



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

3.6.2024
luvn.fi

Oma- valvontasuunnitelma Keskinen 1 asumispalvelut

[illegible]

Sisällys

1.1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.2	Palveluyksikön perustiedot	1
1.3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	3
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	3
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	7
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
2.4	Muistutusten käsittely	15
2.5	Henkilöstö	16
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .	23
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	24
2.8	Toimitilat ja välineet	26
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	31
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	37
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	38
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	40
3	Omaavalvonnalla riskienhallinta	41
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	41
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	44
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	47
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	50
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	50
4	Omaavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	51
4.1	Toimeenpano	51
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	52

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 suunnitelmassa Palveluyksiköllä tarkoitetaan palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- ja/tai terveyspalveluja. Dokumentissa kulkee Palveluyksikkö ja Vastuuyksikkö rinnakkain. Palvelupiste on palveluyksikön/vastuuyksikön osa, jolla tarkoitetaan tosiasiallista paikkaa, jossa palveluyksikköön/vastuuyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan.

Keskinen 1

TEKNIIKANTIE 15, 02150 Espoo

Vastuuhenkilö: aluepäällikkö Bernadetta Stenström

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 varoitusaajalla samoin kuin johto- ja ohjaustehtävien delegoinnin valvontaa.

Asumispalvelujen terveydenhuollosta vastaava lääkäri on hallintoylilääkäri Annette Kainu.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asumispalvelujen vastuualueella tuotetaan omana palveluna asumispalveluja, päivätoimintaa sekä työllistymistä tukevaa toimintaa ja työhönvalmennusta erityishuollon asiakkaille. Asumismuotoja on tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen sekä ympärivuorokautinen palveluasuminen (pitkäaikainen ja lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen).

Palveluja tuotetaan Länsi – Uudenmaan hyvinvointialueen useissa eri palvelupisteissä pääasiallisesti läsnäpalveluna. Osa palveluista voidaan tuottaa 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	Asiakasmäärät	Huoneiden määrä
Lohja	Pentinkulma	Seija Erkkilä	seija.erkkila@luvn.fi 0443741238	Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen, pitkäaikainen ja lyhytaikainen	41 pitkäa. ja 9 lyhyta.	50
Lohja	Kultakartano	Anastasia Stigell	anastasia.stigel@luvn.fi 0443695203	Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen, pitkäaikainen	54	54
Lohja	Kultakodit	Pia Blomberg	pia.blomberg@luvn.fi 0443692470	Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen, pitkäaikainen	56	54
Lohja	Petäjäkoti	Linda Böling	linda.boling@luvn.fi 0445673293	Ikääntyneiden Yhteisöllinen asuminen	15	15
Lohja	Tuomenkukka	Linda Böling	linda.boling@luvn.fi 0445673293	Ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen, pitkäaikainen	7	7
Lohja	Kaisankallio	Mari Ranta	mari.ranta@luvn.fi 0403047170	Vammaispalvelujen ympärivuorokautinen palveluasuminen, pitkäaikainen ja lyhytaikainen.	11 pitkäa. 2 lyhyta.	13
Lohja	Keskilohja	Johanna Hanninen	johanna.hanninen@luvn.fi 0403047247	Vammaispalvelujen ympärivuorokautinen palveluasuminen, pitkäaikainen	18	18
Lohja	Touhula	Johanna Hanninen	johanna.hanninen@luvn.fi 0403047247	Lasten vammaispalvelujen ympärivuorokautinen palveluasuminen, lyhytaikainen. Aikuisten päivätoiminta.	10 päivätoiminta 5 lyhytaikaista ymp.	

Lohja	Myllykallio	Janne Kortelainen	janne.kortelainen@luvn.fi 0403047199	Vammaispalvelujen ympärivuorokautinen palveluasuminen, pitkäaikainen	18	18
Lohja	Saukkola	Janne Kortelainen	janne.kortelainen@luvn.fi 0403047199	Vammaispalvelujen ympärivuorokautinen palveluasuminen, pitkäaikainen. Päiväaikainentoiminta	10 ymp, 2 tuettu as., päiväaik. 40	10
Lohja	Veijolantie	Anni Erolahti	anni.erolahti@luvn.fi 0403047233	Vammaispalvelujen ympärivuorokautinen palveluasuminen, pitkäaikainen.	17	17
Lohja	Karjalankatu	Anni Erolahti	anni.erolahti@luvn.fi 0403047233	Vammaispalvelujen päiväaikainentoiminta.	90	-

Taulukko 1. Vastuuyksikön palvelupisteet

Toiminta-ajatus:

Tavoitteena laadukkaat ja turvalliset, asiakaslähtöiset sekä kustannustehokkaat asumispalvelut, Kotona- Länsi- Uudellamaalla.

Toimintaperiaatteet:

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

Pääsääntöisesti palveluja tuotetaan henkilöille, joiden kotikunta on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Asumispalveluita ostetaan myös ostopalveluna, yksityisiltä palveluntuottajilta ja myös sopimuksen perusteella suoramarkkinoita.

