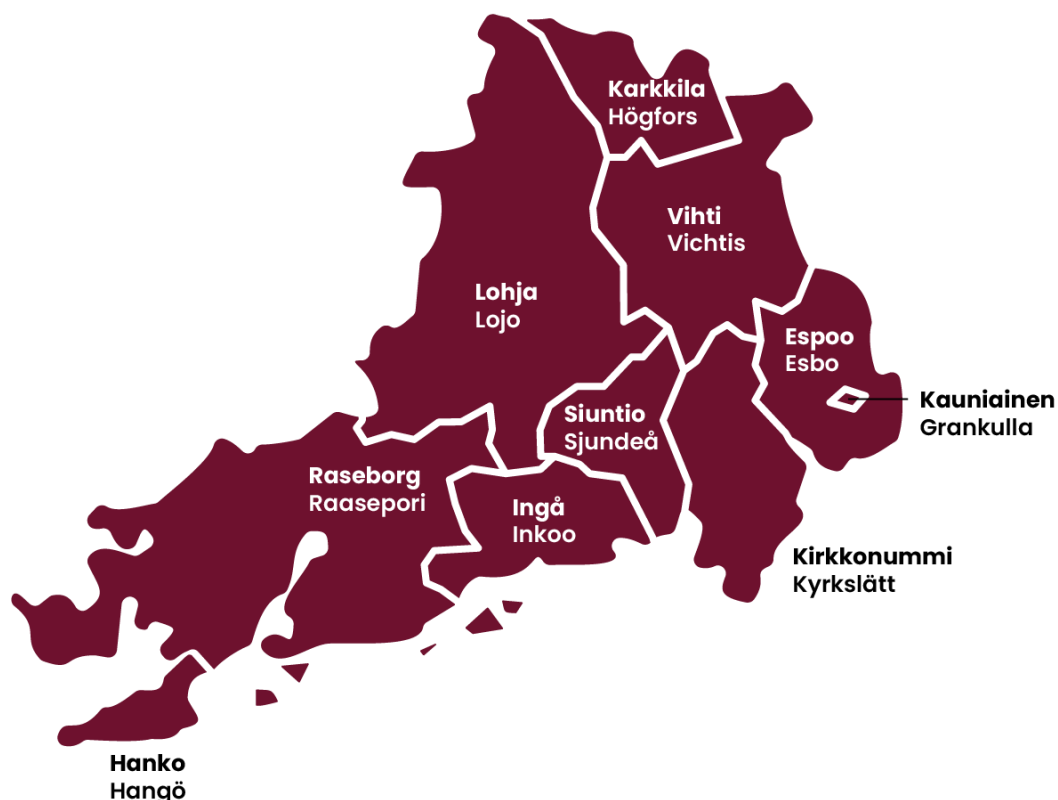




Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

19.2.2026
luvn.fi

Omavalvontasuunnitelma

**Sosiaalipalvelujen keskitetty
asiakasohjaus ja neuvonta -
Sosiaalipalvelujen neuvonta**

Laatijat	Hyväksyjä	Päivämäärä	Versio	Tehdyt muutokset
Miia Jokinen	Miia Jokinen	26.5.2026	1.0	

Tiivistelmä

Sosiaalipalvelujen neuvonta on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen alle 65-vuotiaille asukkaille suunnattu sosiaalipalvelujen keskitetty palvelu. Palvelu tarjoaa asiakkaille ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen ensiarviointia erilaisissa elämäntilanteissa. Kyseessä on ensikontakti sosiaalipalveluihin sekä matalan kynnyksen palvelu, joka toimii monikanavaisesti puhelimitse, Lunnan kautta sekä käsittelemällä sähköisiä lastensuojeluilmoituksia ja sosiaalihuoltolain mukaisia ilmoituksia ja yhteydenottoja. Lisäksi palveluun sisältyvät aikuisten sosiaalipalvelujen walk-in-palvelut.

Yksikössä työskentelee vakituisesti 42 sosiaaliohjaajaa, kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää, yksi johtava sosiaaliohjaaja sekä palveluyksikköjohtaja. Yksikköön tulee kuukausittain noin 5 000 yhteydenottoa puhelimitse ja Lunnan kautta asukkailta ja viranomaisilta. Lisäksi yksikössä käsitellään noin 1 000 sosiaalihuoltolain mukaista ilmoitusta tai yhteydenottoa sekä noin 1 800 lastensuojeluilmoitusta.

Sosiaalipalvelujen neuvonta palvelee alueen asukkaita arkipäivisin virka-aikaan kello 8–16.

Kohderyhmänä ovat kaikki alueen asukkaat ja viranomaiset, jotka tarvitsevat tietoa sosiaalipalveluista, ohjausta oikeaan palveluun tai tukea palvelutarpeen tunnistamiseen.

Toiminnan tavoitteena on

- varmistaa oikea-aikainen ohjautuminen palveluihin
- vahvistaa ennaltaehkäisyä
- parantaa palvelujen saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta.

Toimintaa johdetaan tiedolla, ja laatua seurataan muun muassa asiakaskokemuksen, saatavuuden ja vaikuttavuuden mittareilla. Riskienhallinta perustuu ennakoivaan toimintaan, henkilöstön osaamiseen ja systemaattiseen raportointiin. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti esihenkilö- ja johtoryhmätyöskentelyssä sekä osana palvelualueen raportointia.

Referat

Den centraliserade socialservicerådgivningen är en lågtröskelservice inom Västra Nylands välfärdsområde för invånare under 65 år samt för myndigheter. Verksamheten erbjuder rådgivning, handledning och en inledande bedömning av servicebehov i olika livssituationer. Servicen är flerspårig och tillhandahålls via telefon, genom Lunna samt genom handläggning av elektroniska barnskyddsanmälningar och anmälningar och kontakter enligt socialvårdslagen. Därutöver ingår walk-in-tjänster inom vuxensocialt arbete. Verksamheten bedrivs under tjänstetid kl. 8–16.

Målgrupperna är områdets invånare och myndigheter som behöver information om socialservice, stöd i att hitta rätt tjänst eller hjälp med att identifiera servicebehov. Målet med verksamheten är att säkerställa rätttidig tillgång till tjänster, stärka det förebyggande arbetet samt förbättra tillgänglighet och likvärdighet i socialservicen.

