



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

3.6.2024

luvn.fi

Omavalvontasuunnitelma Kotona Asumisen Tuki Lohja, Vihti, Karkkila

Versio	Laatijat:	Hyväksyjä Päivämäärä
1.0	Päivi Degerholm, Linda Saarni, Maarit Tallgren, Eija Saksala, Aila Ollila, Pirjo Leinonen, Tiina Rinkelo, Sari Oksanen, Lea Loukkalahti, Teija Hagström, Katariina Pelkonen, Pia Riihioja, Jaana Tervo	Timo Turunen 14.10.2024
2.0	Päivi Degerholm, Linda Saarni, Heidi Korhonen, Eija Saksala, Aila Ollila, Pirjo Leinonen, Tiina Rinkelo, Sari Oksanen, Lea Loukkalahti, Teija Hagström, Katariina Pelkonen, Pia Riihioja, Jaana Tervo	Satu Kiuru 15.10.2025
3.0	Päivi Degerholm	Satu Kiuru 03.02.2026
4.0	Päivi Degerholm	Satu Kiuru 12.05.2026

Sisälllys

Sisälllys.....	1
1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	2
1.2 Palveluyksikön perustiedot	2
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	10
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	14
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	17
2.4 Muistutusten käsittely	22
2.5 Henkilöstö	24
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.	31
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	36
2.8 Toimitilat ja välineet	39
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	41
2.9.1 Teknologian turvallisuuden varmistaminen ja vikatilanteisiin varautuminen.....	47
2.10 Lääkehoitosuunnitelma.....	49
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	50
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	51
3 Omavalvonnan riskienhallinta	53
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	53
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	55
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	59
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	61
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	62
4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	63
4.1 Toimeenpano	63
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	64
4.3 Muutosloki.....	66

1.1 Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

Y-tunnus 3221347-3

1.2 Palveluysikön perustiedot

Palveluysikön nimi ja yhteystiedot: Kotona asumisen tuki Lohja, Vihti, Karkkila. Palveluysikköpäällikkö Päivi Degerholm 050 357 4534
Tehtaankatu 26, 08100 Lohja.

Palveluysikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot (ml. terveydenhuollosta vastaavan lääkärin tiedot): Palveluysikköpäällikkö Päivi Degerholm 050 357 4534, ylilääkäri Mari Huotari 040-636 8925.
Palveluysikön palvelupisteiden vastuuhenkilöt, yhteystiedot ja palvelupisteen erityispiirteet on kuvattu taulukossa 1.

Taulukko 1 Palveluysikön palvelupisteet

Alue	Palvelupiste (toimipiste)	Palvelupisteen erityispiirteet	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (puhelinnumero)
Lohja	Nummentausta	Keskustapainotteinen alue	Pirjo Leinonen	050 357 7890
	Mäntynummi ja yökotihoito	Keskustapainotteinen alue, josta tuotetaan myös Lohjan alueen yökotihoito	Tiina Rinkelo	050 561 3191
	Routio	Keskustapainotteinen alue	Lea Loukkalahti	050 326 6509
	Virkkala-Ojamo	Keskustan alue ja haja-asutusalue, kaksikielisyys	Sari Oksanen	050 561 3193

Alue	Palvelupiste (toimipiste)	Palvelupisteen erityispiirteet	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (puhelinnumero)
	Länsi-Lohja	Maantieteellisesti laaja haja-asutusalue, kaksi toimitilaa	Teija Hagström	044 767 4884
	Kuntouttava päivätoiminta ja Olkkaritoiminta Lohja	Tuotetaan palvelut Lohjan, Vihdin ja Karkkilan alueelle	Pia Riihioja	050 355 2215
	Resurssipooli, kotikuntoutus ja kotiutus, kotihoidon keskitetyt palvelut (etäkotihoito, keskitetty työnjako)	Tuotetaan palvelut Lohjan alueelle. Etäkotihoitoa tuotetaan tarvittaessa myös Vihti-Karkkila ja Hanko, Inkoo, Raasepori ja Siuntio alueelle.	Katariina Pelkonen	044 374 7643
Vihti-Karkkila	Nummela	Keskustapainotteinen alue	Heidi Korhonen	040 644 2279
	Vihdin kirkonkylä	Maantieteellisesti laaja haja-asutusalue	Jaana Tervo	040 644 3091
	Karkkila	Keskustapainotteinen alue	Aila Ollila	050 522 2681
	Resurssipooli, kotikuntoutus ja kotiutus, kotihoidon keskitetyt palvelut (etäkotihoito, keskitetty työnjako)	Tuotetaan palvelut Vihti-Karkkila alueelle, kaksi toimitilaa. Etäkotihoitoa tuotetaan tarvittaessa myös Lohjan, Hangon, Inkoon, Raaseporin ja Siuntion alueelle.	Eija Saksala	044 467 5308

Alue	Palvelupiste (toimipiste)	Palvelupisteen erityispiirteet	Vastuuhenkilö	Yhteystiedot (puhelinnumero)
		Lähipäivätoiminta 1xvko yhteistyössä Lohjan päivätoiminnan kanssa ja etäpäivätoiminta tuotetaan Raaseporista.		

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Kotona asumisen tuen palveluita ovat kotihoito, kotikuntoutus, olkkaritoiminta, kuntouttava päivätoiminta ja tukipalvelut. Palvelut tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella hyvinvointialueen omana toimintana, ostopalveluna tai asiakas voi saada niiden hankkimiseksi palvelusetelin.

Kotihoitoa ja kotikuntoutusta tuotetaan etäpalveluna ja kotikäynteinä asiakkaan kotiin. Kuntouttavaa päivätoimintaa tuotetaan lähipäivätoimintana Lohjan, Vihdin ja Karkkilan alueelle ja etäpalveluna koko alueella Raaseporin tuottamana. Asiakkaan tarvitsemat tukipalvelut tuotetaan pääosin ostopalveluna.

Kotona asumisen tuen lääkäripalvelut tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omana toimintana tai yksityisille palveluntuottajille ulkoistettuna. Lohjan palvelupisteiden lääkäripalvelut tuotetaan Länsi-Lohjaa lukuun ottamatta omana palvelutuotantona. Länsi-Lohjalla ja Vihti-Karkkilassa lääkäripalvelut tuotetaan yksityisen palveluntuottajan toimesta. Tarkemmat tiedot näiltä osin löytyvät seuraavien yksiköiden omavalvontasuunnitelmista: Ikääntyneiden palvelulinjan Geriatriset ja

palliativiset palvelut ja Sosiaali- ja terveystieteiden Avosairaanhoidon palvelut.

Lohja, Vihti, Karkkila alueen palveluyksikön palveluiden tuottaminen palvelupisteissä:

Kotihoito

Tilapäistä kotihoitoa ja -kotisairaanhoitoa tuotetaan säännöllisen kotihoidon palvelupisteistä kaikkina viikonpäivinä, myös Vihti-Karkkila alueella 1.6.2026 alkaen (aiemmin Vihti-Karkkila alueella tuotettu kotikuntoutuksen ja kotiutuksen palvelupisteestä). Yöaikaista tilapäistä kotihoitoa tuotetaan Lohjalla Mäntynummen palvelupisteestä ja Vihti-Karkkilassa resurssipoolista. Tilapäiseen kotihoitoon ohjaututaan Seniori-infon, erikoissairaanhoidon tai perusterveydenhuollon yksikön kautta sekä Lohja, Vihti, Karkkila alueilla omien kotiutustiimien kautta silloin, kun hoidon toteuttaminen vaatii sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön osaamista, eikä asiakas pysty hakeutumaan avoterveydenhuollon palveluihin edes avustettuna käyttämällä julkista liikennettä tai taksipalveluja. Palvelu voi olla yksittäisiä hoitotoimenpiteitä kuten haavanhoitoa, lyhytaikaista tukea toimenpiteen jälkeen, lääkehoidon toteuttamista turvallisesti tai arviointia selviytymisestä päivittäisissä toiminnoissa.

Säännöllistä kotihoitoa tuotetaan Lohjan, Vihdin ja Karkkilan alueella ympärivuorokautisesti kaikkina viikonpäivinä. Palvelupisteiden asiakkaiksi ohjaututaan yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella, kun palveluiden myöntämisen perusteet täyttyvät. Asiakkaiden palvelut voidaan järjestää myös yksityisen palveluntuottajan tuottamana palveluna yhteistyössä kotona asumisen tuen ostopalveluyksikön kanssa. Säännöllisessä kotihoidossa huolehditaan asiakkaan lääkehoidosta, sairaanhoidollisista toimenpiteistä ja päivittäisissä toiminnoissa avustamisesta. Palveluista sovitaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen laillisen edustajansa kanssa ja hänelle tehdään

yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma (asiakassuunnitelma) kotihoidossa sekä palvelupäätös Seniori-infossa.

Yökotihoitoa tuotetaan Lohjan, Vihdin ja Karkkilan alueella omana toimintana. Lohjalla yökotihoito tuotetaan Mäntynummen kotihoidon palvelupisteiden omasta yökotihoidon tiimistä. Vihti-Karkkila alueella yökotihoito tuotetaan omasta resurssipoolista.

Etäkotihoitoa on tarjolla kaikille Lohjan, Vihdin ja Karkkilan asiakkaille. Lohjalla ja Vihti-Karkkilassa etäkotihoito tuotetaan kotihoidon keskitetyistä palveluista, joissa on oma etäkotihoidon henkilöstö.

Lohjalla ja Vihti-Karkkilassa on kotihoidon omat resurssipoolit. Pooleja käytetään äkillisten ja lyhytaikaisten sijaistarpeiden paikkaamiseen. Vihti-Karkkilan pooli tuottaa myös Vihti-Karkkila alueen yökotihoidon palvelun.