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. Laadunhallinnassa tarkastellaan toimintaa, sen arvoja ja periaatteita.

Kehitämme palvelutuotannon laatua jatkuvasti saamamme palautteen perusteella ja arvioimalla toimintaamme. Seuraamme palvelupisteen toiminnassa ja palvelujen laadussa käytettäviä laatu- ja turvallisuusmittareita säännöllisesti. Käsitlemme havaitut poikkeamat ja käynnistämme kehittämistoimenpiteet laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Opimme vaaratapahtumista, yhtenäistämme toimintatapoja ja pidämme huolta henkilökunnan osaamisesta. Palvelujen käyttäjillä ja heidän läheisillä on tärkeä rooli palvelujemme laadun parantamisessa. Käytämme asiakkailta saamamme palautetta toimintamme kehittämisessä ja haluamme varmistaa asiakkaille hyvän asiakaskokemuksen.

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. Palvelupisteen vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että toimimme omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja toteutamme palvelupisteiden toimintaohjeita päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa.

Laadunhallintamme 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- tai asiakaskokouksissa. Huomioimme saamamme palautteen ja asiakkaan ehdotukset palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa mahdollisuuksien mukaan.

Toteutamme palvelut turvallisesti

1. Ympäri vuorokaudisessa palveluasumisessa henkilöstö on läsnä ympäri vuorokaudisesti.
2. Yhteisöllisessä asumisessa henkilöstö on läsnä aamusta iltaan. Yöaikaiset avustamiskäynnit suunnitellaan asiakkaan tarpeen mukaisesti.
3. Vammaispalvelujen tuettu asuminen on käyntiperusteista. Yöaikaiset avustamiskäynnit eivät kuulu palveluun.
4. 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.
5. Henkilöstö toteuttaa lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti ja arvioi lääkehoidon turvallisuutta jatkuvasti.
6. 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.
7. Koulutamme ja opastamme henkilöstön toimimaan häiriötilanteissa ja kriittisten tilanteiden varalta. Varmistamme harjoittelemalla, että henkilöstö tietää, miten toimia yhteisten ohjeiden mukaisesti.
8. Henkilöstöllä on käytössä ajantasaiset hygieniaohjeet ja henkilöstö toimii hygieniaohjeita noudattaen.
9. Henkilöstö tuntee tietosuojan ja tietoturvan merkityksen työssään ja toimii ohjeiden mukaisesti.
10. Teemme yhteistyötä ja jaamme osaamista ja käytäntöjä asiakas- ja työturvallisuuden ja palvelun sujuvuuden edistämiseksi.

11. Varmistamme riittävän henkilöstömitoituksen, asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämän henkilöstörakenteen 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:

- Suunnitelmat
- RAI arviointivälineistö
- Asiakastyytyväisyyskyselyt vuorovuosittain Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ja Terveiden ja hyvinvointilaitos
- Palautteet, muistutukset ja kantelut
- Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset (potilasturvallisuus)
- Henkilöstön tyytyväisyyskyselyt (Pulssi)
- Työturvallisuus ja riskien arviointi
- Erilliset suunnitelmat ja ohjeet laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.
 - Sosiaali- ja terveystieteiden myöntämisen perusteet
 - Lääkehoitosuunnitelma
 - Laiteturvallisuuksuunnitelma
 - Tietoturvasuunnitelma (hyväksytty 18.10.2024)
 - Valmiuden ja varautumisen suunnitelmat (tulossa)
 - Jatkuvuudenhallintaohjeet häiriötilanteita varten
 - Poistumisturvallisuus selvitys 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, 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, tekee riskinarvioinnin ja edistää ennakoivaa turvallisuuskulttuuria. Esihenkilö käsittelee järjestelmässä tehdyt

ilmoitukset kuukausittain henkilöstön kanssa. Kiireellisiä toimenpiteitä aiheuttavat tapaukset käsitellään viipymättä aluepäällikön kanssa. 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 johtoryhmä kokoontuu viikoittain. Käymme läpi vastuualueen kokonaisuuden kannalta keskeiset asiat ja jatkotoimenpiteet. Järjestämme asumispalvelujen esihenkilötapaamiset kvartaaleittain.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan pääsy asumispalveluihin tapahtuu sosiaalipalvelujen neuvonnan yksikön kautta. Vammaispalvelujen yksikköön asiakkaat ohjautuvat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaissosiaalityön palveluyksikön kautta. Asiakkaan palvelutarpeenarviointi ja päätös palvelusta tehdään keskitetysti hyvinvointialueen sosiaalipalvelujen asumisen asiakasohjaus-yksikössä?