Enheten leds av en serviceenhetschef och har en fast personalstyrka bestående av socialhandledare samt ledande socialarbetare och ledande socialhandledare. Ledningen ansvarar för att verksamheten är lagenlig, ändamålsenlig och kvalitativ samt för att personalen har tillräcklig kompetens och stöd i sitt arbete.

Kvalitet samt klient- och patientsäkerhet säkerställs genom systematisk uppföljning av tillgänglighet, kundupplevelse och verksamhetens effektivitet. Arbetet styrs av information och etablerade kvalitetsindikatorer, och resultaten behandlas regelbundet i lednings- och chefsarbete.

Riskhanteringen baseras på förebyggande arbete, tydliga ansvarsområden, personalens kompetens samt strukturerad rapportering. För hantering av risker, avvikelser och säkerhetsincidenter används gemensamma rapporteringssystem och fastställda verksamhetsmodeller. Beredskap och kontinuitet säkerställs genom gällande beredskaps- och säkerhetsplaner samt genom introduktion och utbildning av personalen.

Uppföljningen av egenkontrollplanen sker regelbundet som en del av enhetens chefs- och ledningsarbete samt inom ramen för serviceområdets rapportering. Utvecklingsåtgärder och identifierade förbättringsbehov dokumenteras och rapporteras systematiskt, och resultaten används för att vidareutveckla verksamhetens kvalitet, säkerhet och effektivitet.

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Asiakas ja potilasturvallisuus.....	2
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	2
2.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	3
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	4
2.3.1	Oikeus hoitoon ja palveluun	4
2.3.2	Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan	4
2.3.3	Tiedonsaantioikeus	4
2.3.4	Itsemääräämisoikeus	5
2.4	Muistutukset.....	6
2.5	Henkilöstö	6
2.5.1	Henkilöstön osaamisen varmistaminen	7
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys	9
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	10
2.8	Toimitilat ja laitteet.....	10
2.8.1	Lääkinnälliset laitteet	11
2.8.2	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	11
2.9	Lääkehoitosuunnitelma	13
2.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	13
2.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	15
3	Omaavonta ja riskienhallinta.....	15
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	15
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	17
3.2.1	Riskienhallinta	17
3.2.2	Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely	18
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	21
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	22
3.5	Ostopalvelut ja alihankinta	22
4	Omaavontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja päivittäminen	23

4.1	Toimeenpano	23
4.2	Julkaiseminen ja päivittäminen	23

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Sosiaalipalvelujen keskitetty asiakasohjaus ja neuvonta,

Sosiaalipalvelujen neuvonta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

1.1 Palveluyksikön perustiedot

Sosiaalipalvelujen keskitetty asiakasohjaus ja neuvonta,

Sosiaalipalvelujen neuvonta.

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuhenkilö on palveluyksikköjohtaja Miia Jokinen. Vastuhenkilö vastaa siitä, että palveluyksikön toiminta täyttää sille säädetyt vaatimukset koko toiminnan ajan, omavalvonta toteutuu käytännössä, havaittuihin epäkohtiin puututaan viivytyksettä ja seuranta- sekä raportointivelvoitteet täytetään.

Vastuhenkilö: Miia Jokinen, palveluyksikköjohtaja. Yhteydenotot ensisijaisesti hyvinvointialueen virallisten asiointikanavien ja työyhteystietojen kautta.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sosiaalipalvelujen neuvonta tarjoaa keskitetysti sosiaalipalvelujen ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen ensiarviointia. Yksikkö toimii ensikontaktina silloin, kun asukas tai yhteistyötaho tarvitsee tietoa sosiaalipalveluista, asian vireillepanoa, kiireellisyyden arviointia tai ohjausta oikeaan palveluun. Palvelu toimii monikanavaisesti puhelimitse, Lunna-digipalvelussa sekä käsittelemällä sähköisiä sosiaalihuoltolain mukaisia yhteydenottoja ja ilmoituksia sekä lastensuojeluilmoituksia. Lisäksi yksikköön kuuluu aikuisten sosiaalipalvelujen walk-in-palvelu Espoossa, Tammisaaressa ja Lohjalla. Asiakasryhmänä ovat alle 65-vuotiaat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaat sekä ammattilaiset ja viranomaiset. Tavoitteena on, että asiakas saa oikea-aikaista, yhdenvertaista ja saavutettavaa palvelua sekä ohjautuu tilanteeseensa nähden tarkoituksenmukaiseen palveluun ilman aiheetonta viivytystä.

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.

Sosiaalipalvelujen neuvonnan perustehtävänä on tarjota oikea-aikaista, asiakaslähtöistä ja yhdenvertaista ohjausta ja neuvontaa sekä tunnistaa asiakkaiden palvelutarpeet varhaisessa vaiheessa.

Tavoitteena on:

- ohjata asiakas oikeaan palveluun kerralla
- vähentää palvelujen viivettä
- vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta

Yksikkökohtaiset toimintaperiaatteet

- matalan kynnyksen saavutettavuus
- nopea reagointi ja ensiarvio
- moniammatillinen yhteistyö
- digitaalisuuden hyödyntäminen
- asiakkaan osallisuuden vahvistaminen

Palveluyksikön laatuvaatimuksina ovat oikea-aikainen palvelu, yhdenvertainen ja saavutettava asiointi, asiakkaan tilanteen asianmukainen ensiarviointi sekä kiireellisten asioiden tunnistaminen ja välitön ohjaus eteenpäin. Palvelun laatua seurataan muun muassa puhelin- ja digikanavien vasteajoilla, ilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelyajoilla, asiakaspalautteella, ohjautumisen oikeellisuudella sekä LaRi-ilmoitusten määrällä ja niistä johdetuilla toimenpiteillä. Laatua varmistetaan kirjallisilla työohjeilla, perehdytyksellä, esihenkilöseurannalla, tapauskohtaisilla keskusteluilla ja säännöllisellä ohjeiden päivittämisellä. Asiakasturvallisuutta varmistetaan lisäksi tunnistamalla kiireelliset tilanteet viivytyksettä, kirjaamalla asiat asianmukaisesti ja varmistamalla tiedonkulku yhteistyötahoille.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Hyvinvointialueen hallintosäännön 113§ mukaan viranhaltijat ja esihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat omalle esihenkilölleen. Tehtävistä määrätään tarkemmin hyvinvointialuejohtajan toimintaohjeissa. Palveluyksiköissä päälliköiden ja esihenkilöiden tehtävänä on huomioida laadunhallinta sekä asiakas- ja potilasturvallisuus annettujen ohjeiden ja lakien mukaisesti. He valmistelevat omavalvontasuunnitelmat yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Laatua seurataan mm.:

- vasteajat (puhelin/chat)
- Ilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelyaika
- ohjautumisen oikeellisuus
- asiakaspalaute
- palvelutarpeen arvioinnin laatu

Tavoitteena:

- nopea palveluun pääsy
- oikea palvelu ensimmäisellä kontaktilla
- turvallinen ja yhdenvertainen palvelu

Sosiaalipalvelujen neuvonnassa seurataan miten nopeasti asiakkaat pääsevät palveluun esimerkiksi Lunnan tai puhelimen kautta. Lisäksi seurataan Lastensuojeluilmoitusten ja sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen ja ilmoitusten käsittelyaikaa. Pyrimme siihen, että asiakkaan asia on käsitelty 7 arkipäivän kuluessa

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.3.1 Oikeus hoitoon ja palveluun

Asiakkaan pääsy palveluun varmistetaan tarjoamalla useita yhteydenottokanavia, arvioimalla yhteydenoton sisältö viivytyksettä ja tunnistamalla kiireelliset tilanteet heti. Sosiaalipalvelujen neuvonnassa huolehditaan siitä, että sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot, ilmoitukset ja lastensuojeluilmoitukset käsitellään lain edellyttämällä tavalla ja että asiakas ohjautuu tarvittaessa palvelutarpeen arviointiin tai muuhun toimivaltaiseen palveluun ilman aiheetonta viivytystä.

2.3.2 Oikeus palvelua koskevaan suunnitelmaan

Sosiaalipalvelujen neuvonnassa ei pääsääntöisesti laadita pitkäkestoisia asiakas-, palvelu- tai hoitosuunnitelmia, vaan yksikkö tunnistaa palvelun tarpeen, kirjaa asianmukaiset perustiedot ja ohjaa asiakkaan siihen palveluun, jossa lain edellyttämä suunnitelma laaditaan tarvittaessa.

Asiakkaan osallisuus varmistetaan kuulemalla hänen oma näkemyksensä tilanteestaan, kertomalla palveluvaihtoehtoista ymmärrettävästi ja varmistamalla, että asiakas saa tiedon asian etenemisestä. Mikäli asia ohjataan toiseen palveluun, tiedonsiirto ja kirjaaminen tehdään sovittujen käytäntöjen mukaisesti niin, että asiakkaan asian käsittely voi jatkua tarkoituksenmukaisesti.

2.3.3 Tiedonsaantioikeus

Asiakkaan tiedonsaantioikeus toteutuu siten, että asiakkaalle annetaan tietoa hänen oikeuksistaan, asian käsittelyn etenemisestä sekä käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Tietoja luovutettaessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, varmistetaan asiakkaan henkilöllisyys asianmukaisesti ja ohjataan tietopyynnöt hyvinvointialueen voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti.

Hyvinvointialueen verkkosivuilla ohjataan asiakkaan tiedonsaantioikeudesta tarkemmin.

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista toteutuu kirjallisilla esitteillä sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedoista palvelupisteissä (infonäytöt, taulut) ja verkkosivuilla. Lisäksi palveluyksikössä on ohjeet palautteen antoon.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Lisätietoja verkkosivuilla: [Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

2.3.4 Itsemääräämisoikeus

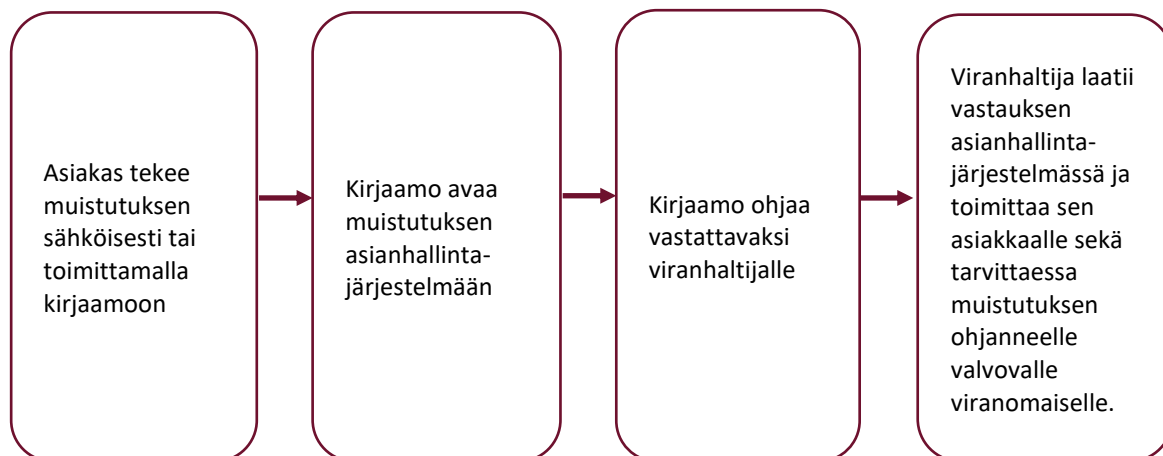
Sosiaalipalvelujen neuvonnassa asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan kuulemalla asiakasta, antamalla tietoa eri palveluvaihtoehtoista ja tukemalla asiakkaan mahdollisuutta osallistua omaa asiaansa koskevaan päätöksentekoon. Yksikössä ei toteuteta rajoitustoimenpiteitä. Mikäli asiakkaan tilanteessa nousee esiin rajoitustoimenpiteisiin liittyviä kysymyksiä, asia ohjataan toimivaltaiseen palveluun voimassa olevan lainsäädännön ja ohjeistuksen mukaisesti.

