



Omavalvontasuunnitelma

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	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	5
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
2.4	Muistutusten käsittely	9
2.5	Henkilöstö	10
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .	12
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
2.8	Toimitilat ja välineet	14
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
2.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	17
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	17
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	18
3	Omavalvonnan riskienhallinta.....	19
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	19
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	20
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	25
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	26
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	27
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	27
4.1	Toimeenpano	27
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	27

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

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Perhesosiaalityö, alueelliset palvelut. Tekniikantie 15, 7. krs 02150 Espoo

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

Palveluyksikköpäällikkö Pauliina Pitkälä, puh. 040 3587933, os.

Tekniikantie 15, 7. krs 02150 Espoo

Palvelupiste (toimipiste)	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (osoite ja puhelinnumero)
Leppävaara	Johtava sosiaaliohjaaja Tiina Halinen	Lintuvaarantie 2 A, 3. krs, 02650 Espoo Puh. 043 8271437
Espoon keskus	Johtava sosiaaliohjaaja Carita Tanskanen	Kamreerintie 6, 02770 Espoo Puh. 043 8255502
Matinkylä, Olari, Tapiola	Johtava sosiaaliohjaaja Anni Elo	Niittyportti 4, 02200 Espoo Puh. 040 1905684
Espoonlahti	Johtava sosiaaliohjaaja Tiina Varonen	Niittyportti 4, 02200 Espoo Puh. 046 8772349
Lohja	Johtava sosiaaliohjaaja Saija Saario	Laurinkatu 50, 08100 Lohja Puh. 044 3740188
Vihti, Karkkila	Johtava sosiaaliohjaaja Tia Palmroos	Asemantie 30, 03100 Nummela Puh. 044 4675409

Kirkkonummi	Johtava sosiaaliohjaaja Sari Heinonen	Jokiniityntie 2, 02400 KirkkonummiPuh. 040 4819492
Hanko, Inkoo, Raasepori, Siuntio	Johtava sosiaaliohjaaja Martina Djupsjö	Raaseporintie 37, 10600 Tammisaari Puh. 040 6306876

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Perhesosiaalityö tarjoaa tukea Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen lapsiperheille tilanteissa, joissa perheen, lapsen, nuoren tai vanhemman arjen sujuminen tai arjesta selviytyminen on hankaloitunut. Kotipalvelu, perhetyö, sosiaaliohjaus ja sosiaalityö auttavat haasteellisissa elämäntilanteissa olevia perheitä ja järjestävät heille tarvittaessa konkreettista apua kuten lastenhoitoapua, kodinhoidollista apua, ohjausta ja neuvontaa lapsiperheiden palveluista, sosiaaliohjausta ja perhetyötä vanhemmuuden tukemiseksi, tukihenkilö- ja tukiperhetoimintaa haavoittuvassa asemassa olevan lapsen terveyden tai kehityksen turvaamiseksi sekä tavoitteellista muutostyötä elämänhallinnan parantamiseksi. Perheet voivat saada tukea perhesosiaalityöstä tilanteissa, joissa heillä on hankaluuksia arkirutiinien hallinnassa, elämänhallinnassa tai vaikeuksia elämän muutos- tai kriisitilanteissa. Perheen arkea voivat kuormittaa esimerkiksi perheen sisäiset ristiriidat, pikkulapsen kehitysvaiheeseen tai nuoren murrosikään liittyvät haasteet. Perhe voi tarvita konkreettista tukea arkeensa myös sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn vuoksi. Tavoitteena on tukea perheen arjessa selviytymistä sekä ennaltaehkäistä lapsen, nuoren tai perheen tilanteen vaikeutumista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen perustehtävä on asukkaidemme ja asiakkaidemme hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden tukeminen ja edistäminen yhdessä heidän kanssaan. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

järjestää alueen sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoimen sekä opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut. Palveluita tuottavat julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijat. Hyvinvointialueemme perustehtävään kuuluu varmistaa laadukkaat ja oikea-aikaiset palvelut kaikille. Huolehdimme, että palvelut vastaavat asukkaidemme ja asiakkaidemme tarpeita, ja valvomme palvelujen laatua.

Arvomme ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus

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

Perhesosiaalityö tarjoaa konkreettista ja kokonaisvaltaista tukea Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen lapsiperheille tilanteissa, joissa perheen, lapsen, nuoren tai aikuisen arjesta selviytyminen on hankaloitunut.

Perhettä autetaan kokonaisvaltaisesti kaikki perheenjäsenet huomioiden kotipalvelun, sosiaaliohjauksen, perhetyön, tukisuhdetyöskentelyn ja sosiaalityön keinoin. Perheen kanssa työskennellään tavoitteellisesti ja heille järjestetään tarvittaessa konkreettista apua kuten lastenhoitoapua, kodinhoidollista apua, perhetyötä vanhemmuuden tukemiseen, tukisuhdetoimintaa ja tavoitteellista muutostyötä elämänhallinnan parantamiseksi ja osallisuuden vahvistamiseksi.

Toiminnan keskiössä on lapsi ja lapsen etu sekä koko perheen hyvinvointi. Työskentelyä ohjaa sosiaalihuoltolaki ja hallintolain mukaiset hyvän hallinnon oikeusperiaatteet. Kunnioitamme asiakaslain edellyttämää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelemme suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä käytämme tarpeen mukaan tulkkauspalveluita.

Palveluyksikön arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen arvojen lisäksi lapsen oikeuksien sopimus, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman periaatteet ja THL:n perhekeskustoiminnan kehittämisen periaatteet. Sosiaalialan ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja ohjaa Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Perhesosiaalityössä tuotetaan tietoa ja pyritään vaikuttamaan epäkohtiin rakenteellisen sosiaalityön keinoin.