Ikääntyneen asiakkaan ohjautuminen palveluun tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin kautta, kun asiakas tai hänen läheisensä on hakeutunut sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeenarviointiin. Asiakkaan palvelutarpeenarviointi ja päätös palvelusta tehdään keskitetysti hyvinvointialueen Seniori-infossa. Iäkkään asiakkaan palvelutarve arvioidaan yhdenmukaista arviointipohjaa, RAI-arviointivälineistöä ja tarpeen mukaan muita mittareita hyödyntämällä. Edellytys asiakkuudelle on palveluiden myöntämisen perusteiden täyttyminen. 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. Asiakkaat voivat osallistua palvelupisteen yhteisö- ja asiakaskokouksiin. Yhteisökokouksissa käsittelemme yhteisesti asumiseen ja palveluihin vaikuttavia asioita. Yhteisökokoukset ovat asiakkaille mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omaan arkeen. Huolehdimme, että asiakkaalle kerrotaan hänen palveluitaan koskevista asioista. Asiakas voi tarkastaa terveystietonsa Omakannasta tai pyytää kirjauksia hyvinvointialueelta. [Tietopyynnöt Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluissa | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Vastuualueen arvot korostavat asiakkaan hyvää arkea, kohtaamista ja inhimillisyyttä. Varmistamme asiakkaidemme asiallisen kohtelun perehdyttämällä ja kouluttamalla henkilöstöä sekä seuraamalla henkilöstön hyvinvointia. Henkilöstöllä 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 käytetään Lari-järjestelmää ja ilmoitus on mahdollista tehdä myös nimettömästi.

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. Toimenpiteinä voivat olla suullinen huomautus, kirjallinen 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. Tavoitteemme 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, on asiaa selvitettävä yhdessä asiakkaan läheisten tai laillisen edustajan 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 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:

Suunnitelma laaditaan ja päivitetään säännöllisesti, vähintään puolivuositain, 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 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. Asiakkaan voinnin/palvelutarpeen muuttuessa, vastuuhoitaja tekee tarvittavat muutokset suunnitelmaan tehdyn arvioinnin perusteella.

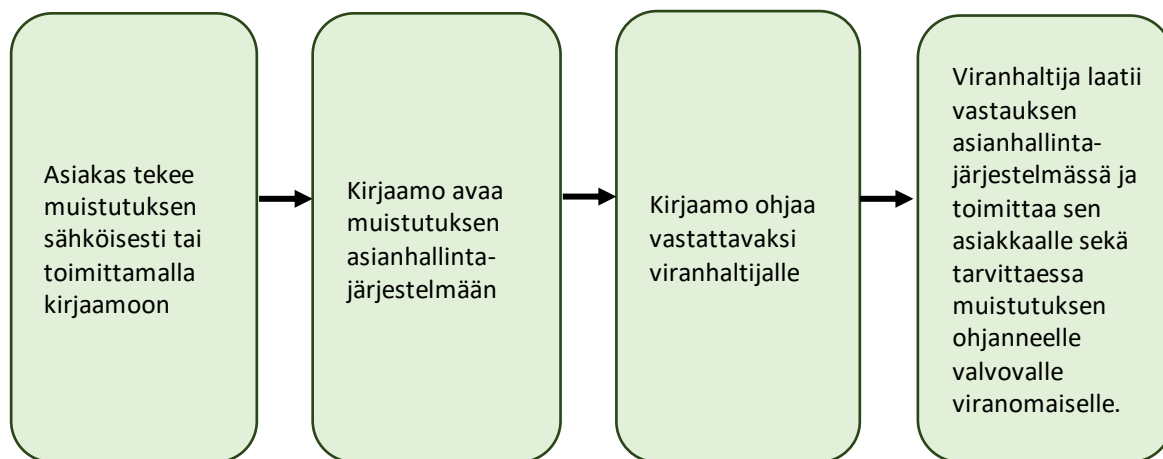
Ikääntyneiden ympärivuorokautisessa lyhytaikaisessa palveluasumisessa suunnitelma perustuu kotihoidon tekemään

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.

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. Muistutus toimitetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamoon joko sähköisesti suomi.fi-tunnistautumisella verkkolomakkeella 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 sosiaalihuoltoon koskevan muistutuksen käsittelystä. Muistutukset ohjataan 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

.

Keskinen 1 alueella työskentelee noin 320 henkilöä

Kultakartano 44 työntekijää
Kultakodit 43 työntekijää
Pentinkulma 43 työntekijää
Petäjäkoti ja Tuomenkukka 14,5 työntekijää
Kaisankallio 15 työntekijää
Keskilohja ja Touhula 35 työntekijää
Myllykallio 15,5 työntekijää
Saukkola 20 työntekijää
Veijolantie 25,5 työntekijää
Karjalankatu 31,5 työntekijää

Henkilöstöön kuuluu sosiaali- ja terveydenhuollon laillistettuja ja nimikesuojattuja ammattilaisia, kuten sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia, palveluohjaajia ja fysioterapeutteja sekä lisäksi yksiköissä voi työskennellä puhtaus- ja ateriapalveluissa työskentelee henkilöstöä.

Henkilöstörakenteemme on asiakkaiden palvelutarpeen (ja palvelupisteiden toiminnan) mukainen. Palvelupisteen 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. Teemme yhteistyötä Liikkuvan sairaalaan kanssa.