2.4 Muistutukset

Mikäli asiakas tai potilas on tyytymätön sosiaalihuollossa tai terveydenhuollossa saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun, voi hän tai hänen laillinen edustajansa, omainen tai muu läheisensä, tehdä muistutuksen joko vapaamuotoisena kirjeenä, muistutuslomakkeella tai erityistilanteessa suullisesti.

Palveluyksikön vastuuhenkilö laatii kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus perustellaan.

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



Kuva 1. Muistutusprosessi

Muistutusten käsittelystä vastaa palveluyksikköjohtaja yhteistyössä lähiesihenkilöiden kanssa. Muistutukset käsitellään hyvinvointialueen muistutusprosessin mukaisesti ilman aiheetonta viivytystä, ja vastauksessa kuvataan tehdyt selvitykset sekä mahdolliset korjaavat toimet. Muistutuksissa esiin tulleet epäkohdat käsitellään johtotiimissä ja tarvittaessa henkilöstöpalavereissa, jotta havaintoja voidaan hyödyntää toiminnan, ohjeiden ja perehdytyksen kehittämisessä.

2.5 Henkilöstö

Palveluyksikköön kuuluvien palvelupisteiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esimerkiksi kehityskeskusteluiden yhteydessä. Henkilöstön kelpoisuus tehtäviinsä varmistetaan huolellisella rekrytointimenettelyllä, johon kuuluu kelpoisuusvaatimusten täyttymisen lisäksi mahdolliset turvallisuusselvitykset ja huumausainetestaukset. Palveluyksikön esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen lasten ja nuorten sekä ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 § ja laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) 3 §).

Sosiaalipalvelujen neuvonnassa työskentelee 42 sosiaaliohjaajaa, kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää, yksi johtava sosiaaliohjaaja sekä palveluyksikköjohtaja. Vakituisen henkilöstön lisäksi toiminnan käynnistymiseen on saatu 6 ylimääräistä työntekijää, joiden työsuhde on tällä hetkellä voimassa 31.8.2026 saakka. Näiden lisäksi olemme tehneet sopimuksen Seuren kanssa vuokratyövoiman käytöstä poissaolotilanteissa sekä ruuhkatilanteissa. Seuren työntekijöistä olemme kouluttaneet 10 henkilöä Sosiaalipalvelujen neuvonnan työtehtäviin. Hyödynnämme vain näiden henkilöiden työpanosta yksikössämme.

2.5.1 Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset.

Palvelun tuottamiseen osallistuvan henkilöstön koulutus, kelpoisuus, ammattitaito ja kielitaito varmistetaan rekrytointivaiheessa sekä perehdytyksen ja jatkuvan osaamisen seurannan avulla. Uudet työntekijät ja vuokratyöntekijät perehdytetään yksikön toimintamalleihin, tietojärjestelmiin, kirjaamiskäytäntöihin, tietosuojaan, kiireellisyyden arviointiin ja ilmoitusten käsittelyyn ennen itsenäistä työskentelyä. Osaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla, yhteisillä case-keskusteluilla ja kehityskeskusteluissa tunnistettujen koulutustarpeiden perusteella. Opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti, ja heille nimetään ohjaaja sekä varmistetaan riittävä ohjaus, johto ja valvonta koko työskentelyn ajan.

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

Koulutus	Kohderyhmä
Elvytys/ensiapukoulutus Erillisen suunnitelman mukaisesti	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Potilaan/asiakkaan tunnistaminen Erillinen koulutus tai sisältyen esim. tietojärjestelmäkoulutukseen	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta
Säteilysuojakoulutus (Säteilylaki 859/2018 mukaisesti)	Lääkärit, hammaslääkärit ja säteilytyössä toimiva hoitohenkilökunta
Potilasturvallisuuskoulutus (Oppiportti) - infektioiden torjunta, laiteturvallisuus, turvallinen lääkehoito - Saatavilla myös laajemmalla sisällöllä	Asiakas- ja potilastyössä toimiva henkilökunta
Tai asiakasturvallisuuskoulutus (<u>LAB</u> <u>PedaSafety</u>) Järjestelmälähtöisyys	Asiakastyössä toimiva henkilöstö

Lääkehoito, infektioiden torjunta ym.	
Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (LOVe)	Lääkehoitoa toteuttava hoitohenkilökunta
Tietosuojakoulutus (LUVN Akademi)	Potilas- ja asiakastyössä toimiva henkilökunta

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.

Palvelemme Sosiaalipalvelujen neuvonnassa kaksikielisesti. Rekrytoinneissa huomioimme, että saamme riittävästi ruotsinkielentaitoisia henkilöitä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys

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.

Henkilöstöresursoinnissa huomioidaan palvelun kysyntä, yhteydenottojen määrä, lakisääteisten ilmoitusten käsittely sekä kiireellisten asioiden viivytyksetön tunnistaminen. Riittävyttä seurataan työjonojen, vasteaikojen, käsittelyaikojen ja poissaolotilanteiden perusteella.

Palveluyksikön vastuuhenkilöt varmistavat henkilöstön riittävyttä ennakoimalla ruuhkahuippuja, kohdentamalla työpanosta kriittisiin tehtäviin ja hyödyntämällä tarvittaessa Seuren kautta perehdytettyä vuokratyövoimaa. Tilanteissa, joissa henkilöstöä ei ole hetkellisesti riittävästi, priorisoidaan kiireelliset asiat, lakisääteiset ilmoitukset ja asiakasturvallisuuden kannalta välttämättömät tehtävät sekä arvioidaan muut työnjärjestelyt päivittäin.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa toteutuu päivittäisen konsultaation, sovittujen rajapintakäytäntöjen, yhteisten ohjeiden ja turvallisen tiedonsiirron avulla. Sosiaalipalvelujen neuvonta tekee yhteistyötä muun muassa aikuissosiaalityön, lapsiperhepalvelujen, lastensuojelun, vammaispalvelujen, mielenterveys- ja päihdepalvelujen, sosiaali- ja kriisipäivystyksen sekä muiden hyvinvointialueen palvelujen kanssa.