Perhesosiaalityön keskitetyt palvelut tarjoavat sosiaalihuoltolainmukaista sosiaalityötä ja sosiaalipalveluita koko Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen lapsiperheille tarveharkintaisesti. Perhesosiaalityön keskitetyt palvelut toimivat seitsemässä tiimissä seuraavien tiiminimikkeiden mukaisesti: erityisen tuen tiimit 1, 2 ja 3, omien palveluiden tiimi, ostot- ja asiakasohjaustiimi, tukisuhdepalvelun tiimi ja ohjauksen ja neuvonnan tiimi.

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.

Hyvinvointialueen järjestäjävastuullinen valvontatehtävä koskee sen itse tuottamia ja hyvinvointialueen lukuun tuotettavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Hyvinvointialueet vastaavat oman toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta omavalvonnan keinoin. Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että palvelujen järjestäjä ja tuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat oman toimintansa

laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. Omavalvonnan pitää olla ennakoivaa ja aktiivista toimintaa. Omavalvonnan keinoin hyvinvointialue on myös veloitettu valvomaan hyvinvointialueen palveluntuottajia.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue toteuttaa omavalvontaa palvelujen järjestäjän vastuulla sekä palveluntuottajana. Hyvinvointialueen järjestäjävastuullinen valvontatehtävä koskee sen itse tuottamia ja hyvinvointialueen lukuun tuotettavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Valvontalain voimaan tulon myötä hyvinvointialueella ei ole enää yleistä valvontatehtävää alueellaan sijaitsevia yksityisiä palveluyksiköitä koskien (pl. LsL §79). Järjestämismääräyksen omavalvonnan keinona on palveluntuottajien valvonta. Palveluntuottajien valvonta voi olla joko ennakoivaa, suunnitelmallista tai reaktiivista. Tehty valvonta dokumentoidaan tarkastuskertomuksilla, jotka toimitetaan valvovalle viranomaiselle. Lisäksi valvontaa toteutetaan ammattihenkilövalvonnan ja sopimusohjauksen keinoin. Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvia puutteita, tai laatuongelmien vuoksi on edetty sopimuksen mukaiseen reklamaatioprosessiin, hyvinvointialue voi ottaa palveluntuottajan yksikön tehostettuun valvontaan. Tällä varmistetaan, että palveluntuottaja korjaa toimintaansa hyvinvointialueen edellyttämien laatuvaatimusten mukaiseksi. Laatupuutteiden ollessa vakavia, arvioidaan ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle

Perhesosiaalityössä palveluiden valvonta on keskistetty yhteen tiimiin, joka kerää aktiivisesti tietoa palvelun laadusta sekä helposti täytettävää sähköistä palautetta palvelun epäkohdista suoraan ammattilaisilta.

Jokainen epäkohtailmoitus käsitellään ja selvitetään. Keskitetty valvonta mahdollistaa tietyille ammattilaisille mahdollisuuden kehittyä valvonnan kiitettävästi tunteviksi ammattilaisiksi ja heillä on mahdollisuus jakaa osaamistaan ja tukea perhesosiaalityön muita ammattilaisia valvontatehtävissä.

Perhesosiaalityön johtotiimi raportoi lapsiperheiden kohdennettujen palveluiden johtoryhmän kautta Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johdolle palvelujen laadusta ja turvallisuustilanteesta säännöllisesti. Perhesosiaalityön tiimeissä, perhesosiaalityön johtotiimissä ja lapsiperheiden kohdennettujen palveluiden johtoryhmässä seurataan erikseen määriteltyjä laadun mittareita, (mm. palvelujen saatavuus, työhyvinvointi) sovitun frekvenssin mukaisesti.

Perhesosiaalityössä kehitetään ja ylläpidetään osaamista koulutusten ja työnohjausten avulla. Pehdytyksessä, koulutuksissa, tiimeissä sekä yksikkökokouksissa käsitellään yksiköstä annettavaan palveluun liittyviä suosituksia ja ohjeistuksia, jotka ohjaavat toimintaamme.

Toimintaa kehitetään linjaorganisaation, asiantuntijoiden ja työryhmien yhteistyönä. Päätösten valmistelussa ja päätöksenteossa hyödynnetään sekä laadun että asiakasturvallisuuden asiantuntijoiden ja työryhmien suosituksia.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itse-määräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palveluja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan

toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen palveluihinsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä. Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Alaikäisen asiakkaan toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. Kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat alaikäistä, on ensisijaisesti otettava huomioon alaikäisen etu. Jos alaikäisen henkilöä koskevassa yksittäisessä sosiaalihuollon asiassa on perusteltu syy olettaa, että huoltaja ei voi puolueettomasti valvoa lapsen etua, tulee hyvinvointialueen tehdä holhustoimesta annetun lain 72 §:ssä tarkoitettu hakemus tai 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus edunvalvojan määräämiseksi alaikäiselle, jos se on tärkeää alaikäisen edun turvaamiseksi.

Perhesosiaalityön palveluyksikkö tarjoaa lapsiperheiden ohjausta ja neuvontaa arkisin puhelimitse sekä muina aikoina erilaisia sähköisiä yhteydenottokanavia pitkin. Yhteydenottoihin vastataan palvelutakuun puitteissa seitsemässä arkipäivässä. Virka-ajan ulkopuolella Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tarjoaa kiireellistä sosiaalihuollon ohjausta Sosiaali- ja kriisipäivystyksestä. Ajantasaiset puhelinnumerot löytyvät Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen nettisivuilta www.luvn.fi.