Yhteisöllisen asumisen palvelupisteissä on sosiaali- ja terveystieteen 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.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen (pitkä- ja lyhytaikainen) toimipisteissä henkilöstö on läsnä jatkuvasti. Vammaispalvelujen palvelupisteiden esihenkilön varmistaa, että henkilöstömäärä vastaa asiakkaiden palvelutarvetta. Ikääntyneiden palvelupisteiden esihenkilö varmistaa, että välittömään asiakastyöhön osallistuva henkilöstömäärä täyttää lainsäädännön mukaisen henkilöstön vähimmäismitoituksen (0,6).

Vastuuyksikössä työskentelee pääsääntöisesti hyvinvointialueen vakituista henkilöstöä. Palvelupisteen esihenkilö vastaa sijaishankinnasta suunniteltujen ja äkillisten poissaolojen korvaamiseksi. Tarvittaessa rekrytoimme henkilöstöä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle.

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

Vastuuyksikössä 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 palvelupisteen palvelukielellä keskustelemaan asiakkaiden, läheisten, muun henkilöstön ja yhteistyötahojen kanssa, sekä tekemään tarvittavat asiakkaan asiakirjamerkinnät.

Tartuntatautilain mukaisesti työnantajan tulee huolehtia siitä, että tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita hoitaa riittävästi suojattu henkilöstö. Edellytämme palveluyksikössä välittömässä asiakastyössä työskentelevältä henkilöstöltä tartuntatautilain §48 mukaista 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 palveluyksikössä 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.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta:

Työ asiakkaiden kanssa vaatii työntekijöiltä laaja-alaista osaamista hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi ja sairauksien hoidossa. Aluepäällikkö seuraa vastuuyksikön palvelupisteiden palvelun laadun ja henkilöstön osaamisen kehitystä. Aluepäällikkö ja palvelupisteen esihenkilö suunnittelevat yhdessä palvelupisteen henkilöstön koulutuksia sekä sopivat kehittämistoimista laatupoikkeamien korjaamisessa. Käytämme vastuuyksikössä 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 tarvitsevansa. 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 vastuuyksikön asiakkaiden palvelun ja hoidon tarpeet huomioiden ovat vanhustyön ja hoitotyön osaaminen, muistisairauksiin liittyvä osaaminen sekä tieto perussairauksien vaikutuksesta ihmisen terveyteen sekä niiden seurannasta ja hoidosta.

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

- Asiakastietojen käsittelyyn liittyvä tietoturva- ja suoja periaatteet
- Asiakastiedon kirjaaminen
- Asiakkaan osallisuuden, omatoimisuuden ja toimintakyvyn edistäminen ja tukeminen
- Työergonomia
- Asiakkaan sosiaalista toimintakykyä edistävät taidot
- Asiakas- ja työturvallisuuden hallinta
- 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 opiskelijoita voi toimia palvelupisteessä sijaisena, jos hänellä on opintojen kautta hankittu riittävä osaaminen suhteessa tutkinnon perusteisiin, ammattihenkilölainsäädännön edellyttämään osaamiseen sekä työpaikan osaamistarpeisiin.

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

Sijaisuudessa toimivalla tulee olla nimetty sairaanhoitajaohjaajana ja hänen tulee voida konsultoida työvuorossa sairaanhoitajaa.

Lähihoitajan sijaisuudessa toimivalla edellytetään noin 60 osaamispisteen suoritusta lähihoitajan opinnoissa ja voimassa olevaa opinto-oikeutta. Lisäksi arvioidaan käytännössä saavutetun kokemuksen tai muiden

seikkojen perusteella riittävät edellytykset kyseisen tehtävän hoitamiseen.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

Erityislainsäädännön vaatimukset:

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

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.

Erityishuoltoa antavassa toimintayksikössä on oltava sen toimintaan ja erityishuollossa olevien henkilöiden erityisiin tarpeisiin nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja 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

Palvelupisteissä määrittelemme toiminnan ja asiakkaiden tarpeiden kannalta riittävän perustason henkilöstömäärän, rakenteen ja osaamisen. Laadimme työvuorosuunnitelmat asiakastarpeiden mukaisesti, huomioiden sekä asiakkaiden lukumäärän, että yksilöllisen hoidon ja ohjauksen tarpeen.

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.

PALVELU	TUOTTAJA	Asiakas- ja potilastietojärjestelmä
Sairaalapalvelut, Liikkuva sairaala Liisa	Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	LifeCare, Pegasos, Mediatri
Asiakasohjaus-Seniori-info	Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	SBM, SocFinder, SosiaaliEffic
Kotona asumista tukevat palvelut	Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	LifeCare, Pegasos, Mediatri
Lääkäripalvelut	Terveystalo, Mehiläinen, SoloHealth, Pihlajalinna	Acute, Lifecare, Mediatri, Pegasos

HUS:in tuottamat palvelut	HUSLab, HUSKuvantaminen, HUSLaiterekisteripalvelu, HUSApuvälinepalvelu, HUSVälinehuolto, HUSLogistiikkapalvelut	
Farmasiapalvelut	Yliopistoapteekki, yksityiset apteekit alueella, HusApteekki (rokotteet)	
Muita		

2.8 Toimitilat ja välineet

Palvelupisteiden tilat on suunniteltu vastaamaan asiakkaidemme tarpeita. Kaikki tilat ovat esteettämiä ja helposti saavutettavia.