2.8 Toimitilat ja laitteet

Sosiaalipalvelujen neuvonta toimii pääosin toimistoympäristöissä Espoossa, Tammisaarella ja Lohjalla sekä walk-in-palvelupisteissä. Toimitilojen turvallisuutta ja soveltuvuutta arvioidaan yhteistyössä tilapalvelujen ja kiinteistöhuollon kanssa. Asiakkaiden yksityisyys varmistetaan siten, että puhelut ja asiakaskohtaamiset hoidetaan omassa yksikössä, jonne ei ole pääsyä ulkopuolisilla henkilöillä. Asiakirjat ja näytöt suojataan sivullisilta ja tiloihin liittyvät puutteet ilmoitetaan viivytystä sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet

Sosiaalipalvelujen neuvonnassa ei käytetä lääikinnällisiä laitteita, joten yksikössä ei ole laitekohtaista käyttöä, huoltoa tai seuranta koskevia menettelyjä. Mikäli toimintaympäristö tai palvelusisältö muuttuu, arvioidaan lääikinnällisiin laitteisiin liittyvät velvoitteet erikseen.

Palveluyksiköissä lääikinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään ja käsitellään sähköisen LaRi -järjestelmän kautta. Tarvittaessa tapahtuneesta tehdään ilmoitus laitevalmistajalle ja toimittajalle sekä Fimeaan. Fimean ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa ammattimainen käyttäjä yksin tai yhdessä esihenkilön kanssa. Laatu- ja asiakasturvallisuuden asiantuntija, ammattimaisen käytön vastuhenkilö vastaa viimekädessä siitä, että tarvittavat ilmoitukset tulevat tehtyä säädösten mukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääikinnällisten laitteiden ja niiden käytön turvallisuuden varmistamisen seurantajärjestelmä, jonne kirjataan jäljitettävyyden edellyttämät tiedot palveluyksikön käytössä olevista, edelleen luovuttamista tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen annetusta laitteista.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa on tarkemmin kuvattu lääikinnällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen liittyvät käytänteet, joita yksikössä noudatetaan.

2.8.2 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä (Astori).

Sosiaalipalvelujen neuvonnassa käytetään Lifecare asiakastietojärjestelmää, OSCC puhelinjärjestelmää, Lunna Digitaalista palvelualustaa, AVPH ajanvarausjärjestelmää. Nämä ovat Luvnin yhteisessä käytössä olevia järjestelmiä, joiden ylläpitäminen tulee hyvinvointialueen digitaalisten palvelujen kautta. Järjestämme myös paikallisesti perehdytystä ohjelmistojen käyttöön.

Olemme laatineet yksikköön erillisen varautumissuunnitelman Varautumissuunnitelma.docx, jossa kuvataan poikkeustilanteet ja niissä toimiminen poikkeusolosuhteissa.

Tietojärjestelmien asianmukainen käyttö varmistetaan käyttöoikeushallinnalla, järjestelmäkohtaisella perehdytyksellä, kirjallisilla ohjeilla ja osaamisen jatkuvalla varmistamisella. Käyttöoikeudet myönnetään työtehtävän perusteella, ja henkilöstöä ohjataan käsittelemään asiakastietoja vain työtehtävän edellyttämässä laajuudessa. Poikkeus- ja häiriötilanteissa toimitaan erillisen varautumissuunnitelman mukaisesti, kirjataan tarvittavat tiedot sovitulla tavalla ja ilmoitetaan tietoturva- tai tietosuojapoikkeamista viivytyksettä hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Koska Sosiaalipalvelujen neuvonnalla on laajat katseluoikeudet asiakastietoon, teemme tehostetusti lokitietojen tarkistusprosessin seuraavan mallin mukaisesti:

Lokitietojen tarkistusprosessi (4 kertaa vuodessa: tammi–huhti–heinä–loka)

1. Yksikön palveluyksikköjohtaja toimittaa sovellustuelle nimilistan työntekijöistä.
2. Sovellustuki valitsee listalta satunnaisesti 2–3 työntekijää.
3. Sovellustuki kirjaa ylös, keiden työntekijöiden tiedot on valittu.
4. Sovellustuki pyytää esihenkilöltä tarvittavat lisätiedot, kuten:
 - järjestelmän käyttäjätunnus
 - tarvittaessa henkilötunnus
5. Sovellustuki poimii valittujen työntekijöiden lokitiedot yhdeltä (1) viikolta.
6. Lokitiedot toimitetaan palveluyksikköjohtajalle salatulla sähköpostilla, joka tarvittaessa välittää ne eteenpäin esihenkilölle.
7. Yksikkö käy läpi lokitiedot ja tarkistaa, esiintyykö niissä poikkeavuuksia.

8. Mikäli poikkeavuuksia havaitaan, yksikkö ilmoittaa sovellustuelle, jos jonkun työntekijän tietoja tulee tarkistaa tarkemmin.

Lisäksi esihenkilö voi tarvittaessa tehdä sisäisen lokitietopyynnön Efecten kautta saadakseen oman työntekijän lokitiedot.

2.9 Lääkehoitosuunnitelma

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa palveluyksiköissä ja sen palvelupisteissä on laadittuna 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.

Sosiaalipalvelujen neuvonnalla ei ole lääkkeiden käsittelyä, eikä siten lääkehoitosuunnitelmaa.

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Tietosuojavastaava

PL 33, 02033 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

sähköposti: tietosuoja@luvn.fi

Käytähän salassa pidettävien tai arkaluontoisten asiakirjojen lähettämiseen [turvapostia](#).

Asiakastietojen käsittelystä, siihen liittyvästä ohjeistuksesta ja yksikön käytännön toteutuksesta vastaa palveluyksikköjohtaja Miia Jokinen yhteistyössä hyvinvointialueen tietosuojavastaavan, esihenkilöiden ja digitaalisten palvelujen kanssa. Yksikössä varmistetaan, että asiakastietoja käsitellään vain työtehtävän edellyttämässä laajuudessa ja että mahdolliset poikkeamat ilmoitetaan ja käsitellään viivytyksettä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on erilliset EU:n yleisen tietosuojasetuksen (EU 2016/679) vaatimusten tietosuojaperiaatteista ja rekisteröityjen oikeuksien toteutumisesta mukaiset tietosuojalinjaukset, joissa kuvataan tietosuojan toteuttaminen hyvinvointialueella (saatavilla vain sisäisesti: [Tietosuojalinjaukset LUVN.pdf](#)).