Kotikuntoutus ja kotiutus

Kotikuntoutuksen palvelutuotteiden käyttöönoton myötä osa aiemmin tilapäiseen kotihoitoon ohjautuneista asiakkaista ohjautuu ensin kuntouttavalle arviointijaksolle. Lohjalla kotikuntoutuksen ja kotiutuksen palvelut tuotetaan Lohjan kotikuntoutuksen ja kotiutuksen palvelupisteestä. Vihdissä ja Karkkilassa kotikuntoutuksen ja kotiutustiimin palvelut tuotetaan Vihti-Karkkilan kotikuntoutuksen ja kotiutuksen palvelupisteestä.

Kuntouttava päivätoiminta

Kuntouttavaa päivätoimintaa tuotetaan etäpäivätoimintana ja lähipäivätoimintana. Lohjan, Vihdin ja Karkkilan asiakkaiden etäpäivätoiminta tuotetaan Raaseporin palvelupisteestä. Lähipäivätoiminnan ryhmiä on Lohjan keskustassa, Nummen satelliittipisteessä Niilonpirtissä, Karkkilan satelliittipisteessä Karkkilan palvelukeskuksessa sekä Nummelan satelliittipisteessä Kaarikeskuksessa. Kuntouttavan päivätoiminnan tarve arvioidaan

palvelupisteessä säännöllisesti ja palvelu myönnetään määräajaksi kerrallaan. Kuntouttava päivätoiminta voi olla yksi omaishoitajan lakisääteisen vapaapäivän järjestämisen tapa.

Olkkaritoiminta

Olkkaritoimintaa tuotetaan kahden toiminnanohjaajan toimesta Lohjalla, Vihdissä ja Karkkilassa. Toimintaa järjestetään sekä päivätoiminnan tiloissa että yksityisissä tai kuntien tiloissa. Olkkaritoimintaan kuuluu avoimia ryhmiä, kohdennettuja pienryhmiä sekä yksilöohjausta. Olkkaritoimintaa järjestetään myös etäolkkarina. Olkkaritoiminnan sisällöt painottuvat elintapaohjaukseen ja mielen hyvinvoinnin vahvistamiseen. Olkkaritoimintaa kehitetään edelleen vuoden 2026 aikana.

Tukipalvelut

Lohja, Vihti ja Karkkila alueella asuva asiakas voi saada tukipalveluja hyvinvointialueella sovittujen myöntämisperusteiden mukaisesti.

Kotiin vietävät ateriapalvelut ostetaan Menuumat Oy:ltä. Palveluyksikön kotihoidon palvelupisteet avustavat tarvittaessa kotihoidon asiakkaita kauppapalvelun järjestämisessä yksityiseltä palveluntuottajalta. Kotihoito auttaa myös tarvittaessa tilausten tekemisessä. Kotihoito voi Lohja, Vihti ja Karkkila alueella poikkeustapauksissa kertaluontoisesti asioida asiakkaan puolesta kaupassa, esim. nopean kotiutumisen yhteydessä riittävän ravitsemuksen turvaamiseksi, mikäli yksityisiä palveluita ei ole saatavilla.

Siivouspalvelun asiakas ostaa itse haluamaltaan yksityiseltä palveluntuottajalta. Tukipalveluita (siivous- vaatehuolto- ja asiointipalvelu) voidaan myöntää asiakkaalle myös harkinnanvaraisesti ostopalveluna, jos asiakkaalla ei ole mahdollista käyttää omarahoitteisia palveluita tai vapaaehtoistoimijoita ja asiakkaalla ei ole omaisia/läheisiä, jotka voisivat auttaa tai asian hoitaminen kotikäynnin yhteydessä ei ole mahdollinen. Ostopalveluissa on tuloraja. Harkintaa tulorajassa voidaan

käyttää kotihoidon asiakkaan osalta tilanteissa, joissa tukipalvelun myöntämisellä voidaan laskea kotihoidon palvelutunteja.

Turva-auttamispalvelut ostetaan AddSecure Oy:n turva-auttamispalveluilta.

Peseytymispalvelua ei enää määritellä tukipalveluksi. Jos asiakasta ei voida pestä asiakkaan omassa kodissa asiakkaan toimintakyvyn heikkenemisen ja puutteellisten tai asiakkaalle vaarallisten pesutilojen vuoksi, palvelu järjestetään kodin ulkopuolella ja se sisällytetään säännölliseen kotihoitoon. Jos mahdollisella uudella asiakkaalla on vain tämän palvelun tarve ja peseytymismahdollisuutta ei ole asiakkaan kotona, niin Seniori-info kartoittaa samat mahdollisuudet palvelun järjestämiseksi: kotihoidon palveluseteli, ostopalvelu, asiakas maksaa itse ja hakee kotitalousvähennystä, oma kotihoito pystyy tuottamaan kodin ulkopuolella (Lohja). Peseytymispalvelua tuotetaan Lohjan alueella kotihoidon tai päivätoiminnan itse tuottamana sekä Vihti-Karkkilan alueella palvelusetelillä tai ostopalveluna hankintasopimuskumppaneilta. Peseytymispalveluun kodin ulkopuolella ei kuulu kuljetuksia, vaan ne asiakkaan on järjestettävä itse tai omaisen/kotihoidon avustuksella omakustanteisesti.

Palveluyksikön eri palveluiden Lohjan palvelupisteissä tilapäisen kotihoidon asiakkaita on keskimäärin 64/kk ja säännöllisen kotihoidon asiakkaita on keskimäärin 552/kk, Vihdin ja Karkkilan palvelupisteissä tilapäisen kotihoidon asiakkaita on keskimäärin noin 10/kk, säännöllisen kotihoidon asiakkaita on keskimäärin 292/kk. Kuntouttavan päivätoiminnan asiakasmäärä koko alueella on keskimäärin 190/kk. Olkkaritoiminta on tavoittanut 74 osallistujaa 3/2025, Lohjan kotikuntoutuksen asiakasmäärä 100-110/kk. Vihdin ja Karkkilan kotikuntoutuksen asiakasmäärä 100-120 /kk.

Toiminta-ajatus

Kotona asumista tukevien palvelujen toiminta-ajatus on tarjota ikääntyville, vammaisille ja muille kotona asumisen tuen apua tarvitseville mahdollisuus asua kotonaan mahdollisimman pitkään turvallisesti ja hyvinvoivana. Tavoitteena on tukea asiakkaiden toimintakykyä, itsenäisyyttä ja elämänlaatua tarjoamalla heidän tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisesti räätälöityjä hoito- ja tukipalveluita. Tämä voi sisältää mm. terveydenhuoltoa, lääkityksen hallintaa, päivittäisissä toiminnoissa avustamista, sosiaalista tukea ja kuntoutusta. Toiminta on asiakaslähtöistä ja asiakkaiden toiveita ja elämäntapaa kunnioittavaa. Palvelua antavat koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon (ammattilaiset) työntekijät.

Kotona asumista tukevien palvelujen toiminta perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön ja laatusuosituksiin.

Toimintaperiaatteet

1. **Asiakaslähtöisyys:** Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja elämäntilanteen mukaan.
2. **Toimintakyvyn, hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden tukeminen:** Palvelut toteutetaan siten, että ne tukevat asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.
3. **Yhdenvertaisuus:** Palvelut järjestetään yhdenvertaisesti, jotta riittävät, oikea-aikaiset ja laadukkaat palvelut toteutuvat kaikille alueen asukkailla.
4. **Vastuullisuus:** Palvelut tuotetaan sosiaalisesti, taloudellisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla.

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.

Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat: Kotona asumisen tuessa edellytetään, että asiakas saa hänelle kuuluvat kotiin annettavat palvelut oikea-aikaisina ja riittävinä yksilöllisen tarpeensa mukaisesti. Palvelu tuotetaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla asiakaslähtöisesti, laadukkaasti, turvallisesti ja tehokkaasti. Palvelun tuottaa osaava henkilöstö, jonka määrä ja osaaminen vastaavat asiakastarpeita. Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat on kuvattu taulukossa 2.

Taulukko 2 Kotona asumisen tuen laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Laatuvaatimus 1: Palvelut ovat <u>asiakaslähtöisiä ja yhdenvertaisia</u>
1. Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään yhdenmukaisia menetelmiä, mittareita ja myöntämiskriteerejä, jotka huomioivat yksilölliset tarpeet. 2. Palvelu perustuu asiakkaan toimintakyvyn arviointiin ja sen perustella laadittavaan asiakassuunnitelmaan. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmassa ilmenee asiakkaan arvio palveluidensa tarpeesta sekä asiakkaan ja työntekijän yhdessä asettamat tavoitteet. Suunnitelma on aina ajan tasalla.

3. Palvelun aikana ylläpidetään **toimintakykyä ja kuntoutumista**, edistetään **hyvinvointia ja terveellisiä elämäntapoja ja ennakoitaan muutoksia**, jolloin voidaan viivästyttää raskaiden palvelujen tarvetta. Lähtökohtana on asiakkaan omien voimavarojen hyödyntäminen.
4. Palvelun aikana huomioidaan **perus- ja ihmisoikeudet, asiakkaan näkemykset, osallisuus ja toimijuus**.
 - Asiakkaan tarpeet, toiveet ja arvot huomioidaan palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa.
 - Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua omaan hoitoonsa ja päätöksentekoon.

Laatuvaatimus 2: Asiakas saa hänelle myönnetyt palvelut tarpeidensa mukaisesti.