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

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

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 kattonosturia asiakkaan siirtymisen apuna. Peruskalustuksen lisäksi asiakas voi kalustaa asuntonsa omien toiveidensa ja mieltymystensä mukaisesti. (Lisäksi

palvelupisteessä voi olla liikuntatiloja, kuntosali sekä ulkoiluun soveltuvat alueet ja aidattu piha). Vammaispalvelujen ympärivuorokautisissa asumisyksiköissä asiakkaat kalustavat itse asuntonsa.

Ikääntyneiden yhteisöllisessä asumisessa asiakas vastaa itse asunnon kalustamisesta ja sisustamisesta. Asunnon koko on vähintään 20 neliömetriä. Asunnon peruskaluston 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 ja 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 sekä toiminnan päättämisestä – esimerkiksi jatkuvaa hoitoa antavan sosiaalihuollon toimintayksikön osalta.

Varmistamme kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimipaikoissa palvelukeskuksen tukipalveluiden turvallisuuspalveluilla, rakenteellisilla turvallisuusjärjestelyillä ja teknisellä valvonnalla.

Käytämme palvelupisteissä erilaisia henkilöturva- ja avunpyyntöjärjestelmiä, joilla varmistamme asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden sekä palveluiden sujuvuuden. Huolehdimme siitä, että kriittiset henkilöturvajärjestelmät toimivat asianmukaisesti ja testaamme ne säännöllisesti. 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 hygieniakäytänteistä tai välineiden desinfioinnista.

Varmistamme palveluyksikön tilojen turvallisuuden, toimintakunnon ja siisteyden huolehtimalla rakenteellisesta turvallisuudesta (kulkutiet, käytävät, lattiat, portaat, siisteys, järjestys, esteettömyys) sekä varmistamalla rikosturvallisuudesta (lukitus, murtosuojaus, kulunvalvonta, kameravalvonta, vartiointi).

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

Kultakartano: elektroninen kulunvalvonta, hälytyslaitteet, hoitajakutsu,
Kultakodit: elektroninen kulunvalvonta, hälytyslaitteet, hoitajakutsu,
Pentinkulma: elektroninen kulunvalvonta, hälytyslaitteet, hoitajakutsu,
Petäjäkoti ja Tuomenkukka kameravalvonta: (lääkehuone), elektroninen kulunvalvonta, hälytyslaitteet

Kaisankallio: kameravalvonta (pääovi, lääkehuone), elektroninen kulunvalvonta, hälytyslaitteet, hoitajakutsu,
Keskilohja ja Touhula: elektroninen kulunvalvonta, hälytyslaite
Myllykallio: kameravalvonta (ulkotilat, sisäänkäynti, lääkehuone),
Saukkola: päivätoiminnassa kameravalvonta (ulkotilaa)
Veijolantie: elektroninen kulunvalvonta, kameravalvonta (ulkotilat, asiakashuone eri luvalla), hälytyslaitteet
Karjalankatu: -

Hyvinvointialueen toimesta yksiköissä ei suoriteta kameravalvontaa muuten, kuin sisäänkäyntien yhteydessä ja lääkehuoneissa. Tallentavan kameravalvonnan rajaaminen perustuu Euroopan unionin tietosuoja-asetukseen 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 määritellyt 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 tai turvallisuuspalveluihin ohjeistuksen mukaisesti.

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. Palveluyksiköllä on palvelupisteisiin nimetty laitevastaava. Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävänä on palvelupisteissä varmistaa henkilöstön osaaminen käytössä olevien laitteiden osalta, käytössä olevat laitteet ovat rekisteröity, CE-merkitty ja EU-säätelyn käyttömukaisia, ne ovat kunnossa ja niille toteutuu määräaikaistarkastukset sovituin välein.

Palveluyksiköissä lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN [intranetistä](#). Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääkinnällisten laitteiden 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. Läkinnällisten 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:

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

Jokainen uusi työntekijä perehtyy lääkinnällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen. Läkinnällisten laitteiden käyttäjällä tulee olla riittävä osaaminen ja kokemus käyttää laitteita. Laitepassin avulla esihenkilö dokumentoi henkilökunnan osaamisen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen yhteiseen järjestelmään (Lariin) ja varmistaa, että

jokainen lääkinnällisiä laitteita käyttävä ammattilainen on saanut perehdytyksen niiden käyttöön. Laitepassin suoritukseen kuuluu oppimateriaalia, laitteenkäyttötenttejä sekä käytännön näyttöjä.

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

Laitevastaava tuntee oman yksikkönsä työn erityispiirteet ja työssä tarvittavat lääkinnälliset laitteet. Hän osallistuu myös aktiivisesti laiteturvallisuuteen ja lääkinnällisiin laitteisiin liittyviin koulutuksiin, päivittää omaa osaamistaan ja toimii perehdyttäjänä.