Koska Sosiaalipalvelujen neuvonnalla on laajat katseluoikeudet asiakastietoon, teemme tehostetusti lokitietojen tarkistusprosessin seuraavan mallin mukaisesti:

Lokitietojen tarkistusprosessi (4 kertaa vuodessa: tammi–huhti–heinä–loka)

1. Yksikön palveluyksikköjohtaja toimittaa sovellustuelle nimilistan työntekijöistä.
2. Sovellustuki valitsee listalta satunnaisesti 2–3 työntekijää.
3. Sovellustuki kirjaa ylös, keiden työntekijöiden tiedot on valittu.
4. Sovellustuki pyytää esihenkilöltä tarvittavat lisätiedot, kuten:
 - järjestelmän käyttäjätunnus
 - tarvittaessa henkilötunnus
5. Sovellustuki poimii valittujen työntekijöiden lokitiedot yhdeltä (1) viikolta.
6. Lokitiedot toimitetaan palveluyksikköjohtajalle salatulla sähköpostilla, joka tarvittaessa välittää ne eteenpäin esihenkilölle.
7. Yksikkö käy läpi lokitiedot ja tarkistaa, esiintyykö niissä poikkeavuuksia.
8. Mikäli poikkeavuuksia havaitaan, yksikkö ilmoittaa sovellustuelle, jos jonkun työntekijän tietoja tulee tarkistaa tarkemmin.

Lisäksi esihenkilö voi tarvittaessa tehdä sisäisen lokitietopyynnön Efecten kautta saadakseen oman työntekijän lokitiedot.

2.11 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.

Mikäli asiakas, potilas tai hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheinen havaitsee hoidossa ja palvelussa epäkohdan tai vaaratapahtuman, voit siitä laatia ilmoituksen sähköisesti.

Vaaratapahtuma voi olla sinulle koitunut haitta tai läheltä piti -tilanne, johon liittyy esimerkiksi tiedonkulun tai lääkehoidon ongelma tai hoitokäytäntöihin liittynyt ongelma. Käsittelemme kaikki ilmoitukset osana toimintamme kehittämistä, jotta vastaavaa ei tapahtuisi uudestaan. [Ohjeet hyvinvointialueen verkkosivuilla.](#)

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti puhelin- ja Lunna-asioinnin yhteydessä sekä hyvinvointialueen muiden palautekanavien kautta. Lisäksi palautetta voi tulla muistutuksina, vaaratapahtumailmoituksina ja muina yhteydenottoina. Saatu palaute käsitellään säännöllisesti esihenkilö- ja johtotiimityöskentelyssä sekä tarvittaessa henkilöstöpalaverissa. Palautetta hyödynnetään omavalvonnan, perehdytyksen, asiakaspalvelun toimintatapojen, ohjeiden ja palveluprosessien kehittämisessä.

3 Omavalvonta ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Sosiaalipalvelujen neuvonnan riskienhallinnasta vastaa palveluyksikköjohtaja yhdessä johtotiimin kanssa. LaRi-järjestelmän kautta tulevat ilmoitukset käsittelevät ensisijaisesti johtavat sosiaalityöntekijät ja johtava sosiaalihojaaja, ja muistutukset käsitellään palveluyksikköjohtajan johdolla yhteistyössä lähiesihenkilöiden kanssa.

Keskeisiä asiakasturvallisuuden ja toiminnan riskejä yksikössä ovat asiakkaan asian viivästyminen, kiireellisen tilanteen jääminen tunnistamatta, asiakkaan ohjautuminen väärään palveluun, puutteellinen kirjaaminen, tiedonkulun katkeaminen rajapinnoissa, tietojärjestelmähäiriöt sekä henkilöstön poissaoloista tai ruuhkista aiheutuvat palvelun viiveet. Riskien suuruutta ja vaikutuksia arvioidaan niiden toistuvuuden, vakavuuden ja asiakasturvallisuusvaikutusten perusteella.

Taulukko 2. Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat ja epäkohdat (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	LaRi -järjestelmä	Asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantava epäkohta ja vakavasti vaarantanut vaaratapahtuma . Lupa- ja valvontavirasto (LVV)
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	WBRpro väärinkäytöksistä ilmoittaminen	
Sairaalainfektioiden seuranta	SAI-järjestelmä	
Työturvallisuusilmoitus ja työhön liittyvien riskienhallinta	LaRi -järjestelmä	
Tietoturvapoikkeamat	Tiera helpdesk.luvn@tie.ra.fi ja tarvittaessa Tietoturvaloukkauksen ilmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)

Tietoturvaloukkaus (tietosuojaloukkaus)	Tietoturvaloukkau silmoitus (sisäinen linkki intrassa)	Tietosuojavaltuutetun toimisto (Valtori)
Terveystenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	Fimea
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	LaRi -järjestelmä	Fimea
Säteilyvaarailmoitukset	LaRi -järjestelmä	STUK
Valvottavat tartuntataudit	infektioidentorjunt a@luvn.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	infektioidentorjunt a@luvn.fi	Ruokavirasto
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	Pelastuslaitos