Perhesosiaalityön asiakkaaksi ohjautuminen on keskitetty lapsiperheiden ohjaukseen ja neuvontaan. Ohjauksen ja neuvonnan tiimi vastaa lapsiperheiden kokonaisvaltaisesta palveluohjauksesta ja järjestää tarvittaessa apua perheen hätään nopeasti.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen ohjauksen ja neuvonnan työntekijä kartoittaa perheen tilannetta ja tuen tarvetta yhdessä perheen kanssa. Ensiarviointi perheen tilanteesta on tärkeää, sillä sen avulla selvitetään asiakasasian laatu ja työntekijä, joka pyrkii mahdollisuuksien mukaan myös vastaamaan asiakkaan asiasta vastaisuudessa. Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen matalan kynnyksen ohjauksen ja neuvonnan toiminta varmistaa sen, että pystymme palvelemaan perhettä mahdollisimman laaja-alaisesti heti ensimmäisessä yhteydenotosta alkaen. Kaikkiin yhteydenottoihin vastataan puhelimitse seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Teemme jokaisen asiakkaan kohdalla kiireellisen tuen tarpeen arvioinnin

Ensiarvioinnin perusteella aloitetaan tarvittaessa laajempi palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arvioinnin tekee sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja asiakkaan lähtökohdista ja tarvittavassa laajuudessa. Palvelutarpeen arvioinnista laaditaan kirjallinen yhteenveto (THL:n määritysten mukainen yhteenvetolomake), johon kirjataan asiakkaan palveluiden tarve, sovitut palvelut ja työskentelylle asetetut tavoitteet. Työntekijöitä kannustetaan laatimaan palvelutarpeen arviointia yhdessä asiakkaan ja asiakkaan verkoston kanssa, jotta asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa työskentelylle asetettuihin tavoitteisiin. Viimeistään palvelutarpeen arvioinnin lopuksi sovitaan omatyöntekijän nimeämisestä, joka vastaa palveluiden täytäntöön panosta, asiakkaan kanssa yhdessä sovittujen tavoitteiden seuraamisesta, palveluiden yhteensovittamisesta ja huolehtii olennaisen tiedon siirtymisestä eri toimijoiden välillä.

Tarvittaessa palvelutarpeen arvioinnin yhteenvetoa täydennetään asiakassuunnitelmalla, joka tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelmaan päivitetään asiakkaan tuen ja avun tarve, joka perustuu yhdessä laadittuun palvelutarpeen arviointiin. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa sovitut yleiset tavoitteet

työskentelylle ja se, miten asiakkaan tilannetta arvioidaan asiakkuuden aikana.

Asiakkaan osallisuutta pyritään huomioimaan perhesosiaalityön päivittäisessä arjessa muun muassa osallistavalla kirjaamisella, jolloin asiakas osallistuu reaaliaikaisesti häntä koskevien tietojen kirjaamiseen asiakastietojärjestelmään.

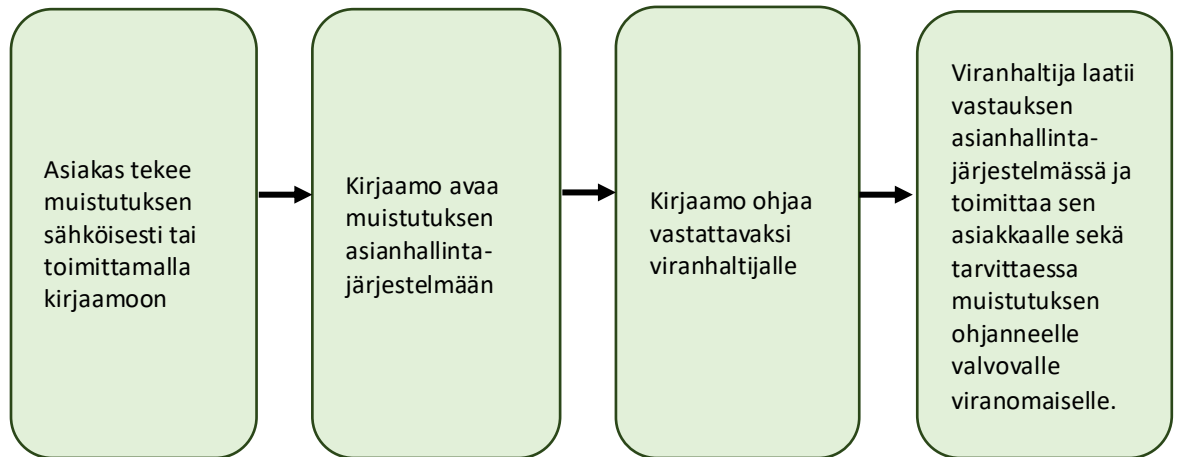
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen erityistehtävä on tukea ruotsinkielisten palvelujen kehittämistä koko maassa. Perhesosiaalityön palveluyksikössä tarjotaan ohjausta, neuvontaa ja palvelua ruotsin kielellä. Palveluun hakutuvat ruotsinkieliset asiakkaat ohjataan palveluyksikön ruotsin kielisille ammattilaisille ja tarvittavia palveluita ostetaan tarvittaessa kilpailutetuilta palveluntuottajilta ruotsien kielellä. Myös tulkkien käyttö on aina mahdollista perhesosiaalityön ohjauksen, neuvonnan ja palvelun mahdollistamiseksi.

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

2.4 Muistutusten käsittely

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Perhesosiaalityön palveluyksikössä asiakkaan muistutus kulkee Kirjaamosta asianhallintajärjestelmän kautta palveluyksikköpäällikölle. Päällikkö pyytää tarvittavat lisäselvityksen muistutukseen liittyviltä ammattilaisilta ja esihenkilöiltä. Lisäselvitykset saatuaan palveluyksikköpäällikkö kirjaa vastineen muistutukseen määräaikaan mennessä ja toimittaa sen asiakkaalle ja tarvittaessa valvovalle viranomaiselle.

2.5 Henkilöstö

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen perhesosiaalityön alueelliset palvelut ovat kahdeksan tiimin kokonaisuus, jossa toimintaa johtaa palveluyksikköpäällikkö ja kahdeksan johtavaa sosiaaliohjaajaa. Ammattilaisia palveluyksikössä alueellisten palveluiden osalta on noin 120.

Palveluyksiköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja mahdolliset muutokset tarkistetaan esimerkiksi kehityskeskusteluiden yhteydessä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset.