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 palveluysiköissä harjoitetaan omaa laitevalmistusta, sille nimetään valmistuksesta vastaava vastuhenkilö. Vastuhenkilö noudattaa lain lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoitteita luku 4, 35 §. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa on tarkemmin kuvattu lääkinnällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen liittyvät käytänteet. Palveluysiköissä 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. Se löytyy Eduhousen koulutuksista ja kaikkien työssään henkilötietoja käsittelevien tulee suorittaa koulutus. 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, ja jokainen työntekijä vastaa oman roolinsa ja vastuualueensa mukaisesti. 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.

[luitfi.sharepoint.com/sites/Ajankohtaista/SiteAssets/Forms/AllItems.aspx
?id=%2Fsites%2FAjankohtaista%2FSiteAssets%2FSitePages%2FYleinen-
uutissivupohja%2810%29%2FLUVN-Tietoturvasuunnitelma-
%2Epdf&parent=%2Fsites%2FAjankohtaista%2FSiteAssets%2FSitePage
s%2FYleinen-uutissivupohja%2810%29](https://luitfi.sharepoint.com/sites/Ajankohtaista/SiteAssets/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FAjankohtaista%2FSiteAssets%2FSitePages%2FYleinen-
uutissivupohja%2810%29%2FLUVN-Tietoturvasuunnitelma-
%2Epdf&parent=%2Fsites%2FAjankohtaista%2FSiteAssets%2FSitePage
s%2FYleinen-uutissivupohja%2810%29)

Tietoturva:

Hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on laadittu 18.10.2024.

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 vastuuyksiköissä, 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. Vastuuyksikössä 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 tietoturvaloukklauslomake, 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. Palveluyksikössä on käytössä henkilökutsujärjestelmä sekä asiakkaiden kulunvalvonnassa käytettäviä teknologisia ratkaisuja, kuten sähkölukot, ovivahdit, henkilöstön henkilöturvahälyttimet

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

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

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

Palvelupisteet laativat yksikkötasoiset lääkehoitosuunnitelmat, joiden toteutumisesta vastaavat aluepäällikkö, palvelupisteen vastuhenkilö sekä nimetyt lääkehoidon vastaavat.

Palvelupisteiden lääkehoitosuunnitelmat päivitetään esihenkilön johdolla aina, kun palvelupisteessä tehdään oleellisia muutoksia lääkehoidon toteuttamisen ohjeisiin, ja vähintään vuoden välein. Palvelupisteen toiminnasta vastaava lääkäri hyväksyy suunnitelman allekirjoituksellaan. 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.

Vastuuyksikössä (sosiaalihuollon palveluasumisen yksikkö) ei ole rajattua lääkevarastoa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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. Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja

Palvelupisteen esihenkilö vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palvelupisteen asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Vastaavan on huolehdittava henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelyssä

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus toimii rekisterinpitäjänä.

Tarjoamme rekisteröidyille tarvittavan informaation hyvinvointialueen verkkosivuilla. Sivulla 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 on saatavilla yksiköissä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on erilliset tietosuojalinjaukset, joissa kuvataan tietosuojan toteuttaminen hyvinvointialueella (Saatavilla vain sisäisesti: Sisäiset palvelut - Tietosuojalinjaukset LUVN.pdf - Kaikki asiakirjat (sharepoint.com)). Hyvinvointialueen sisäinen vastuunjako määrittää miten palveluyksikössä noudatetaan tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa

Tietosuojaperiaatteiden ja rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen palveluyksikön toiminnassa:

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 palvelupisteillä monikanavaisesti asiakkailta ja heidän läheisiltään seuraavin tavoin:

- **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.

- **Muistutukset ja kantelut:** Saamme palautetta myös 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.

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 "riskiarvio".

Palveluyksiköt tunnistavat asiakas- ja potilasturvallisuuden 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 riskien suuruuden ja vaikutuksen riskiluokituksen avulla.

Aluepäällikkö käsittelee asiakkaalle aiheutuneet merkittävät (luokka 4) tai vakavat (luokka 5) haitat.

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 vaikuttavat tekijät.

Hyvinvointialue kehittää turvallisuuskulttuuria kannustamalla henkilöstöä tekemään matalalla kynnyksellä ilmoituksia tapahtumista, jotka voivat vaikuttaa turvallisuuteen. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset yhdessä henkilöstön kanssa ja tunnistaa niiden avulla toiminnan epäkohtia. Yhdessä suunnitellaan kehittämistoimia ja etsitään keinoja riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi hyväksyttävälle tasolle. Ennakoiva toiminta on kustannustehokkain tapa edistää turvallisuutta.

Riskienhallinta on kokonaisvaltainen ja jatkuva prosessi. Henkilöstö tunnistaa ja analysoi riskejä aktiivisesti, jotta voidaan vähentää niiden haittavaikutuksia ja seurauksia.

