteen edellyttämällä tavalla. Organisaatio määrittää käsittelyn laajuuden ja resurssit sen mukaan, kuinka paljon selvittäminen vaatii työtä, asiantuntijoiden näkemyksiä ja kuinka merkittäväksi riski arvioidaan.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on keskittänyt hankinnat hankinnan vastuualueelle. Hankintatiimi toteuttaa hankinnat hankintaohjeen ja operatiivisten menettelytapaohjeiden mukaisesti. Tiimi edistää monituottajamallin hyödyntämistä, parantaa kustannustehokkuutta ja varmistaa palveluiden laadun. Se suunnittelee ja toteuttaa hankinnat jatkuvana prosessina, joka sisältää palvelun- ja tavarantoimittajien kartoituksen, valinnan sekä sopimuskauden hallinnan.

Alihankintapalvelut täyttävät sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Palveluntuottajat solmivat sopimukset hyvinvointialueen kanssa, osallistuvat säännöllisiin yhteistyöneuvotteluihin ja toimittavat palvelut sovitun laadun mukaisesti. Hyvinvointialue seuraa palveluiden laatua ja varmistaa, että hankinnat toteutetaan julkisia hankintoja ja käyttöoikeussopimuksia koskevan lain mukaisesti. Aluepäällikkö on tarvittaessa yhteydessä hankinnan vastuualueelle palvelussa ilmenneen mahdollisen epäkohdan korjaamiseksi ja palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi.

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).

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen jatkuvuudenhallinnan ohjeistus on valmistunut 30.4.2025. Vastuuyksiköiden valmius- ja jatkuvuussuunnitelma on valmisteilla ja valmistuu vuoden 2025 lopussa Suunnitelmasta vastaa vastuualueen johtaja ja aluepäälliköt.

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 määriteltä omavalvontaan liittyvät suositellut koulutukset omavalvontaohjelmassa. Omavalvonnasta järjestetään kaikille hyvinvointialueen henkilökunnalle vuosittain koulutusta, ja koulutukset ovat jatkuvasti saatavilla tallenteina.

Henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen varmistaminen

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma ohjaa kaikkien palvelupisteiden toimintaa ja henkilöstön työsuoritusta. Aluepäälliköt laativat ja päivittävät suunnitelman vähintään kerran vuodessa yhteistyössä esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa. Esihenkilöt perehdyttävät henkilöstön suunnitelmaan, toimintaohjeisiin ja niiden päivityksiin.

Aluepäällikkö ja esihenkilöt varmistavat, että työskentely noudattaa palveluyksikön suunnitelmaa, työntekijät sitoutuvat laadukkaaseen ja asiakasturvalliseen toimintaan ja jokainen työntekijä tuntee yksikkönsä omavalvontasuunnitelman sisällön.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yksikkö Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta arvioi palvelun ja omavalvonnan laatua palvelupistekohtaisilla valvontakäynneillä. Ikääntyneiden palvelupistekohtaiset raportit julkaistaan Hoivakotiportaalisissa. Vammaispalvelussa palvelupistekohtainen raportti on nähtävillä palvelupisteessä.

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 seuranta. Palveluyksiköiden omavalvonnan seurantaraporttien osalta tehdään yhteistyötä hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden kanssa. Hallinnon laatu- ja

asiakasturvallisuuspalvelut ohjeistavat palveluyksiköitä raporttipohjien ja seurantajärjestelmien käytön osalta.

Omaevalvontasuunnitelman ajan tasalla pitäminen ja julkaiseminen

Aluepäällikkö päivittää vastuuyksikön omaevalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Palvelupisteiden esihenkilöt tuovat aktiivisesti esiin omaevalvontaan liittyviä huomioita ja päivitystarpeita. He varmistavat, että henkilöstö käyttää suunnitelmaa perehdytyksessä ja työvälineenä yksikön toiminnan omaevalvonnan toteutumiseksi.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja puutteiden korjaaminen

Omaevalvontasuunnitelma ohjaa vastuuyksikön työtä, palvelun toteutusta ja riskinhallintaa. Riskinhallinta edellyttää avointa ja turvallista ilmapiiriä, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän läheisensä voivat tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Henkilöstö käsittelee havaitut epäkohdat ja suunnittelee niiden pohjalta kehittämistoimenpiteitä. Aluepäällikkö seuraa toimenpiteiden toteutumista.

Hyvinvointialue julkaisee ajantasaisen omaevalvontasuunnitelman verkkosivullaan. Palvelupisteen esihenkilö vastaa siitä, että omaevalvontasuunnitelma on saatavilla palvelupisteessä, jotta asiakkaat ja henkilöstö voivat tutustua siihen. Aluepäällikkö raportoi omaevalvonnan seurannasta ja siihen perustuvista muutoksista vastuualueen johtoryhmälle neljän kuukauden välein. Hyvinvointialue asettaa raportin julkisesti nähtäville. [Palveluiden omaevalvontasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.](#)

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta Saatavilla verkosta Palveluiden omavalvontasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (luvn.fi)

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukkoon

Epäkohta/kehittämiskohde	Korjaavat	Toteutusaika	Vastuuhenkilö
	toimet		

Taulukko 1. Vastuuyksikön palvelupisteet

Taulukko 2. Laatutavoitteet asumispalveluissa

Taulukko 2. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle suositellut omavalvontaan liittyvät koulutukset (2024)

Taulukko 4. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

Kuva 1. Muistutusprosessi

Kuva 2. Sosiaalihuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Kuva 3. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

Kuva 4. Vaara- ja haittatapahtumien raportointiaikataulu.

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta
Saatavilla verkosta [Palveluiden omavalvontasuunnitelmat | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue \(luvn.fi\)](#)