1. Asiakas saa palvelua sen **tuntimäärän, joka hänelle kuuluu** palvelua koskevan päätöksen tai sopimuksen mukaan, jollei hänen muuttuneista olosuhteistaan muuta johdu.
2. Kotikäyntiä toteuttavan tai siihen osallistuvan **työntekijän osaaminen vastaa** kotikäyntiin sisältyvien tehtävien edellyttämää osaamista.
3. **Reittisuunnittelu** kohdentaa henkilöstöä hyvin.
4. Mahdollisimman **suuri osa työntekijän työajasta** käytetään asiakkaan luona tai hänen kanssaan tehtävään työhön.

Laatuvaatimus 3: Palvelut toteutetaan turvallisesti

1. **Henkilöstö tunnistaa huoli-, vaara-, epäkohta- ja paloriski-ilmoitustilanteet ja tietää viranomaisen velvollisuuden ilmoitusten tekemiseen.** Ilmoitukset käsitellään palvelupisteissä säännöllisesti henkilöstön kanssa, vaaratapahtumista opitaan ja kehitystoimia seurataan.
2. Asiakas saa palvelua sovitusti **ilman katkoksia**.

3. Asiakkaan tiedot siirtyvät asianmukaisesti hoidon jatkuvuuden takaamiseksi hänen siirtyessä palveluihin, palveluissa tai niistä pois.
4. Lääkehoito toteutetaan Lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.
5. Laiteturvallisuus ja teknologian hallinta toteutetaan Laiteturvallisuussuunnitelman ja erillisten jatkuvuudenhallintasuunnitelmien mukaisesti.
6. Henkilöstö on koulutettu häiriötilanteiden ja kriittisten tilanteiden varalta Valmius- ja varautumissuunnitelmien ja perehdytysohjelman mukaisesti ja heillä on käytettävissään riittävä ohjeisto.
7. Hygieniaohteita noudatetaan ja ne ovat ajan tasalla.
8. Tietosuoja- ja tietoturvaohjeita noudatetaan.
9. Palvelutarvetta arvioitaessa selvitetään asiakkaan kanssa **kodin turvallisuus ja apuvälineiden tarve**. Selvitetään **Turva- auttamispalvelun ja turvalaitteiston soveltuvuus**, järjestetään käyttöönoton opastus ja tuki ja varmistetaan, että asiakas osaa käyttää laitteistoa.

Laatuvaatimus 4: Palvelut tuottaa henkilöstö, jonka määrä ja osaaminen vastaavat asiakastarpeita.

1. Henkilöstöä on riittävästi.
2. Henkilöstö on pätevää.
3. Henkilöstön **kielitaito** vastaa työtehtävien hoitamisen edellyttämää tasoa.

Laadunhallinnan työkalut:

- Asiakassuunnitelmat
- RAI arviointivälineistö

- Asiakastytyväisyyskyselyt j.2.vuosi (THL)
- Palautteet, muistutukset ja kantelut
- Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset
- Erilliset suunnitelmat ja ohjeet laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi:
 - Sosiaali- ja terveystalvelujen myöntämisen perusteet ikääntyneiden palveluissa
 - Lääkehoitosuunnitelma
 - Laiteturvallisuussuunnitelma
 - Tietoturvasuunnitelma (tulossa)
 - Valmiuden- ja varautumisen suunnitelmat (tulossa)
 - Jatkuvuudenhallintaohjeet häiriötilanteita varten: etälaitteet, lääkeautomaatit, asiakas- ja potilastietojärjestelmien ohjeet
 - Kriittisten tilanteiden ohjeet: Asiakasta ei tavoiteta, Asiakas on kadonnut

Laadunhallinnan mittarit:

Asiakaslähtöisyyden ja yhdenvertaisuuden omavalvonnan laatumittarit:

- Palvelut on myönnetty palvelujen myöntämisen perusteiden mukaisesti: Hyväkuntoiset, CPS=0 ja ADL-H=0 % $\leq$ 15 %
- Asiakas ei osallistunut RAI arviointiin (RAI) < 5 %

Laadukkaan hoidon omavalvonnan laatumittarit (RAI vertailutieto):

- Tahaton painon lasku % < 4 %
- MNA virheravitsemuksesta kärsivät % < 8 %
- Kova päivittäinen tai ajoittain sietämätön kipu % < 5 %
- Lääkehoidon kokonaisarviointia ei ole tehty viimeisen 6 kk aikana % < 15 %
- Kaatuminen 90 vrk aikana % < 20 %
- Päivystyskäynti 90 vrk aikana % < 10 %
- Tuntee itsensä yksinäiseksi < 30 %

Henkilöstön riittävyyden seurannan omavalvonnan mittarit:

- Asiakastyöhön käytetty aika (% työajasta) on lähihoitajalla 55—60 %
- Suunniteltujen ja toteutuneiden asiakastuntien määrä vastaa toisiaan +/- 3 %
- Henkilöstön määrän ja poissaolojen kk seuranta

Palveluiden turvallisuuden omavalvonnan seurannan mittarit:

- Lääkitysturvallisuuden omavalvonnan mittarit sisältyvät Lääkehoitosuunnitelmaan (sisäinen linkki)
- Laiteturvallisuuden omavalvonnan mittarit sisältyvät Laiteturvallisuussuunnitelmaan (sisäinen linkki)

Asiakastyytyväisyyden seurannan omavalvonnan mittarit:

- Asiakaskokemus: Palvelun suosittelemuus (NPS-suosittelemuusindeksi), -100–100 (tavoitetaso määritellään vuonna 2026)
- Asiakaskokemus: Minulla on turvallinen olo, % ≤ 87 % (vuoden 2028 loppuun mennessä)
- Asiakaskokemus: Saan tarpeeksi apua ja palvelua, % (tavoitetaso määritellään vuonna 2026)

Palveluiden laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden

varmistaminen palveluyksikössä: Laatu varmistetaan edellä kuvatuilla laadunhallinnan työkaluilla, menetelmillä ja mittareilla sekä taulukon 2 turvallisuustoimenpiteillä. Palveluyksikön konkreettiset keinot laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi kuvataan tässä asiakirjassa kappaleissa 2.3–2.12 sekä kappaleessa Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.

Laadunhallintaa ohjaavat suositukset:

- Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027)
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026
- Käypä hoito -suositukset
- Sosiaali- ja terveyspalvelujen suosituksia ja ohjeita (STM)

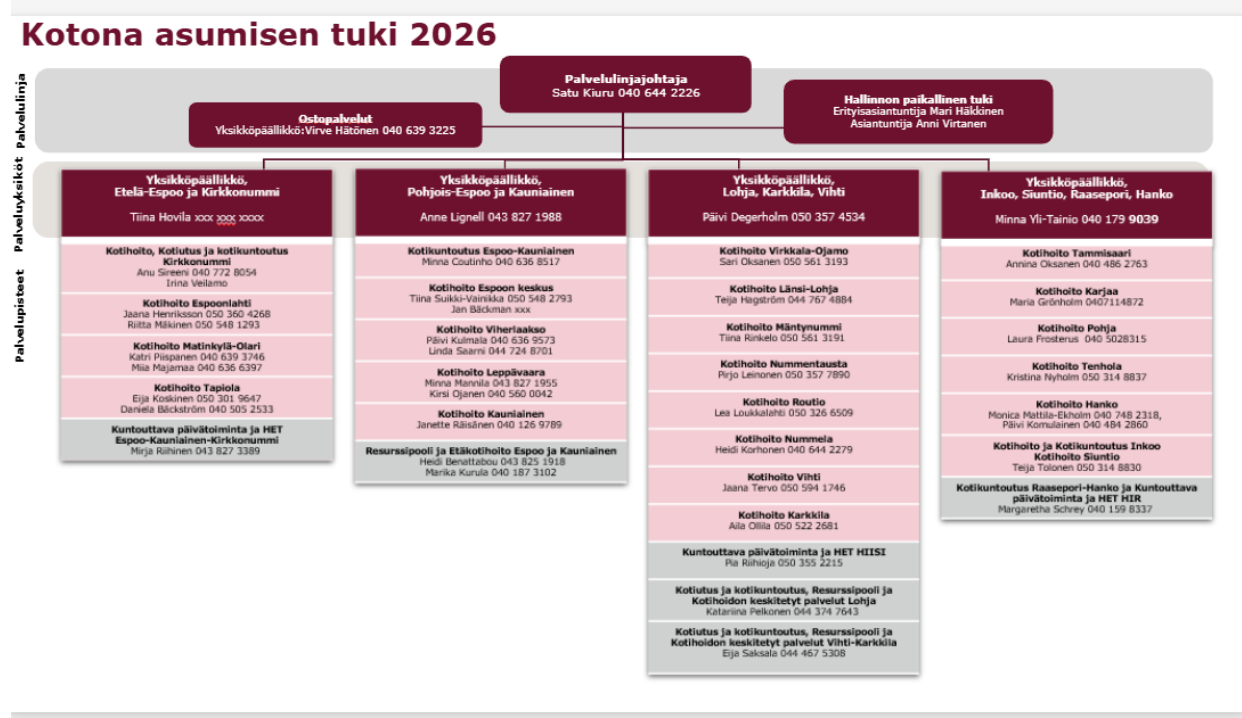
2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Hyvinvointialueen hallintosäännön 115§ mukaan viranhaltijat ja esihenkilöt vastaavat sisäisestä valvonnasta omilla palvelualueillaan ja raportoivat omalle esihenkilölleen. Tehtävistä määrätään tarkemmin

hyvinvointialuejohtajan toimintaohjeissa. Palveluysiköissä päälliköiden ja esihenkilöiden tehtävänä on huomioida laadunhallinta sekä asiakas- ja potilasturvallisuus annettujen ohjeiden ja lakien mukaisesti. He valmistelevat omavalvontasuunnitelmat yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Palveluysikön omavalvonnan vastuusuhteet ja

johtamisjärjestelmä: Kuvassa 1 on kuvattu kotona asumisen tuen linjan johtamisrakenne. Siuntion palvelupiste on siirtynyt 1.1.2026 alkaen osaksi Hanko, Inkoo, Raasepori palveluysikköä. Palveluysikköpäällikkö vastaa palveluysikkönsä omavalvonnan toteutumisesta kokonaisuudessaan ja aluevastaavat vastaavat omavalvonnan toteutumisesta palvelupisteissään.