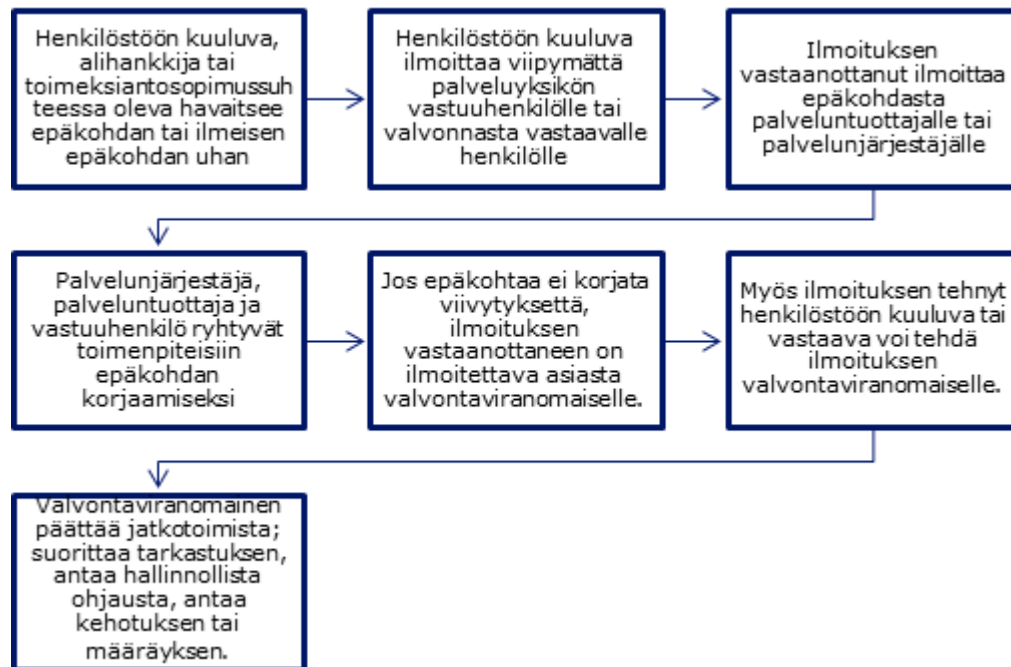
Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	Lari	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	Lari	

Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	Ilmoitus palvelun vastuuhenkilölle 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 asiakas-/potilasturvallisuuden 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 selvityspyynnöt ja käsittelyprosessi

Aluepäällikkö tekee yhteistyötä hallintopäällikön ja asumispalvelujen johtajan kanssa ja käsittelee viranomaisten selvityspyynnöt asianhallintajärjestelmässä. Aluepäällikkö pyytää tarvittavat selvitykset ja dokumentit tarvittaessa palvelupisteen esihenkilöltä ja 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 siten, että vastaavia tilanteita ei enää toistu. Henkilöstö käsittelee vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet yhdessä palvelupisteellä, jolloin he oppivat tunnistamaan toiminnan ongelmakohtia. Näihin tarttumalla voidaan ehkäistä poikkeamia tulevaisuudessa, havaita ne ajoissa ja lieventää niiden seurauksia.

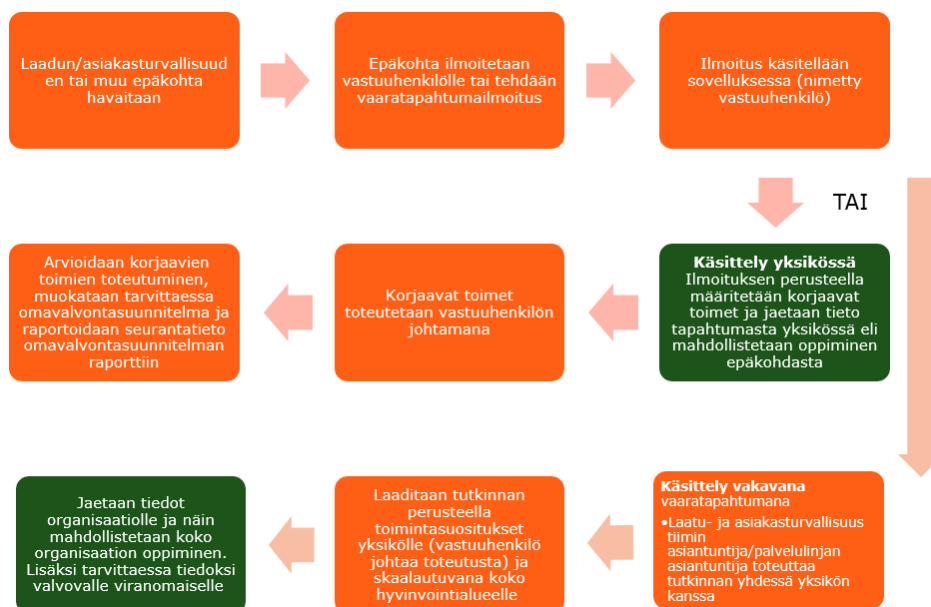
Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys

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 esimerkiksi aamu- tai iltapäiväraportin yhteydessä. Henkilöstö voi tarvittaessa hakea 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 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.