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus (erillisen suunnitelman mukaisesti)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen (erillinen koulutus tai sisältyen esimerkiksi tietojärjestelmäkoulutukseen)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Asiakasturvallisuuskoulutus (LAB PedaSafety)	Asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (sisältää laiteturvallisuus, infektioiden torjunta, lääkitysturvallisuuskoulutus) (Oppiportti)	Potilastyössä toimiva henkilökunta
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
Tietosuojakoulutus (Eduhouse)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

Taulukko 1. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle suositellut omavalvontaan liittyvät koulutukset (2024)

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

Opiskelija saa toimia tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä (sijaisena työsuhteessa) ainoastaan ohjauksen ja valvonnan alaisena. Perehdytyksen ja osaamisen varmistamisen merkitys korostuu opiskelijan toimiessa ammattihenkilön sijaisena. Opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja. Ohjaajan tulee ensisijaisesti toimia samassa toimintayksikössä tai ohjaajan on oltava tavoitettavissa puhelimitse (esimerkiksi sosiaalipalveluissa). Sosiaali- tai

terveydenhuollon opiskelija, joka suorittaa harjoittelujaksoaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella toteuttaa lääkehoitoa vain ohjaajan välittömässä valvonnassa. Perhesosiaalityön yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

Perhesosiaalityössä voi toimia sijaispäteväenä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitehtävissä enintään vuoden ajan.

Perhesosiaalityön sosiaalityöntekijänä voi toimia korkeintaan vuoden määräaikaisella sopimuksella sosiaalityöntekijän ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa työskentelevän on työskenneltävä laillistetun sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa toimivalla henkilöllä ei ole sosiaalityöntekijälle säädettyä oikeutta päättää kiireellisissä tapauksissa tahdosta riippumattoman huollon antamisesta tai siihen liittyvistä toimenpiteistä.

Tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeuden työskennellä varmistaa rekrytoiva esihenkilö, jonka tulee osana valintamenettelyä tarkistaa opiskelijan opintosuoritukset oppilaitoksen dokumenteista. Tilapäisesti tehtävissä toimivalle nimetään perehdyttävä, jonka lisäksi esihenkilö johtaa ja valvoo työtä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Perhesosiaalityötä ei koske erityislainsäädännön henkilöstömitoitukset, mutta tietyt asioiden käsittelyyn liittyvät määräajat ohjaavat toimintaa ja ne huomioidaan myös henkilöstön riittävyyden näkökulmasta.

Perhesosiaalityön palveluyksiköissä seurataan asiakasmäärää, käsittelyaikoja, asiakastyötä eri mittareilla sekä henkilöstön riittävyyttä kaikilla toiminta-alueilla. Tarvittaessa toimintaa sopeutetaan koko alueen laajuisesti ja henkilöstöllä on mahdollista toimia yli tiimirajojen asiakastietojärjestelmien sallimissa rajoissa. Oman palvelutuotannon

lisäksi hyödynnetään ostopalvelua ja lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Perhesosiaalityö toteuttaa toiminnassaan Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaisesti monialaista yhteistyötä lakiin kirjatun määrittelyn mukaisesti ” Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään (Sosiaalihuoltolaki 41 § 2 mom.).”

Sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi asiakkaalle nimetään omatyöntekijä, jos hänellä ei ole muuta palveluista vastaavaa työntekijää ja omatyöntekijän nimeäminen on ilmeisen tarpeetonta (Sosiaalihuoltolaki 42 §). Omatyöntekijä toimii asiakkaiden verkostoja kokoavassa ja palveluja yhteensovittavassa roolissa sekä edistää verkostojen jäsenten välistä yhteydenpitoa. Yhteistyöstä ja tiedonkulusta sovitaan yhdessä asiakkaan ja verkoston jäsenten kesken.

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeenarvointiin (Sosiaalihuoltolaki 36 §), joka tehdään yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisverkostonsa ja muiden toimijoiden kanssa. Hyvän palvelutarpeen arvioinnin toteuttaminen edellyttää, että arviointia tekevällä työntekijällä on arvioinnin yhteydessä käytettävissä kaikki tarpeelliset tiedot. Asiakastietojen käyttö ja luovutus eri toimijoiden välillä edellyttää asiakkaan ja hänen tietojaan käsittelevän henkilön välistä työtehtävän hoitamiseen liittyvää tiedon tarvetta. Asiakastietoja saa käyttää vain työtehtävän suorittamiseen liittyvässä laajuudessa.

Ostopalveluina toteutettavien palveluiden osalta yhteydenpidosta sovitaan yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa. Ostopalveluiden toteuttamisessa on tärkeää turvata riittävät taustatiedot asiakkaasta. Ostopalvelusta riippuen laaditaan yhteinen suunnitelma palvelun toteuttamisesta ja sisällöstä. Suunnitelman ja palvelun toteutumista seurataan ja arvioidaan yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa säännöllisesti. Palveluntuottaja toimittaa ostopalveluna toteutetuista palveluista asiakasasiakirjat tilaajalle perhesosiaalityön yksikköön.

2.8 Toimitilat ja välineet

Perhesosiaalityön ammattilaiset työskentelevät toimistotiloissa perhekeskuksissa sekä muissa hyvinvointialueen toimipisteissä. Toimitiloissa henkilöstön käytettävissä on monitoimitiloja, rauhallisen työskentelyn tiloja, puhelintyöskentelyyn soveltuvia tiloja, sekä kokoustiloja. Asiakastapaamiset hoidetaan joko näissä tiloissa asiakastapaamisiin varatuissa neuvotteluhuoneissa, verkostotapaamisina yhteistyökumppaneiden tiloissa kotikäynteinä tai kodin ulkopuolisina käynteinä joko ulkotiloissa tai erityyppisinä asioimiskäynteinä. Lisäksi asiakastyötä toteutetaan puhelin- ja etätyöskentelyä.