Kuva 1 Kotona asumisen tuen linjan johtamisjärjestelmä

Palvelutoiminnan johtaminen ja valvonta: Palvelulinjajohtaja johtaa ja valvoo kotona asumisen tuen linjan palveluysiköiden palvelutoimintaa kokonaisuudessaan. Palveluysikköpäällikkö johtaa ja valvoo oman yksikkönsä palvelutoimintaa. Aluevastaavat johtavat ja

valvovat omien palvelupisteidensä palvelutoimintaa sekä toimivat Lohja, Vihti ja Karkkila alueen palvelupisteiden henkilöstön lähiesihenkilöinä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontapalvelut vastaavat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueiden palvelulinjojen sisäisestä valvonnasta ja valvonnallisesta ohjauksesta.

Palvelulinjajohtaja saa Lohja, Vihti ja Karkkila palveluyksikön tilannekuvapäivityksen viikoittain palveluyksikköpäällikön raportoimana palvelutuotannon valmiuden ja varautumisen tilannekuvan (=PAVAT) tilannekuvaraportoinnin yhteydessä sekä viikoittaisissa johtoryhmäkokouksissa. Näiden lisäksi johtoryhmän kesken pidetään kuukausittainen talouden seuranta (=TAHTI) palaveri sekä tuottavuustyöpaja. Palvelulinjajohtaja ja palveluyksikköpäällikkö käyvät kuukausittaisen kuukausikeskustelun palveluyksikön ajankohtaisista asioista. Vaaratapahtumat ja ilmoitukset käsitellään linjajohtoryhmässä säännöllisesti ja tarvittaessa. Palvelulinjajohtaja vierailee Lohja, Vihti ja Karkkila palveluyksikön palveluyksikköjohtoryhmässä kuukausittain.

Palveluyksikön johtoryhmä pidetään kerran viikossa palveluyksikköpäällikön ja aluevastaavien kesken. Palveluyksikköpäällikkö käy aluevastaavien kanssa kuukausittaiset kuukausikeskustelut. Näiden lisäksi palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaavat järjestävät tarpeelliseksi katsomia työpajoja ja kehittämispäiviä.

Lohjan, Vihdin ja Karkkilan palveluyksikön ja Hangon, Raaseporin ja Inkoon palveluyksikön kesken pidetään muutaman kerran vuodessa ennalta sovitut laajennetut johtoryhmät. Näihin osallistuu myös kotona asumisen tuen linjan asiantuntijoita ja lännen alueen opetushoitaja. Lisäksi kotona asumisen tuen linjan yhteiset esihenkilöiden kehittämispäivät pidetään muutaman kerran vuodessa.

Lohja, Vihti ja Karkkila palveluyksikön palveluyksikköpäällikkö osallistuu oman alueensa henkilöstökokouksiin kahdesti vuodessa sekä vierailee

palvelupisteissä aina tarpeen mukaan. Syksyisin palveluysikköpäällikkö kiertää alueensa yksin tai sovitun henkilön kanssa ja keväisin yhdessä linjajohtajan kanssa. Palveluysikköpäällikkö saa palvelupisteiden henkilöstökokouksien muistiot ja mahdolliset viikkotiedotteet sähköpostitse tiedokseen. Vaaratapahtumat ja ilmoitukset käsitellään palveluysikköjohtoryhmässä säännöllisesti ja tarvittaessa.

Aluevastaavat työskentelevät omissa palvelupisteissään ja ovat saavutettavissa ja henkilöstön käytettävissä arkipäivisin. Palvelupisteissä pidetään säännöllisesti viikoittain palaverieita, joissa käsitellään ajankohtaisia asioita ja asiakasasioita. Alueiden palaverieissa vierailee säännöllisesti myös organisaation sisältä asiantuntijoita. Vaaratapahtumista ja ilmoituksista keskustellaan aina tilanteen vaatimalla tavalla reaaliaikaisesti. Aluevastaavat hyödyntävät työssään vuosikelloa: [Vuosikello Aluevastaavat 2024.pptx](#) (sisäinen linkki)

Palveluysikköpäällikkö sijaistaa Hanko, Inkoo, Raasepori yksikön palveluysikköpäällikköä ja tarvittaessa linjajohtajaa (sijaistavana päällikkönä neljäs). Lohja, Vihti, Karkkila yksikön päällikön ykkössijaisena toimii Hanko, Inkoo, Raaseporin palveluysikön päällikkö. Virkkala-Ojamon palvelupisteiden aluevastaava on nimetty palveluysikköpäällikön kakkossijaiseksi. Aluevastaavat sijaistavat toisiaan. Aluevastaaville on nimetty vakiintuneesti toinen aluevastaava sijaistajapariksi.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon: Palveluihin ohjaututaan palvelutarpeen arvioinnin kautta. Palvelutarpeen arviointi käynnistyy, kun asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä on hakeutunut sosiaalihuoltolain palvelutarpeen arviointiin. Arviointi käynnistyy myös esimerkiksi sairaalasta kotiutuessa, jolloin asiakkaan kanssa on arvioitu, että hän tarvitsee säännöllistä apua toimintakykynsä tukemiseksi tai suoriutuakseen tavanomaista elämän toiminnoista. Palvelutarpeen

arviointi voi käynnistyä myös ilmoituksen perusteella (ilmoitus iäkkään henkilön palveluntarpeesta).

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa Seniori-info ja sairaalasta kotiutuvien osalta kotiutumisesta vastaava palvelupiste. Palveluntarve arvioidaan yhdenmukaista arviointipohjaa, RAI-arviointivälineistöä ja tarpeen mukaan muita mittareita hyödyntämällä.

Hoitoon pääsyn edellytyksenä on palveluiden myöntämisen perusteiden täyttyminen. Palvelut käynnistetään viiveettä kiireellisissä tilanteissa. Lohjan, Vihdin ja Karkkilan palveluyksikössä palvelupisteeseen tulevan yhteydenoton (viitteellinen muistute Sairaalapalveluista tai Seniori-infosta, kotiutushoitaja, kotisairaalan sairaanhoitaja, yhteydenotto puhelimitse) perusteella sovitaan palvelun aloittamisesta lähettävän tahon kanssa asiakkaan palvelutarpeiden ja kiireellisyyden mukaan. Sairaanhoitajat tarkistavat asiakas- ja potilastietojärjestelmään viedyt muistutukset ja tiedot arkipäivisin klo 12 mennessä. Lohjalla ja Vihti-Karkkilassa kotiutuksen tiimi seuraa kotiutuvien tilannetta virka-aikana kaikkina viikon päivinä.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus: Asiakkaan palvelut suunnitellaan ja palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja hänen näkemyksensä, tavoitteensa ja toiveensa kirjataan ylös ja niitä toteutetaan koko hoitosuhteen ajan mahdollisuuksien mukaan. Säännöllisen kotihoidon ja kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaan hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan yksilölliseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma (asiakassuunnitelma) laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutokset asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Asiakas hyväksyy hoito- ja palvelusuunnitelman omalla allekirjoituksellaan ja saa siitä oman kappaleen kotona säilytettäväksi.

Asiakkaalle annetaan häntä itseään koskevaa tietoa, jotta hän voi vaikuttaa omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan nimeämälle omaiselle, läheiselle tai lailliselle edustajalle annetaan tarpeellinen tieto viivytyksettä. Asiakaskirjauksia asiakas voi saada kirjallisen pyynnön perusteella Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen toimintaohjeen mukaisesti.

Ohje tietopyyntöjen ja asiakirjatilausten tekemiseen löytyy luvn.fi sivustolta: **Tietopyynnöt Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluissa | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue**

Asiakkaan asiallinen kohtelu: Palvelupisteissä käydään jatkuvaa arvokeskustelua ammatillisesta kohtaamisesta ja -käyttäytymisestä. Haastavia asiakastilanteita käydään läpi ja yritetään löytää ratkaisuja yhteisissä viikkopalavereissa.

Asiakkaan taholta ilmenevään epäasialliseen käyttäytymiseen puututaan asiakkaan tai hänen nimetyn omaisensa kanssa keskustelemalla ja säännöistä sopimalla.

Palvelupisteen työntekijän taholta ilmenevään epäasialliseen käyttäytymiseen tai harkitsemattomiin kirjauksiin esihenkilö puuttuu viipymättä.

Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua esimerkiksi omaisen tai läheisen toimesta, tulee hänen tehdä siitä valvontalain 29 § mukainen poikkeamailmoitus laadun- ja riskien hallintajärjestelmään LaRi-ilmoitus. Henkilöstöä rohkaistaan tuomaan epäkohtia esille matalalla kynnyksellä, rakentavasti ja rohkeasti. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tarkemmin kohdassa 3.2.