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

3.2.1 Riskienhallinta

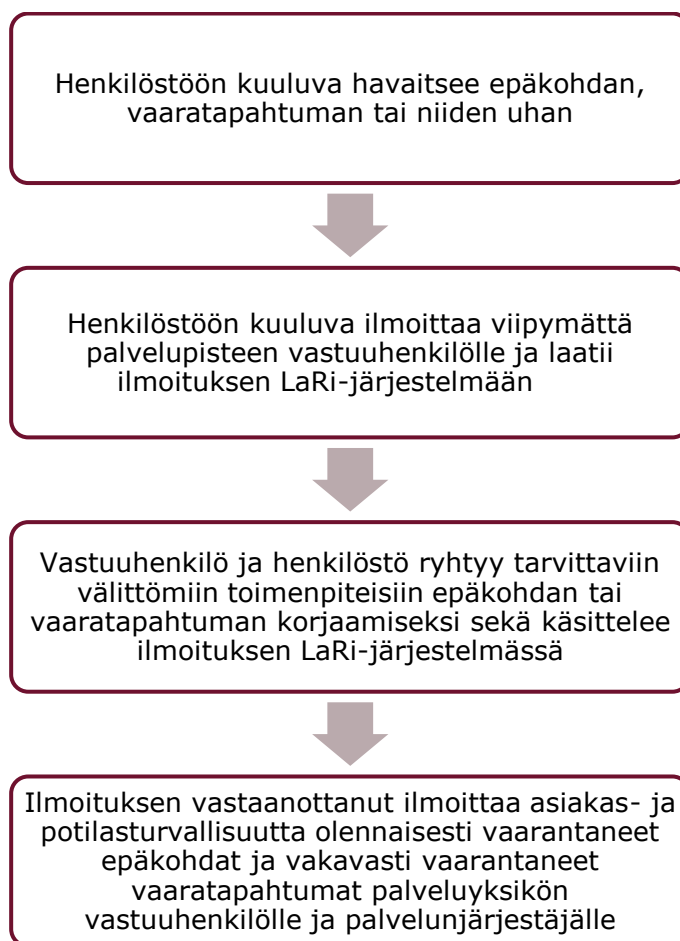
Riskien ennaltaehkäisy

Riskejä ennaltaehkäistään ja hallitaan varmistamalla henkilöstön osaaminen, selkeät työohjeet, toimiva perehdytys, päivittäinen työn priorisointi sekä kiireellisten asioiden nopea tunnistaminen ja ohjaaminen oikeaan palveluun. Lisäksi seurataan käsittelyaikoja, työjonoja ja poikkeamia sekä tehdään tarvittavat korjaavat toimet viivytyksettä.

Riskienhallintakeinojen toimivuutta varmistetaan säännöllisellä seurannalla, LaRi-ilmoitusten käsittelyllä, johtotiimityöskentelyllä, omavalvonnan raportoinnilla sekä henkilöstölle suunnatulla koulutuksella. Henkilöstön riskienhallintaosaamista vahvistetaan perehdytyksessä, omavalvontakoulutuksissa, yksikköpalavereissa ja tapauskohtaisissa keskusteluissa.

3.2.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely

Hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa on kuvattu palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdista ja vaaratapahtumista. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden mukainen prosessi on kuvattu alla. Mikäli havaitaan asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantava epäkohta ja vakavasti vaarantanut vaaratapahtuma, laaditaan ilmoitus valvovalle viranomaiselle (LVV) Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen erillisen ohjeen mukaisesti. Myös henkilöstöön kuuluva voi laatia ilmoituksen valvovalle viranomaiselle.

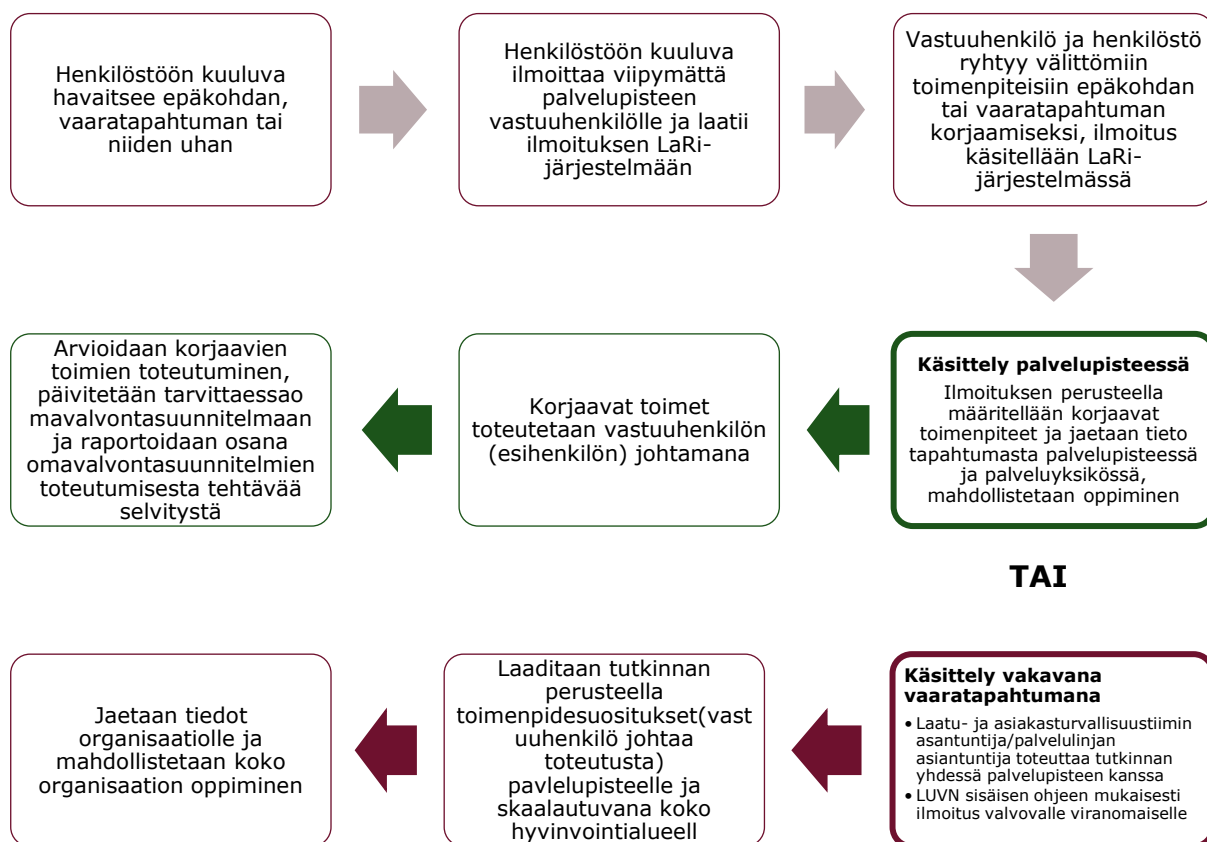


Kuva 2. Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoitus- ja käsittelyprosessi

Henkilöstöä on ohjattu käymään Luvn akademissa omavalvonta koulutus, lisäksi aiheesta keskustellaan yksikköpalaverissa.

Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista perehdytyksen yhteydessä, LUVN Akademin koulutuksissa, yksikköpalavereissa sekä kirjallisilla ohjeilla. Esihenkilöt varmistavat, että henkilöstö tietää, miten ilmoitus tehdään ja miten ilmoituksia käsitellään yksikössä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 3) ja ohje (saatavilla sisäisesti). Prosessi käynnistyy epäkohdan tai vaaratapahtuman havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (yleensä esihenkilö). Epäkohta tai vaaratapahtuma käsitellään palvelupisteessä sekä sähköisessä sovelluksessa, ja määritellään korjaavat toimenpiteet. Tieto tapahtumasta ja korjaavat toimet käsitellään palvelupisteessä ja olennaisilta osin palveluyksikössä, jotta oppiminen vaaratapahtumista mahdollistuu. Jos tapahtuma tutkitaan vakavana vaaratapahtumana, jaetaan tutkinnasta tieto laajemmin palvelulinjassa ja koko hyvinvointialueella, jolloin mahdollistetaan laajempi oppiminen tapahtumasta.

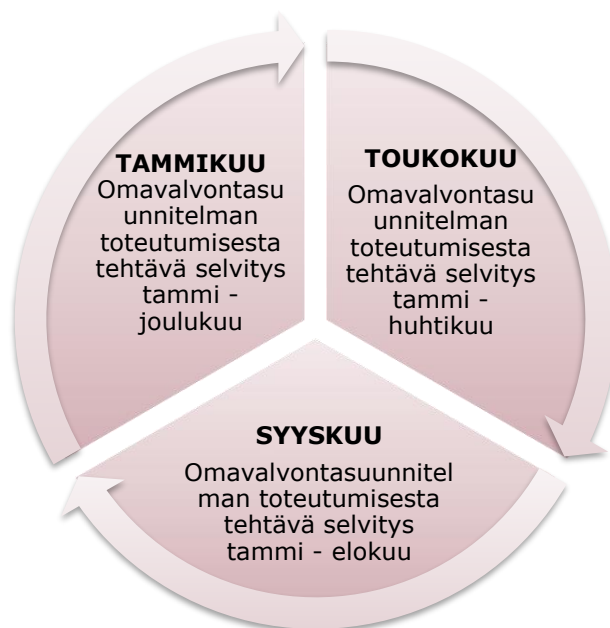


Kuva 3. Havaittujen vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamis- ja oppimisprosessi

Havaitut epäkohdat ja vaaratapahtumat käsitellään lähiesihenkilön toimesta yhteistyössä asianosaisten työntekijöiden ja tarvittaessa johtotiimin kanssa. Käsittelyssä selvitetään tapahtuman kulku, arvioidaan vaikutukset asiakasturvallisuuteen, päätetään korjaavat toimet, sovitaan vastuista ja seurataan toimenpiteiden toteutumista. Olennaiset opit ja muutokset viedään henkilöstön tietoon.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta laaditaan selvitys ja se raportoidaan palvelulinja- ja palveluysikkötasoisesti neljän kuukauden välein. Selvitys käsitellään sisäisesti ja selvityksen perusteella laaditut muutokset omavalvontasuunnitelmassa julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. LUVN intrassa on palveluysikköpäälliköiden käytössä oleva yhteinen pohja selvityksen laatimiselle.



Kuva 4. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta tehtävän selvityksen raportointiaikataulu

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan päivittäisessä esihenkilötyössä, LaRi-ilmoitusten käsittelyssä, omavalvonnan raportoinnissa sekä johtotiimin säännöllisessä arvioinnissa. Seurannan perusteella päätetään kehittämistoimista ja arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä ja vaikuttavia.

Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä hygienia- ja infektio- ja torjuntaohjeita. Toteutumista varmistetaan perehdytyksellä, ajantasaisella viestinnällä ja tarvittaessa toimintatapojen tarkentamisella esimerkiksi epidemiatilanteissa.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sosiaalipalvelujen neuvonta on laatinut valmius- ja jatkuvuudenhallintaa varten erillisen varautumissuunnitelman. Tämä on laadittu helmikuussa 2026 ja täydennetty toukokuussa 2026.

Suunnitelman ajantasaisuudesta vastaa palveluyksikköjohtaja.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa palveluyksikköjohtaja. Suunnitelmaa käytetään erityisesti tietojärjestelmäkatkojen, puhelinjärjestelmän häiriöiden, tilapoikkeamien ja henkilöstövajeen kaltaisissa tilanteissa. Suunnitelman sisältöä käydään läpi henkilöstön kanssa perehdytyksessä ja tarpeen mukaan yksikköpalavereissa.

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Sosiaalipalvelujen neuvonnassa hyödynnetään ostopalveluna Seuren työntekijöitä.

Ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa omavalvonnan toteutuminen varmistetaan siten, että yksikköön tulevat Seuren työntekijät perehdytetään ennen itsenäistä työskentelyä, heidän osaamisensa varmistetaan käytännössä ja työskentelyä seurataan samoin periaattein kuin oman henkilöstön osalta. Havaituista puutteista annetaan palaute, sovitaan korjaavista toimista ja arvioidaan tarvittaessa henkilön soveltuvuus tehtävään.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen 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 palveluyksikön henkilöstön ja asiakkaiden tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa julkisessa tietoverkossa ja palveluyksikön palvelupisteissä. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan henkilöstölle.

Omavalvontasuunnitelma jaetaan henkilöstölle omalla teams-kanavalla. Henkilöstön omavalvontaosaamista ja sitoutumista varmistetaan perehdytyksellä, säännöllisillä tiimi- ja yksikköpalavereilla, kirjallisilla ohjeilla sekä sillä, että omavalvontasuunnitelman muutokset käydään läpi henkilöstön kanssa. Päivittäisessä toiminnassa toteutumista seurataan esihenkilötyössä, poikkeamien käsittelyssä ja omavalvonnan raportoinnissa.

4.2 Julkaiseminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa palveluyksikköjohtaja. Suunnitelmaa päivitetään aina olennaisten muutosten yhteydessä ja viimeistään omavalvonnan neljän kuukauden välein tehtävän raportoinnin yhteydessä. Päivitetty versio julkaistaan viivytyksettä hyvinvointialueen sovittujen käytäntöjen mukaisesti.