Tietosuoja ja salassapitosäännökset tulee huomioida kaikessa työskentelyssä. Toimitiloissa on varattu erikseen yksityistä tilaa puhelulle, etätapaamisille ja toimistotapaamisille. Myös työvälineissä huomioidaan tietosuoja ja käytössä on kuulokkeita ja tietokoneen näytöissä tietosuojakalvot. Kaikki paperinen salassa pidettävä materiaali tuhoetaan tietosuoja säilyttäen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on ohjeistus tietosuojan varmistamisesta etätyössä tai työskenneltäessä toimistotilojen ulkopuolella. Henkilön työtehtävät, etätyön työskentelytila ja työskentelyvälineet ratkaisevat, mihin työhön etätyö sopii tietosuojan kannalta. Esihenkilö arvioi pystytäänkö työtehtävässä käsiteltävät luottamukselliset tiedot suojaamaan riittävällä tavalla etätyössä. Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia tietosuojasta omassa

etätyössään. Jos työntekijällä ei ole etätyössä sellaista työskentelytilaa, jossa henkilötietojen suoja voidaan varmistaa, ei etätyötä voi tehdä. Henkilötietoja tulee säilyttää niille tarkoitettussa tietojärjestelmässä. Pääsy järjestelmiin sekä verkkolevyille vaativat VPN-yhteyttä.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta toimipisteissä huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla sekä vahtimestaripalveluilla. Turvallisuudesta ja vahtimestaripalveluista vastaa hyvinvointialueen turvallisuuspalvelut. Kiinteistöön liittyvissä huoltotarpeissa tulee olla yhteydessä huoltoyhtiöön tai isännöitsijään. Lisäksi kiinteistöjen hallinnasta vastaa hyvinvointialueen tilapalvelut.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääikinnällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääikinnällisten laitteiden käytön koordinointiin ja laiteturvallisuuden varmistamiseen on nimetty henkilö (ammattimaisen käytön vastuuhenkilö). Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella koko organisaation ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii laatu- ja asiakasturvallisuuspalveluiden asiantuntija. Perhesosiaalityön palveluyksikössä ei ole käytössä lääikinnällisiä laitteita.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa on tarkemmin kuvattu lääikinnällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen liittyvät käytänteet. Palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä

Tietoturva viittaa toimenpiteisiin, joilla suojataan tietoja, palveluita, järjestelmiä ja tietoliikennettä riskeiltä sekä tavallisissa että poikkeusoloissa. Tietoturvan keskeiset periaatteet, kuten tiedon

luottamuksellisuus, eheys, saatavuus, todentaminen, tunnistaminen ja kiistämättömyys, ovat tärkeitä. Ne takaavat, että kaikki Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelut käyttävät tietoja turvallisesti ja suojattuna vahingoilta. Tietoturvallisuuden varmistaminen edellyttää asianmukaisten hallintakeinojen käyttöönottoa, mukaan lukien politiikka- ja ohjeasiakirjat, prosessit, organisaatorakenteet sekä järjestelmä- ja laitteistotoiminnot.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue toteuttaa periaatteellisia ja käytännön toimia tietoturvariskien hallintaan ja tietoturvasen ylläpitoon. Tietoturvan toteutusta tuetaan, valvotaan ja arvioidaan proaktiivisesti, ja tietoturvatointia perustuu jatkuvaan parantamiseen ja arviointiin. Hyvinvointialueen työntekijöiden ja kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien on ilmoitettava vastuuhenkilölle kaikista tietoturvasuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Näihin tilanteisiin reagoidaan välittömästi, ja kaikki häiriöt ja tietoturvapoikkeamat käsitellään, tutkitaan ja kirjataan asianmukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvapoikkeamien hallinta on suurelta osin ulkoistettu Tieralle.

Jokainen aloittava työntekijä perehdytetään asiakastietojärjestelmien käyttöön, tietosuojaa ja salassapitoon. Hyvinvointialueen henkilöstö suorittaa vuosittain tietosuojaa- ja tietoturvatentin. Esihenkilöt vastaavat siitä, että jokainen henkilöstön jäsen on suorittanut tietosuojakoulutuksen. Henkilöstöä on ohjeistettu etävastaanottojen osalta toimimaan asiakkaiden/potilaiden kanssa tietyin tavoin. Nämä ohjeistukset löytyvät ja ovat koko hyvinvointialueen henkilöstön saatavilla sisäisessä intranetissä. Ohjeissa on huomioituna, kuinka tietosuojaa varmistetaan etäyhteydellä toteutettavissa tapaamisissa. Henkilöstöllä on käytössä salattu turvasähköposti, jota hyödynnetään sisäisessä ja ulkoisessa sähköpostiasioinnissa.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma: Tietoturvasuunnitelma on laadittu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tasolla. Palveluyksikkö noudattaa tietoturvasuunnitelmaa ja seuraa sen toteutumista.

Asiakastietolain 90 § mukainen velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmien poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä ja toiminta häiriötilanteessa: Jokainen hyvinvointialueen työntekijä on vastuussa tietoturvallisuuden toteuttamisesta hyvinvointialueella. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan Tieran IT-käyttötukeen

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikön omassa työssä ei toteuteta lääkehoitoa. Lapsiperheiden kotipalvelua tuottavat ostopalveluiden palveluntuottajat voivat toteuttaa lääkehoitoa, kun heillä on siihen asianmukaiset luvat ja lääkehoitosuunnitelma.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen johdolla on vastuu toiminnan lainmukaisuudesta tietosuoja-asioissa. Tietosuojavastaava ohjeistaa hyvinvointialueen johtoa ja työntekijöitä tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista ja valvoo niiden toteuttamista. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii Päivi Vilkki. Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on kohdennettujen palvelujen palvelulinjajohtaja Maaret Laine.