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.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja

toteutumisen varmistaminen: Kotona asumisen tuessa asiakas osallistuu palvelunsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Asiakkaan näkemykset kirjataan asiakassuunnitelmaan ja hänen toiveensa ja mielipiteensä otetaan huomioon palvelun eri vaiheissa. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen on pääsääntöisesti pieniä arjen tekoja. Asiakasta kannustetaan tekemään päätöksiä ja omaa hoitoa koskevia valintoja. Hänelle annetaan omaa hoitoa koskevaa tietoa, ohjausta ja neuvontaa riittävän selkeästi. Asiakkaan asioita käsiteltäessä asia on ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä.

Ennaltaehkäisevät toimenpiteet: Kotona asumisen tuessa itsemääräämisoikeuteen puuttuminen on lähtökohtaisesti ennakoivia toimenpiteitä. Asiakasta ohjataan laatimaan edunvalvontavaltuutus ja tarvittaessa muita valtuutuksia, hoitotahto ja testamentti hyvissä ajoin, jotta mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Ennakoivia toimia ovat myös ajoterveysilmoitus ja paloturvallisuusilmoitus tilanteen niin edellyttäessä. Tarvittaessa edunvalvontailmoitus tehdään suoraan Digi- ja väestövirastoon.

Itsemääräämisoikeuteen puuttuminen ja sen rajoittaminen:

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti

vapaaehtoisuuteen. Kotona asumisen tuessa ei ole mahdollista käyttää rajoitustoimenpiteitä. Kuitenkin palvelun laadukas ja turvallinen toteuttaminen edellyttää sekä asiakkaalta että hoidon toteuttajalta yhteisiin pelisääntöihin sitoutumista, jotka on kirjattu Sosiaali- ja terveyspalvelujen myöntämisen perusteisiin.

Asiakkaan kanssa keskustellaan palvelun toteuttamisesta ja pyritään rakentamaan palvelukokonaisuudesta yksilöllinen ja asiakkaan näkemyksen huomioiva. Asiakkaan toiveita ja tarpeita kuunnellaan koko palvelun ajan ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Ensisijaisesti huomioidaan ikääntyneen oma mielipide. Palvelut toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Mikäli asiakas kieltäytyy palvelusta tai hänen hoidossaan ilmenee haasteita, viedään asiakkaan asia moniammatilliseen Seniori-infon kanssa pidettävään asiakasyhdyspintapalaveriin, jossa pyritään ratkaisemaan tilanne asiakkaan etu huomioiden.

Asiakkaan lakisääteisiä palveluja koskevan asiakassuunnitelman laadinnan, toteuttamisen ja päivittämisen menettelytavat

palveluyksikössä: Lohjan, Vihdin ja Karkkilan yksikössä toimitaan jatkuvan arvioinnin toimintamallin avulla, jolloin asiakkaan arvioinnin sykli ja sisältö on systemaattista ja jokaiselle pyritään tarjoamaan palveluita kevyemmän palvelun periaatteella. Kevyemmällä palvelulla tarkoitetaan digipalveluja (etäpalvelu, lääkeautomaatti), tukipalveluja sekä hyvinvointia ja terveyttä edistäviä Hyte palveluita.

Asiakkaan saama palvelu perustuu asiakkaan toimintakyvyn- ja palvelutarpeen ja sen perustella laadittavaan asiakassuunnitelmaan. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmassa ilmenee asiakkaan arvio palveluidensa tarpeesta sekä asiakkaan ja työntekijän asettamat tavoitteet. Suunnitelma on aina ajan tasalla. Asiakassuunnitelma tarkistetaan ilman aiheetonta viivytystä aina silloin, kun iäkkään henkilön toimintakyvyssä tapahtuu hänen

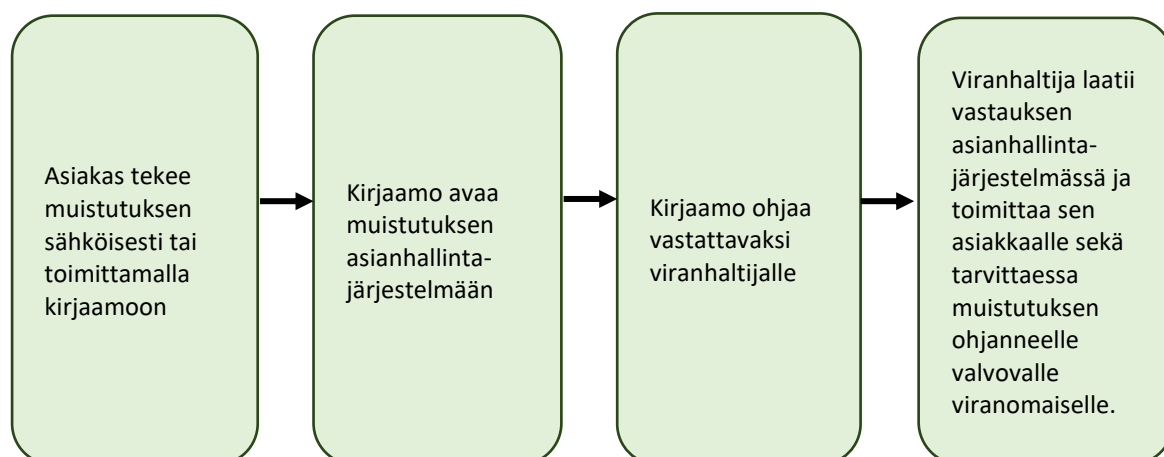
palveluntarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia (Vanhuspalvelulaki 16 §).

Ns. palvelutarpeen uudelleen arviointi (sosiaalihuoltolain palvelutarpeen arvio ja vanhuspalvelulain palvelutarpeen selvitys) ja asiakassuunnitelman päivitys tehdään, kun asiakkaan kokonaistilanne muuttuu. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®, Vanhuspalvelulaki. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja seuranta on osa säännöllistä ja sovittua päivittäistä toimintaa. Sovitut muutokset kirjataan yhteistyössä asiakkaan/hänen läheisensä kanssa. Seurannassa korostuvat asiakkaiden ja henkilöstön välinen vuorovaikutus ja tiedonkulku työyhteisössä.

Toiminnanohjausjärjestelmä edellyttää, että asiakassuunnitelma on ajantasainen, jotta käyntisisällöt nousevat ajantasaisina ja riittävinä. Pääsääntöisesti vastuusairaanhoitaja tai vastuuhoitaja vastaa oman asiakkaansa asiakassuunnitelman ajantasaisuudesta. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI arviointivälineistöä (Vanhuspalvelulaki 15 a §). Palvelupisteissä on nimetyt RAI vastaavat, jotka antavat työntekijöille tukea arviointien tekemisessä. Tarvittaessa myös RAI erityisasiantuntija auttaa palvelupisteiden työntekijöitä RAI:n käytössä. Aluevastaavat seuraavat RAI arviointien toteutumista palvelupisteissään RAI ohjelmistosta. RAI arviointien toteutumista tarkastellaan myös muutaman kerran vuodessa palveluysikköpäällikön, aluevastaavan ja RAI koordinaattorin kanssa. Erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille nimetään omatyöntekijä Seniori-infosta ja muille kotihoidon asiakkaille nimetään omatyöntekijä kotihoidosta (kotihoidon sairaanhoitaja).

2.4 Muistutusten käsittely

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä muistutusprosessi, jonka mukaan muistutukset käsitellään (kuva 3).



Kuva 2 Muistutusprosessi

Palveluysikön muistutusten käsittelystä vastaava viranhaltija:

Palveluysikköpäällikkö Päivi Degerholm

Muistutusten käsittelyn menettelytavat: Palveluysikköpäällikkö

laatii ja kokoaa muistutusvastauksen yhteistyössä kotona asumisen tuen linjan sihteerin, aluevastaavan ja palveluysikön sihteerin kanssa.

Palveluysikköpäällikkö perehtyy saapuneeseen muistutusasiaan viipymättä ja pyytää nimenomaisen palvelupisteen aluevastaavalta selvitystä muistutuksessa olevista asiankohdista. Tarvittaessa palveluysikön sihteeri tulostaa kirjauksia asiakas- ja potilastietojärjestelmästä ja tekee järjestelmään tarvittavat tietojen luovuttamista koskevat kirjaukset.

Muistutusvastine tulee toimittaa muistutuksen tekijälle viipymättä yhden kuukauden sisällä. Tarvittaessa muistutusvastine lähetetään myös valvovalle viranomaiselle, mikäli tästä on viranomaisen pyyntö.

Kotona asumisen tuen linjan sihteeri ilmoittaa ja sopii mahdollisista viiveistä muistutuksen tekijän kanssa (esim. vuosilomien aikana). Kotona asumisen tuen linjan sihteeri toimittaa muistutusvastauksen

muistutuksen tekijälle sovitulla tavalla sekä tallentaa sen ja kirjaa postitusajankohdan asianhallintajärjestelmään.

Aluevastaava käy muistutuksessa ilmi tulleet epäkohdat ja puutteet läpi asianosaisen palvelupisteen henkilöstön kanssa ratkaisukeskeisesti, jotta omaa toimintaa voidaan kehittää, korjata ja parantaa niiltä osin kuin omassa toiminnassa on ollut epäkohtia tai puutteita.

Muistutuksesta seuranneet omavalvonnalliset kehittämistoimet raportoidaan neljän kuukauden välein.

2.5 Henkilöstö

Palveluyksikön henkilöstön määrä ja rakenne:

Lohja, Vihti, Karkkila palveluyksikkö: palveluyksikköpäällikkö 1, toimistosihteeri 2, asiakaskoordinaattori 1.

Toimistosihteerit vastaavat kotihoidon asiakkaiden laskutuksesta laskutusajoon asti, tilastoinnista, tietopyyntöihin ja muistutuksiin liittyvien tietojen ottamisesta asiakas- ja potilastietojärjestelmästä sekä muista annetuista tehtävistä. Asiakaskoordinaattori tukee jatkuvan arvioinnin mukaista toimintatapaa palvelupisteissä, jotta asiakkaat ovat oikeassa paikassa oikeaan aikaan ja oikealla palvelusisällöllä ja -määrällä.