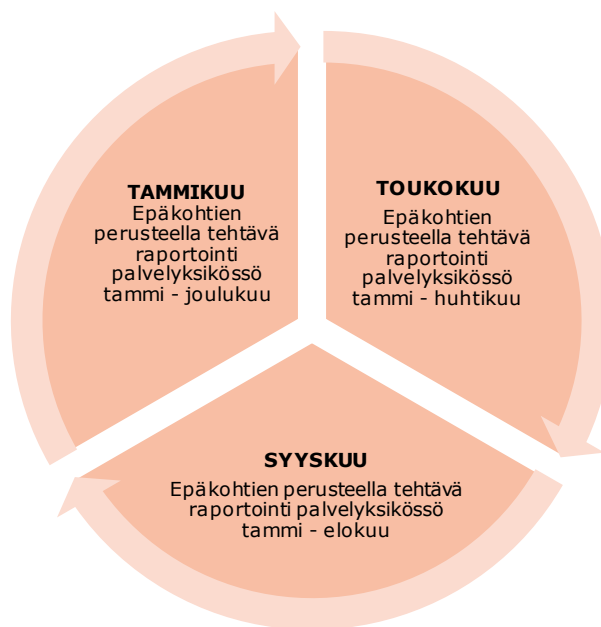
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 1). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto 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 haattatapahtumat) perusteella ja raportoidaan hyvinvointialue/palvelulinja ja palveluuyksikkötasoisesti neljän kuukauden välein. Raportointi käsitellään sisäisesti ja viedään osana omavalvontasuunnitelmia hyvinvointialueen verkkosivuille neljän kuukauden välein (kuva 4).



Kuva 4. Vaara- ja haattatapahtumien raportointiaikataulu.

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

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi:

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

Tapahtumayksiköt käsittelevät asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat. Esihenkilö ottaa ilmoituksen käsittelyyn seitsemän

vuorokauden kuluessa ja käsittelee sen henkilöstön kanssa 60 vuorokauden sisällä.

Hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumisen seuranta:

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

Palvelupisteet nimeävät hygieniavastaavan tai -vastaavat, jotka työskentelevät tartuntatautiyksikön määrittelemän toimenkuvan mukaisesti työnantajan osoittamalla työajalla. Henkilöstö osallistuu infektioiden ehkäisyyn liittyviin koulutuksiin. Hygieniahoitaja vierailee palvelupisteissä tarvittaessa.

Henkilöstö noudattaa asiakastyössä tavanomaisia varotoimia, tarvittaessa erityisvarotoimia sekä ajankohtaisia ohjeistuksia. Yksiköt seuraavat infektioiden torjunnan toteutumista erilaisten mittareiden avulla, kuten epidemioiden esiintymisen perusteella. Henkilöstö ilmoittaa havaitut epidemiat tartuntatautiyksikölle, joka vastaa tartuntatautiien torjunnasta.

Hyvinvointialueen tukipalvelut toteuttavat palvelupisteen siivouspalvelut. Laitoshuolto ja keittiö laativat omat omavalvontasuunnitelmansa ja toteuttavat oman ohjelmansa mukaisesti.

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 keskittää 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.

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 valmistunee vuoden 2025 lopussa, joista vastaavat 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 määritelty omavalvontaan liittyvät suositellut koulutukset omavalvontaohjelmassa. Omavalvonnasta järjestetään kaikille hyvinvointialueen henkilökunnalle vuosittain koulutusta, ja koulutukset ovat jatkuvasti saatavilla tallenteina.

Henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen varmistaminen:

Vastuuyksiköiden 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.

Päälliköt ja esihenkilöt varmistavat, että työskentely noudattaa suunnitelmaa ja että työntekijät sitoutuvat laadukkaaseen ja asiakasturvalliseen toimintaan. 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.

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.

Omavalvontasuunnitelman ajan tasalla pitäminen ja julkaiseminen:

Aluepäälliköt päivittävät vastuuyksikön omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Palvelupisteiden esihenkilöt tuovat

aktiivisesti esiin omavalvontaan liittyviä huomioita ja päivitystarpeita. He varmistavat, että henkilöstö käyttää suunnitelmaa perehdytyksessä.

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja puutteiden korjaaminen:

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelma 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 omavalvontasuunnitelman verkkosivullaan ja palvelupisteessä, jotta asiakkaat ja henkilöstö voivat tutustua siihen. Aluepäällikkö raportoi omavalvonnan seurannasta ja siihen perustuvista muutoksista vastuualueen johtoryhmälle neljän kuukauden välein. Hyvinvointialue asettaa raportin julkisesti nähtäville.

[Palveluiden omavalvontasuunnitelmat](#) | [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#).

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

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukkoon

[illegible]

- Taulukko 1.** Vastuuyksikön palvelupisteet
- Taulukko 2.** Laatutavoitteet asumispalveluissa
- Taulukko 3.** 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 \(luvn.fi\)](#)