Rekisterinpitäjä on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue antaa rekisteröidyille tarvittavan informaation hyvinvointialueen nettisivuilla. Sivuilla annetaan yleisinformaatiota henkilötietojen käsittelystä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä kerrotaan rekisteröidyn oikeuksista ja niiden toteuttamisesta. Lisäksi sivuilla on rekisteriselosteet, joissa kerrotaan henkilötietojen käsittelystä rekisterikohtaisesti. Sivuilla kerrotaan myös hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on erilliset tietosuojalinjaukset, joissa kuvataan tietosuojan toteuttaminen hyvinvointialueella (Saatavilla vain sisäisesti: [Sisäiset palvelut - Tietosuojalinjaukset LUVN.pdf - Kaikki asiakirjat \(sharepoint.com\)](#)). Hyvinvointialueen sisäinen vastuunjako määrittää miten palveluyksikössä noudatetaan tietosuojan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Tietosuojavastaava ja tietosuojatiimi ovat tehneet Tietosuojan videokoulutuksen hyvinvointialueen työntekijöille. Se löytyy Eduhousen koulutuksista ja kaikkien työssään henkilötietoja käsittelevien tulee katsoa se ja suorittaa siihen liittyvä tentti. Esihenkilöt valvovat, että heidän alaisensa suorittavat tentin. Lisäksi kukin työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietoturva-, tietosuoja- ja salassapitositoumuksen.

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.

Perhesosiaalityön palveluyksikössä asiakkaat voivat antaa palautetta verkkosivujen kautta sekä osana suunnitelmallista työskentelyä, kun palvelun tarvetta ja toteutumista arvioidaan. Saatua palaute huomioidaan soveltuvin osin toiminnan kehittämisessä. Myös palautekanavia kehitetään tukemaan omavalvontaa ja palveluyksikön tarjoamia palveluita.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikköpäällikkö yhdessä johtavien sosiaaliohjaajien kanssa vastaa yksikön riskienhallinnasta. Ja toteuttavat riskienhallintaa omissa tiimeissään/toimintapisteissään sekä seuraavat ja arvioivat riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Palveluyksikön riskien tunnistaminen ja riskien suuruuden ja vaikutusten arvioiminen: Keskeiset riskit tunnistetaan asiakkaiden ja heidän läheistensä antamien palautteiden, poikkeama- ja epäkohtailmoitusten (taulukko 5) sekä riskienarviointien perusteella.

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

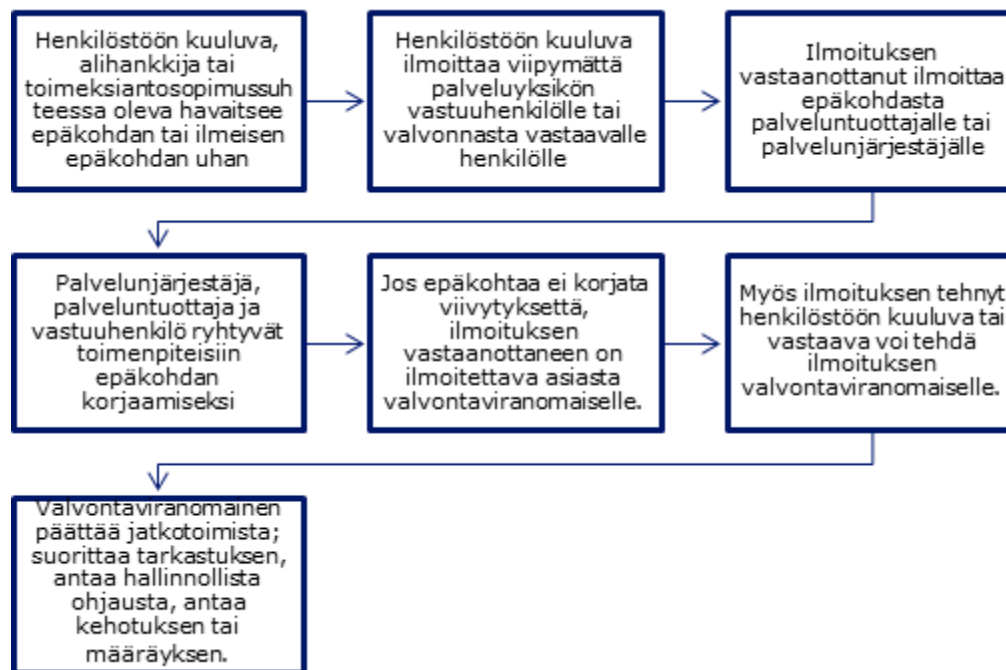
Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat.

Yksikkötasolla laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla ennalta kriittisiä työvaiheita, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, mitä riskitekijälle tehdään sen minimoimiseksi. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella riskien, poikkeamien ja epäkohtien ilmoittamiseen on käytössä Awanic Oy:n toimittamat tietojärjestelmät (HaiPro). Samassa järjestelmässä tehdään myös työturvallisuus- ja tietoturva- ja tietosuojapoikkeamailmoitukset. Sosiaalihuollon epäkohtailmoitus tehdään SPro -ohjelmalla. WBRpro ohjelmalla voidaan ilmoittaa väärinkäytösepäilyistä, näitä ovat esimerkiksi julkisiin hankintoihin liittyvät epäkohdat, lahjusrikokset petokset, yksityisyyden ja henkilötietojen suoja sekä verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuuteen liittyvät epäkohdat. Asiakkaat, potilaat ja läheiset voivat tehdä itse vaaratapahtumailmoituksen, joka löytyy Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta www.luvn.fi.

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. Sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi.

Palvelualueet ja palvelulinjat raportoivat merkittävistä riskeistään ja riskien hallinnan kehittämistä osana toiminnan ja talouden seuranta. Toimintayksiköt raportoivat linjajohtajille merkittävistä riskeistä palveluissaan ja korjaavista toimenpiteistä.

Palvelujen laadunhallinta, ohjaus ja valvonta -yksikkö tuottavaa kolmannesvuosittain (1–4, 5–8, 9–12) yhteenvetoraportin tapahtumista. Palvelualueet ja -linjat tuottavat samalla frekvenssillä omiin johtoryhmiin esitykset.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat käsitellään yksiköissä, joissa vaaratapahtuma on syntynyt.