Lohjan alueen palvelupisteet:

- **Lohjan kuntouttava päivätoiminta:** aluevastaava 1, lähihoitaja 9, hoiva-avustaja 2.
- **Nummentaustan kotihoito:** aluevastaava 1, sairaanhoitaja 3, lähihoitaja 19, kuntouttava lähihoitaja 1.
- **Mäntynummen kotihoito:** aluevastaava 1, sairaanhoitaja 3, lähihoitaja 15, kuntouttava lähihoitaja 1 ja yökotihoito: lähihoitaja 4.

- **Roution kotihoito:** aluevastaava 1, sairaanhoitaja 3, lähihoitaja 22, kuntouttava lähihoitaja 1, perushoitaja 1.
- **Virkkala-Ojamon kotihoito:** aluevastaava 1, sairaanhoitaja 4, perushoitaja 1, lähihoitaja 20, kuntouttava lähihoitaja 1.
- **Länsi-Lohjan kotihoito:** aluevastaava 1, sairaanhoitaja 4, lähihoitaja 17, kuntouttava lähihoitaja 1, perushoitaja 1, kodinhoitaja 2.
- **Lohjan resurssipooli:** lähihoitaja 15.
- **Lohjan kotikuntoutus ja kotiutus:** sairaanhoitaja 11, fysioterapeutti 3, toimintaterapeutti 1
- **Lohjan keskitetyt palvelut:** aluevastaava 1, työnjärjestelijä 6, lähihoitaja 3 (etäkotihoito), kuntouttava lähihoitaja 1, lähihoitaja näytteenottoon 1, lähihoitaja projektityössä 1.

Vihti-Karkkila alueen palvelupisteet:

- **Nummelan kotihoito:** aluevastaava 1, sairaanhoitaja 4, lähihoitaja 19, kuntouttava lähihoitaja 1.
- **Vihdin kirkonkylän kotihoito:** aluevastaava 1, sairaanhoitaja 4, lähihoitaja 17, 1 kuntouttava lähihoitaja.
- **Karkkilan kotihoito:** aluevastaava 1, sairaanhoitaja 5, lähihoitaja 22, kuntouttava lähihoitaja 1
- **Vihti-Karkkilan kotikuntoutus ja kotiutus:** sairaanhoitaja 11, fysioterapeutti 3
- **Vihti-Karkkilan resurssipooli:** lähihoitaja 13.
- **Vihti-Karkkilan keskitetyt palvelut:** aluevastaava 1, lähihoitaja 4 (etäkotihoito) ja työnjärjestelijä 5.

Sijaisten käytön periaatteet: Kotihoidon määräaikaisten sijaisten käytössä huomioidaan talousarvioon määritellyt määrärahat. Sijaisia käytetään tarvittaessa vuosiloman, perheloman, opintovapaan tai sairausloman sijaisuuksissa.

Lohja, Vihti, Karkkila alueella äkillisissä poissaoloissa, kuten sairaustapauksissa sijaisten hankinnan rajana pidetään

minimimiehitystä. Työvoiman riittävyys huomioidaan toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Omien palvelupisteiden henkilöstöä siirretään tarvittaessa toisiin palvelupisteisiin, käytännössä Lohjalla Lohjan alueen eri palvelupisteisiin ja Vihti-Karkkilassa Vihdin ja Karkkilan alueen eri palvelupisteisiin. Resurssipoolin työntekijöitä sijoitetaan tarpeen mukaan palveluyksikön eri palvelupisteisiin. Lisäksi palvelupisteillä on omia suoraan palvelupisteille keikkatyötä tekeviä työntekijöitä esim. eläköityneitä tai opiskelijoita.

Vuosilomansijaisuuksiin ja pitkiin määräaikaishajautuksiin sijaiset valitaan hakumenettelyn kautta. Yli 3 kuukautta kestäviin sijaisuuksiin aluevastaavat pyytävät palveluyksikköpäälliköltä täyttöluvan ja ne pyritään täyttämään mahdollisimman nopeasti.

Sijaishankinnassa tehdään aktiivista yhteistyötä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen urapalveluiden kanssa. Mikäli sijaisia ei saada rekrytoitua riittävästi, voidaan niitä tarvittaessa vuokrata tilapäisesti ja lyhytaikaisesti niistä henkilöstövuokrausyrityksistä, joiden kanssa on voimassa olevat sopimukset. Ensisijaisesti henkilöstön vuokraamisessa käytetään Seurea. Pidempiaikainen henkilöstövuokraus tapahtuu aina palveluyksikköpäällikön luvalla.

Ammattioikeudet: Palveluyksiköiden esihenkilöt varmistavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeudet ennen työsuhteen aloittamista ja vuosittain mahdolliset muutokset tarkistetaan esimerkiksi kehityskeskusteluiden yhteydessä. Palvelupisteiden aluevastaavat varmistavat rekrytointien yhteydessä hakijoiden henkilöllisyyden, tarkistavat heidän todistuksensa sekä ammattioikeuksien voimassa olon JulkiTerhikistä ja JulkiSuosikista.

Henkilöstön kelpoisuuden varmistaminen: 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 §). Työsopimukseen kirjataan aikamääre mihin mennessä työntekijän on toimitettava voimassa oleva rikosrekisteriote aluevastaavan todennettavaksi.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella pyydetään huumausainetodistus satunnaisotantaa käyttäen vakituiseen virkaan/toimeen valitulta. Joka 10. hakuun laitettu rekrytointi valikoituu testauksen piiriin silloin, kun rekrytoidaan "LUVN:n huumausainetestaus tehtävänimikkeet"-listan tehtäviin. Työsopimukseen kirjataan vaadittava huumausainetestaus ja aikamääre mihin mennessä työntekijän on toimitettava todistus aluevastaavan todennettavaksi.

Kielitaitovaatimukset mainitaan jo rekrytointivaiheessa ja kielitaito varmistetaan rekrytoinnin yhteydessä. Lohjan, Vihdin, Karkkilan, Siuntion palveluyksikössä pääasiallinen palvelukieli on suomi. Työntekijöiltä edellytetään hyvää suomen kielen suullista ja kirjallista taitoa.

Ajokortti on välttämätön työskennellessä Lohja, Vihti, Karkkila palveluyksikössä.

Täydennyskoulutukset: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on määritelty omavalvontaohjelmassa henkilöstölle suositellut täydennyskoulutukset (taulukko 4). Tätä täydentää Kotona asumisen tuen täydennyskoulutukset (sisäinen linkki), joka yhdessä perehdytysohjelman kanssa varmistaa riittävän osaamisen Kotona asumisen tuen toimintaympäristössä.

Palveluyksikköpäällikkö varmistaa aluevastaavien ja toimistosiihteereiden osalta ja aluevastaavat omien palvelupisteidensä henkilöstön osalta

koulutustarpeet vähintäänkin tavoite- ja kehityskeskusteluissa sekä aina koulutustarpeiden muuttuessa esim. työtehtävien muuttumisen myötä.

Taulukko 4 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle suositellut omavalvontaan liittyvät koulutukset (2024)

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

Perehdyttäminen: Kotona asumisen tuessa toimii kaksi opetushoitajaa, jotka ovat laatineet yhteistyössä esihenkilöiden, henkilöstön ja asiantuntijoiden kanssa perehdytysohjelman. Perehdytysohjelma sisältää perehdytyskortit lähihoitajille, sairaanhoitajille ja sijaisille sekä kuukausittain toistuvat opetushoitajavetoiset perehdytysluennot. Perehdytysmateriaalit sijaitsevat [Osaamisen sivustolla](#) (sisäinen linkki).

Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi perehdytys varmistaa, että uusi työntekijä:

- suorittaa tarvittavat luvat (lääkehoitoluvat, laiteluvat)
- suorittaa edellytettävät täydennyskoulutukset
- saa perehdytyksen lääkehoitosuunnitelmaan ja laiteturvallisuuteen (erilliset perehdytyskortit)
- todentaa kliinisen osaamisen
- saa perehdytyksen äkillisten tilanteiden toimintamalliin ja konsultointiohjeisiin
- perehtyy kotikäynnillä toimimiseen ja erityistilanteisiin
- perehtyy hygieniakäytänteisiin
- perehtyy tiedonkulun varmistamiseen ja kirjaamiseen
- perehtyy ilmoitusvelvollisuuksiin ja rooliinsa omavalvonnassa.

Aluevastaava nimeää uudelle työntekijälle perehdyttäjät. Uuden työntekijän pitää huolehtia siitä, että kaikki sairaanhoitajille ja lähihoitajille suunnatun perehdytyspaketin sisällöt tulevat kuitatuiksi perehdyttäjien toimesta ja että perehdytyksen lopuksi aluevastaava kuittaa koko perehdytyspaketin suoritetuksi.

Kuntouttavan päivätoiminnan työntekijöiden osalta perehdytyspakettia hyödynnetään soveltuvin osin. Työntekijän tulee pitää tulostettua perehdytyspakettiversiota mukanaan koko perehdytyksen ajan. Muiden ammattiryhmien, kuten fysioterapeuttien osalta perehdytys suunnitellaan tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi mahdollisesti yhteistyössä muiden palvelupisteiden kanssa.

Aluevastaava sopii uuden työntekijän kanssa jo ensimmäisinä päivinä yhteisen arviointikeskusteluajan noin kuukauden- parin päähän uuden työntekijän aloittaessa.

Osaamiseen liittyvissä asioissa voi aina tarvittaessa olla yhteydessä opetushoitajiin.

Ohjeiden saatavuus: Kotona asumisen tuen henkilöstön käyttöön on perustettu KAT Osaamisen -sivusto, jonne on koottu keskeisimmät toimintaohjeet. Sivuston ylläpidosta vastaavat Kotona asumisen tuen palvelulinjan opetushoitajat. Lisäksi esihenkilöiden tueksi on koottu erillinen ohjekoonti KAT ohjeet.aspx (sisäinen linkki) joka sisältää toiminnan kannalta keskeisimmät turvallisuuden asiakirjat, kriittisten tilanteiden ohjeet, suostumus- ja infolomakkeet sekä mm. palveluiden myöntämisen ohjeet. Ohjekoontia ylläpitää Kotona asumisen tuen erityisasiantuntija.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden

seuranta: Palveluysikköpäällikkö ja aluevastaavat toimivat HR:n ohjeistusten mukaisesti järjestelmiä hyödyntäen seuratessaan henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuutta. Palveluysikköpäällikkö käy aluevastaavien ja toimistosihteereiden ja aluevastaavat työntekijöidensä kanssa säännöllisen tavoite- ja kehityskeskustelun kahdesti vuodessa. Tässä yhteydessä arvioidaan työntekijän osaamista ja työskentelyä suhteessa työtehtäviin.

Aluevastaava työskentelee fyysisesti omassa palvelupisteessään ja seuraa työntekijöidensä toimintaa ja käyttäytymistä läsnä olevana esihenkilönä. Aluevastaava ottaa viipymättä työntekijän kanssa puheeksi osaamiseen ja työskentelyn asianmukaisuuteen liittyvät asiat puutteita tai epäkohtia havaittuaan tai saatuaan niistä huolenilmaisuja esim. omasta työyhteisöstä tai asiakkailta/omaisilta. Aluevastaava suunnittelee yhdessä työntekijän kanssa, miten osaamisen puutteet/epäasiallinen työskentely/alisuoriutuminen voidaan korjata. Aluevastaava seuraa ja varmistaa, että työntekijän toiminnassa tapahtuu yhdessä sovittu muutos. Aluevastaava antaa työntekijöilleen osaamisesta ja onnistuneesta toiminnasta hyvää, kannustavaa ja rohkaisevaa palautetta. Epäasiallisessa toiminnassa puheeksi ottamisen lisäksi voidaan käyttää myös työnjohdollista menettelyä (huomautus, kirjallinen varoitus) ja/tai ohjata työntekijä työterveydenhuollon piiriin, mikäli ilmenee huoli työntekijän terveydellisestä tilanteesta.

Opiskelijat: 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.

Aluevastaava vastaa siitä, että sijaistavien opiskelijoiden perehdytykseen kiinnitetään erityistä huomiota ja ohjaaja nimetään kirjallisesti. Aluevastaava varmistaa, että heille on nimetty jokaiseen työvuoroon omassa palvelupisteessään ohjaaja ja että opiskelija saa ohjaajan kiinni työvuoron aikana vähintäänkin puhelimitse. Opiskelijat toimivat voimassa olevan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Erityislainsäädännön vaatimukset: Kotona asumisen tuen palvelupisteissä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävärakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien henkilöiden määrää ja palvelujen tarvetta. Jos kotikäyntejä suunniteltaessa ilmenee, että niiden toteuttaminen on vaarassa henkilöstön riittämättömyyden vuoksi, suunnittelusta vastaavien henkilöiden on välittömästi ryhdyttävä käytettävissään oleviin toimiin henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi sekä ilmoitettava asiasta toimintayksikön johtajalle. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301).

Riittävän henkilöstön varmistaminen ja toimintamallit

henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi: Palvelupisteiden aluevastaavat raportoivat palveluyksikköpäällikölle viikoittain, maanantai

aamuisin klo 9.30 mennessä, edellisviikon palvelutuotannon valmiuden ja varautumisen tilannekuvan (=PAVAT) ja henkilöstötilanteeseen liittyvät asiat tiistaisin palveluyksikön johtoryhmässä sekä aina tilanteen muuttuessa oleellisesti. Palvelupisteiden työntekijöitä siirretään tarpeen mukaan alueidensa palvelupisteiden välillä turvaamaan riittävä henkilöstö. Resurssipoolia käytetään äkillisiin tarpeisiin kohdentamalla resurssia niihin palvelupisteisiin, joissa henkilöstötarve on äkillisten poissaolojen tai asiakastarpeen äkillisen kasvun myötä suurin.

Riittävän henkilöstön turvaamiseksi palvelupisteet tekevät jokapäiväistä ja aktiivista yhteistyötä keskitetyn työnjaon kanssa. Keskitetty työnjako on avainasemassa kohdentamaan resurssia tarkoituksenmukaisesti palvelupisteillä ja palvelupisteiden välillä kaikkina viikonpäivinä huolehtien myös asiakaskäyntien reititysten tarkoituksenmukaisuudesta ja tehokkuudesta. Viikonloppuisin työnjakajat voivat järjestää sijaisia äkillisiin puutoksiin tiedossa olevista suorista keikkatyöntekijöistä tai vakituisista työntekijöistä, mikäli resurssityöntekijöitä resurssipoolista ei ole enempää jaettavissa ja työntekijöitä siirrettävissä palvelupisteiltä toisille tai reittien ja listojen tiivistäminenkin ei riitä.

Kotihoidon asiakkaan sairaalasta kotiutuminen pyritään tekemään ennakoidusti ja suunnitellusti arkipäivänä, jotta asiakkaan asianmukainen kotiutuminen ja hoidon jatkuvuus voidaan turvata. Lohjan ja Vihti-Karkkila alueen kotikuntoutuksen ja -kotiutuksen tiimit toimivat kaikkina viikonpäivinä aamu- ja ilt-aikaan ja vastaavat uusien asiakkaiden vastaanottamisesta myös viikonloppuisin.

Mikäli henkilöstötilanne on pidempään haastava, eikä uusia työntekijöitä saada rekrytoitua riittävästi, voidaan ostopalvelun asiakkaiksi soveltuvia asiakkaita siirtää palveluyksikköpäällikön luvalla ostopalveluyksikön kanssa yhteistyössä yksityisille palveluntuottajille. Asiakkaan soveltuvuus ostopalveluihin arvioidaan yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa.

Mikäli henkilöstö ei riitä turvaamaan asiakkaiden kaikkia asiakassuunnitelmaan sovittuja palveluita, turvataan haastavimmissa tilanteissa asiakkaiden kriittisimmät avun tarpeet, kuten ravitsemus, lääkehoito ja hygienia. Ennakoitua haasteellista ajanjaksoa, kuten kesäaikaa varten on palvelulinjalla laadittu yhteinen asiakas-/omaistiedote, jossa on kerrottu henkilöstövajeesta ja sen mukanaan tuomasta palvelutason laskusta. Tämä tiedote on jaettu palveluyksikön tai palvelupisteen asiakkaille, mikäli haastava tilanne on muotoutunut todelliseksi. Äkillisessä henkilöstövajeessa päivätoiminta tai peseytymispalvelu voidaan erityistapauksissa peruuttaa, mikäli henkilöstöä ei saada toteuttamaan palvelua.

Aluevastaavat voivat sopia työntekijöiden kanssa mahdollisista lisä- ja ylitöistä tarvelähtöisesti. Aluevastaavat tilaavat omaa harkintaa käyttäen vuokratyöntekijöitä Seuresta lyhytaikaisiin ja äkillisiin sijaisuuksiin. Palveluyksikköpäällikkö voi tarvittaessa antaa luvan henkilöstön vuokraamiseen muilta sopimukseen sisältyviltä henkilöstön vuokrausyrityksiltä kuin Seurelta. Kuntarekryn kautta haetaan aktiivisesti työntekijöitä vakituisiin ja pidempiaikaisiin sijaisuuksiin sekä vuosilomasijaisuuksiin.

Palvelutuotannossa hyödynnetään myöntämisperusteiden mukaisesti etäkotihoidtoa ja lääkeautomaatteja turvaamaan henkilöstön riittävyys niille asiakkaille, jotka tarvitsevat hoitajien kotikäyntejä avun saamiseksi.

Laskutusajojen ja tiliöintien hoitumisen sekä tietopyyntöihin ja muistutuksiin liittyvien tietojen saamisen varmistamiseksi toimistosihteerit sijaistavat toisiaan lomansa ja vapaansa aikana. Sijaistamisen aikana sihteeri vastaa tehtävistään koko palveluyksikön osalta. Muutoin toisella on ensisijaisesti vastuullaan Lohjan ja Siuntion alueen palvelupisteet, toisella puolestaan Karkkilan ja Vihdin palvelupisteet.

Päivätoiminnassa ja peseytymispalvelussa palvelu voidaan tarvittaessa peruuttaa, jos äkillisiin sijaistarpeisiin ei sijaisia ole saatavilla. Tällöin palvelukerta voi jäädä asiakkaalta kokonaan kyseisen viikon osalta pois ja se pyritään toteuttamaan mahdollisimman pian.

Toimintamallit, miten asiakkaiden palvelutarpeeseen vastataan:

Säännöllisen kotihoidon asiakkaan palveluiden määrä ja tarve määritellään ja kirjataan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelmaa päivitetään asiakkaan tarpeiden muuttuessa.