Vaaratapahtumailmoitus tulisi ottaa käsittelyyn 7 vuorokauden kuluessa ilmoituksesta ja olla käsiteltyinä 60 vuorokauden kuluessa.

Perhesosiaalityön palveluyksiköissä asiakas- ja potilasturvallisuuteen sekä ammattilaisten työturvallisuuteen on seuraavat ohjeistukset:

Potilas-/asiakasturvallisuuspoikkeama, ”läheltä piti” ja ”tapahtui potilaalle/asiakkaalle”. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja siihen liittyvä tekninen työkalu HaiPro.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa
Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on henkilön ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. (Sosiaalihuoltolaki 48 § ja 49 §). Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Ilmoitus epäkohdasta tehdään sähköiseen SPro-järjestelmään.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Hän käsittelee asian palveluyksikköpäällikön kanssa, joka välittää tiedon ja suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteet palvelualuejohtajalle. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, toiminnasta vastaavan esihenkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

Työturvallisuusriskit

Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta,

muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jokaisessa toimintayksikössä on ajantasainen suunnitelma riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Työturvallisuusriskit ovat henkilöstölle aiheutuvia riskejä ja ne arvioidaan omana prosessinaan. Osa näistä riskeistä on samoja kuin asiakasturvallisuudessa, joten niiltä osin niiden arvioinnissa ja kirjaamisessa voidaan hyödyntää jommankumman prosessin tuottamaa tietoa. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti HaiPro -järjestelmään. Työturvallisuusriskitilanne päivitetään kerran vuodessa ja aina kun olosuhteissa tapahtuu muutoksia.

Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan.

HaiPro -järjestelmässä tehdään myös työturvallisuuslain edellyttämät ilmoitukset työntekijän kohtaamista vaara-, uhka- ja läheltä piti - tilanteista. Järjestelmä viestittää esihenkilöille tehdyt ilmoitukset. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee siitä tutkinnan. Esihenkilöt ja työsuojelutoimijat pääsevät selaamaan ja tekemään yhteenvetoraportteja, mikä parantaa turvallisuuskulttuuria erityisesti ennakoinnin vahvistuessa.

Yleistason uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaohje on laadittu tukemaan työpaikkojen turvallisuussuunnittelua. Ohje auttaa työpaikkakohtaisen turvallisuussuunnitelman ja pelisääntöjen laadinnassa. Käytössä on ohje turvalliseen kotikäynnin suunnitteluun ja toteutukseen.

Tietoturvapoikkeamat

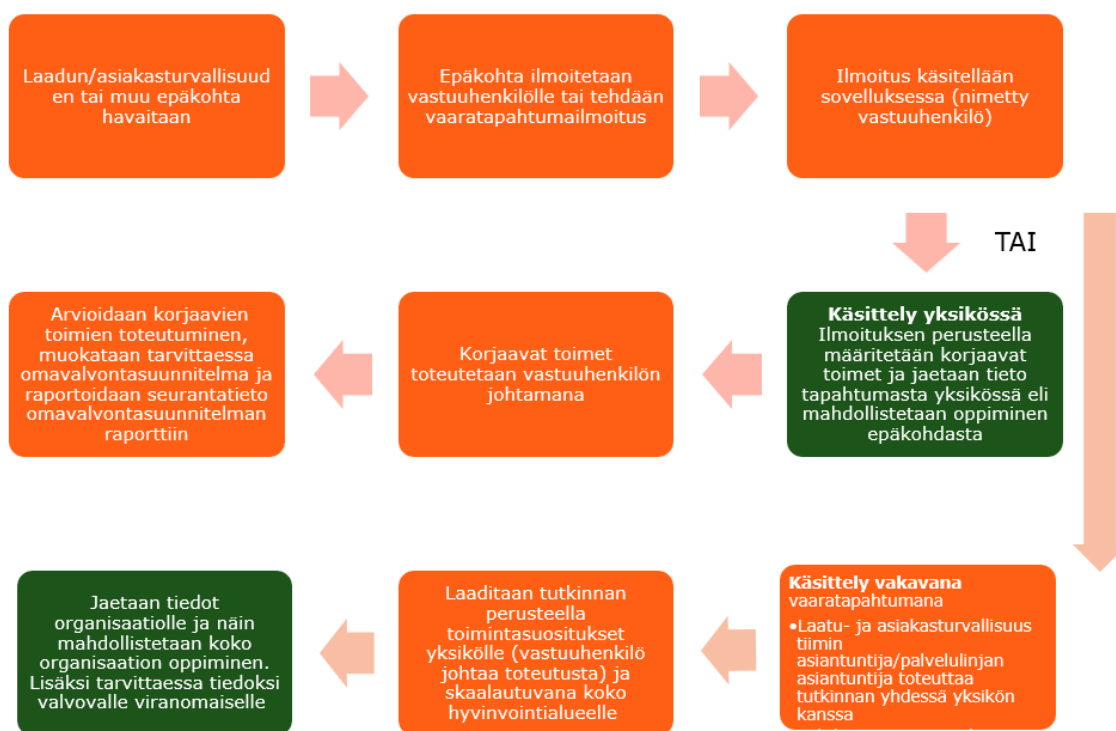
Länsi-Uudenmaan tietoturvallisuudella tarkoitetaan hallinnollisia, teknisiä ja muita keinoja, joilla suojataan hyvinvointialueen omistamaa

tai hallinnoimaa tietoa sekä normaalitilanteissa, normaaliolojen häiriötilanteissa, että poikkeusoloissa. Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Jos työntekijä kohtaa häiriön tai poikkeaman, tai epäilee joutuneensa ulkopuolisen hyökkäyksen kohteeksi, hän ilmoittaa asiasta sekä Tieraan että esihenkilölle.

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä

Pelastuslaki (2011/379) 42§ edellyttää, että jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitus tehdään päivystävälle palotarkastajalle.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 3). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto tapahtumasta ja korjaavat toimet käsitellään yksikössä, jotta oppiminen vaaratapahtumista mahdollistuu. Jos tapahtuma tutkitaan vakavana vaaratapahtumana, jaetaan tutkinnasta tieto yksikölle ja koko organisaatiolle, jolloin mahdollistetaan laajempi oppiminen tapahtumasta.

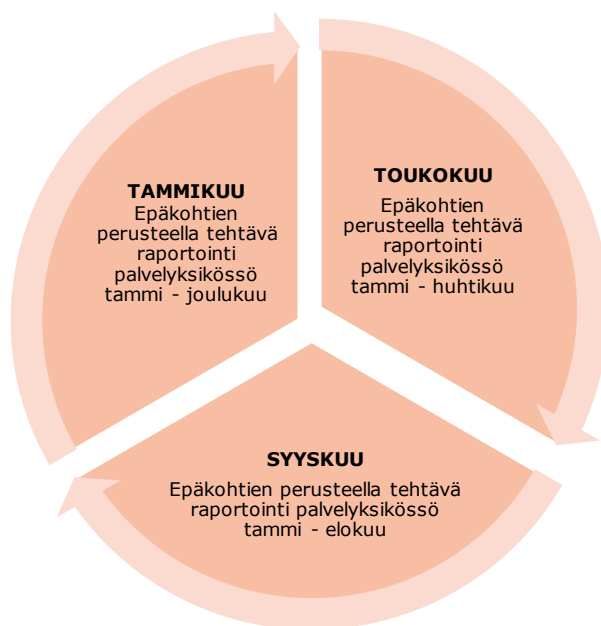


Kuva 3. Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hyvinvointialueella raportoidaan epäkohtailmoitukset, kuten vaara- ja haittatapahtumat, neljän kuukauden välein. Tämä raportointi sisältyy omavalvontasuunnitelmiin ja julkaistaan alueen verkkosivuilla. Vaara- ja haittatapahtumien raportoinnin aikataulu on dokumentoitu ja saatavilla alla kuvassa 4. ja omavalvontaohjelmassa. Lisäksi hyvinvointialueella järjestämme säännöllistä koulutusta asiakas- ja potilasturvallisuuden

riskienhallinnasta, joka on osa henkilöstön omavalvonnan perehdytystä vuodelle 2024



Kuva 4. Vaara- ja haittatapahtumien raportointiaikataulu

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ennakoivaa omavalvontaa tehdään osana hankintamenettelyä sekä palvelusetelituottajien hyväksyntämenettelyä. Lisäksi ostopalveluntuottajien tulee suorittaa omavalvontaa.

Palveluntuottaja kerää jatkuvaa palautetta henkilöstöltä ja asiakkailta ostopalveluiden tuottamisesta ja reklamoi tarvittaessa palveluntuottajia. Ostopalveluita arvioidaan käytännössä osana suunnitelmallista työskentelyä tapaamisissa asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa. Palveluntuottajia tavataan säännöllisesti valvontakäynneillä.

Asiakkailla on mahdollisuus hyödyntää hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvää asiakkaan ja potilaan vaaratilanneilmoitusta, jos heidän saamassaan palvelussa on tapahtunut vaaratapahtuma.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelma, joka hyväksyttiin aluehallituksessa joulukuussa 2023, on saatavilla intranetissä ([valmiussuunnitelma yleinen osa](#)). Hallinnon riskienhallintapalvelut vastaavat suunnitelman päivityksestä. Mikäli palveluyksiköllä on alihankintaa, sovitaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen hankinnassa palveluntuottajan kanssa valmiuden tilannekuvan ylläpidosta, sen välittämisestä valmiuskeskukselle sekä häiriötilanteiden ilmoitusmenettelystä, kuten Valtioneuvoston asetuksessa 308/2023 määritellään.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa palvelulinjajohtaja ja palveluyksikköpäällikkö.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan toteutuminen asiakas- ja potilastyössä edellyttää henkilöstön vahvaa sitoutumista, ymmärrystä ja käsitystä omavalvonnan tärkeydestä. Ajankohtainen omavalvontasuunnitelma on jatkuvasti henkilöstön saatavilla ja että suunnitelman muutokset kommunikoidaan selkeästi. Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle tarjotaan omavalvontaan liittyviä koulutuksia, jotka on määritelty omavalvontaohjelmassa. Lisäksi järjestämme säännöllistä koulutusta omavalvonnasta, ja nämä koulutukset ovat saatavilla tallenteina. Omavalvontasuunnitelma on osa uuden henkilöstön perehdytystä ja henkilöstöä osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen. Omavalvontasuunnitelman päivitykset tiedotetaan henkilöstölle. Henkilöstö toteuttaa omavalvontaa osana työtään ja raportoi havaitsemistaan puutteista esihenkilölle.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Hyvinvointialueen verkkosivustolla julkaistaan palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat sekä niiden seurantaraportit, jotka ovat myös nähtävillä suoraan palveluyksiköissä. Omavalvontasuunnitelmia

päivitetään ja julkaistaan säännöllisesti, ottaen huomioon palveluiden laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden muutokset. Palveluyksiköt ja hallinnon laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut työskentelevät yhdessä seurantaraporttien laatimisessa ja julkaisussa. Lisäksi laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut tarjoavat ohjeistusta raporttipohjien ja seurantajärjestelmien käyttöön liittyen.

Palveluyksikköpäällikkö huolehtii yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa, että omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja siihen tehtävät päivitykset julkaistaan viiveettä. Palvelulinjajohtaja huolehtii omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden tarkastamisesta kaksi kertaa vuodessa, sekä seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista yhdessä palveluyksikköpäällikön kanssa ja huolehtii seurannassa havaittujen puutosten korjaamisesta.