Asiakkaan tarvitsemat palvelut (käyntisisällöt) ja niiden ajoitus (aikaikkuna) nousevat työntekijöiden työpuhelimessa olevaan toiminnanohjausjärjestelmään, jonne työnjako on jakanut jokaiselle työntekijälle työvuorokohtaiset asiakaskäynnit. Työntekijä näkee jokaisen työvuoron alussa työvuoronsa asiakkaat, asiakaskäyntien ajat, reitityksen ja käyntisisällön.

Työnjako jakaa työt huomioiden asiakkaan käyntisisällön, työntekijöiden osaamisen ja rajoitteet. Esim. asiakkaan lääkehoitoa ei voi toteuttaa työntekijä, jolla ei ole nimenomaisia lääkelupia asiakkaan lääkehoidon toteuttamiseksi.

Asiakkaan palvelutarpeiden muuttuessa asiakkaan käyntisisältöjä tai käyntien määriä ja aikaikkunoita muutetaan tarvelähtöisesti. Asiakkaiden palveluiden määrä, käyntien sisällöt ja pituudet vaikuttavat työvuorokohtaisiin henkilöstötarpeisiin. Kotihoidon asiakkaiden palvelut pyritään järjestämään ensisijaisesti hyvinvointiteknologiaa (etäkotihoito, lääkeautomaatit) hyödyntäen, mikäli se on asiakkaan toimintakyvystä ja tarpeista lähtien mahdollista.

Asiakkaan toimintakyvyn heikentyessä ja palvelutarpeen lisääntyessä pysyvästi (jatkuva ympärivuorokautisen palvelun tarve yli 55 h/kk) arvioidaan ja edistetään asiakkaan mahdollista siirtymistä asumispalveluun oikean palvelun piiriin, jotta asiakkaan hoito voidaan

toteuttaa turvallisesti ja laadukkaasti. Seniori-info on laatinut kotihoidon asiakkaan siirtymisestä asumispalveluihin prosessikuvauksen ja tehtävänjaon, joka on hyväksytty Seniori-infon ja kotona asumisen tuen johtoryhmässä.

Lähtökohtaisesti Lohjan, Vihdin ja Karkkilan alueella sairaanhoitajat ovat työvuoroissa arkiaamuisin, jolloin monialainen yhteistyö esim. lääkäreiden kanssa on sujuvampaa. Kotikuntoutuksen sairaanhoitajat ovat töissä kaikkina viikonpäivinä, myös iltaisin. Fysioterapeutit ja toimintaterapeutit ovat töissä virka-aikana arkipäivisin. Lähihoitajat tekevät kaksivuorotyötä kaikkina viikon päivinä.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden käytettävissä on kaikissa palvelupisteissä käytettävissä kuntouttavia lähihoitajia, jotka ovat avainasemassa huolehtimaan palvelupisteissä siitä, että asiakkaiden toimintakykyä seurataan jokapäiväisessä työssä ja heidän toimintakykynsä muutoksiin reagoidaan nopeasti. Kuntouttavat lähihoitajat ottavat vastuuta asiakkaiden apuvälineiden järjestämisestä ja sairaalasta palaavista säännöllisen kotihoidon asiakkaista, varmistaakseen kuntoutumisen tukemisen kotiutumisen jälkeen.

Yökotihoidossa työskentelee Lohjalla omat lähihoitajat ja Vihti-Karkkilassa resurssipoolin lähihoitajat. Tarpeen mukaan työntekijämäärää voidaan yöaikaan lisätä tai vähentää.

Sairaalapalveluihin lukeutuva läntisen alueen liikkuva Sairaala Liisa ja kotisairaala toimivat ympärivuorokautisesti Lohjan, Vihdin ja Karkkilan alueella.

Kuntouttavaa päivätoimintaa tarjotaan palveluiden myöntämisen perusteet täyttävälle asiakkaille arkipäivisin sekä etä- että lähipalveluna. Etäpäivätoimintaa on tarjolla koko alueen asiakkaille Raaseporin palvelupisteen tuottamana. Henkilöstön rekrytoinneissa huomioidaan kuntouttavan päivätoiminnan henkilöstön osaamistarpeet.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Lääkäripalvelut: Kotihoidon ja geriatrinen poliklinikoiden ylilääkäri osallistuu kotona asumisen tuen linjan johtoryhmiin sekä palveluyksikköjohtoryhmiin säännöllisesti. Lohjan alueella Länsi-Lohjan palvelupistettä lukuun ottamatta lääkäripalvelut tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omien lääkäreiden toimesta. Siuntiossa, Länsi-Lohjalla ja Vihti-Karkkilassa lääkäripalvelut tuottaa yksityinen palveluntuottaja. Palvelupisteille on nimetty omat vastuulääkärit, jotka tekevät sovitut lääkärierrot palvelupisteiden sairaanhoitajien kanssa.

- **Lohjan palvelupisteet:** Lohjalla kotihoidon omat lääkärit vastaavat Roution, Mäntynummen, Nummentaustan ja Virkkala-Ojamon kotihoidon säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden kotihoidon lääkäripalveluista. Lisäksi he vastaavat kotikuntoutuksen ja kotiutuksen lääkärikonsultaatioista. Kotihoidon lääkärit tekevät alueiden kanssa yhteistyötä viikoittain ja kotikäynnit suunnitellaan erikseen yhteistyössä kotihoidon vastuusairaanhoitajien kanssa. Ensikäynti tehdään kaikille uusille asiakkaille asiakkuuden alussa, määräaikaishälytykset tehdään vuosittain ja lääkelistat tarkistetaan puolivuositte. Lisäksi tehdään kotikäyntejä tarpeen mukaan. Lääkärit ovat kotihoidon palvelupisteiden sairaanhoitajien tavoitettavissa virka-aikana puhelimitse tai konsultaatiolistan kautta. Poissaoloissa kotihoidon lääkärit sijaistavat toisiaan, ellei muusta järjestelystä ole ylilääkärin kanssa sovittu.
- **Länsi-Lohja:** Vastuulääkäripalvelut tuottaa Mehiläinen oy. Palveluntuottaja on nimennyt Sammatti-Karjalohja ja Nummi-Pusulan alueille omat vastuulääkärit, joka vastaavat palvelupisteiden asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta. Vastuulääkärit ottavat kerran viikossa, ennalta sovittuna aikana yhteyden puhelimitse

vastuusairaanhoidajiin. Puhelinkierrolla käsitellään ajankohtaiset lääkärin kannanottoa vaativat asiat. Vastuulääkäri käy lähikierrolla vastuullaan olevissa yksikössä vähintään kerran kuukaudessa. Vastuulääkäri tekee asiakkaalle tulotarkastuksen yhden kuukauden sisällä asiakkaan tulosta säännöllisen kotihoidon piiriin. Määräaikaistarkastus tehdään 12 kuukauden välein sekä asukkaan yleistilan oleellisesti muuttuessa. Palvelupiste vastaa yhteistyössä vastuulääkärin kanssa määräaikaistarkastusten aikataulusuunnitelman laatimisesta ja suunnitelman toteuttamisesta. Palvelupisteellä on mahdollisuus konsultoida virka-aikana vastuulääkäriä ja muina aikoina päivystävää lääkäriä.

- **Vihti-Karkkilan palvelupisteet:** Lääkäripalvelut tuottaa nimetyt Mehiläisen lääkärin. Lääkärille on luotu potilastietojärjestelmään omaan palvelupisteeseen ajanvarauskirja sovittuun päivään viikoittain, johon hoitajat varaavat asiakkaalle ajan asioiden hoitamiseksi. Säännöllisen kotihoidon asiakkaille lääkärin tekevät kotikäyntejä sovitusti. Tarvittaessa virka-aikana hoitajat ovat yhteydessä ensisijaisesti omaan lääkäriin ja virka-ajan ulkopuolella Mehiläisen päivystävään lääkäriin.

Seniöri-info: Kotona asumisen tuen ja Seniöri-infon yhteinen linjajohdon ja palveluyksikköpäällikköiden johtoryhmä pidetään kerran kuukaudessa. Lännen Kotona asumisen tuen ja Seniöri-infon palveluyksikköpäällikköiden kesken kokoustetaan säännöllisesti. Aluevastaavien ja asiakkuuspäällikköiden kesken pidetään säännölliset esihenkilöpalaverit ja asiakkuuspäällikköiden, aluevastaavien, sairaanhoitajien ja mahdollisten muiden asiantuntijoiden kesken asiakasyhdyspintapalaverit. Esihenkilöpalaverissa käydään läpi yhteistyön toimivuuteen ja kehittämiseen liittyviä asioita ja asiakasyhdyspintapalaverissa käsitellään haasteellisia asiakastilanteita sekä vähän tai paljon palvelua saavien asiakkaiden tilanteita ja jatkosuunnitelmia sekä palvelun mahdollista päättämistä.

Asiakasyhdyspintapalaveriin osallistuvat alueilta vastuusairaanhoitaja ja aluevastaava. Sairaanhoitaja tekee potilastietojärjestelmään ajanvarauksen asiakkaan nimellä palvelupisteittäin, kirjaa asiakkaan tilanteen sovitusti ja tekee viitteellisen muistutteen. Muistute toimii kaksisuuntaisena tiedonkulun välineenä Seniori-infon ja kotihoidon välillä. Siihen pohjaa moniammatillisessa asiakasyhdyspintapalaverissa käytävä keskustelu toimijoiden välillä. Muistute voidaan tehdä myös akuuteissa asioissa ja palvelupäätöspyyntöissä.

Liikkuva sairaala Liisa ja kotisairaala: Yhteistyöpalavereita pidetään johtajien ja päälliköiden kesken neljästi vuodessa ja muutoin tarpeen mukaan ja sovitusti palveluyksikön ja palvelupisteiden kanssa.

Vammaispalvelut sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut:

Yhteistyötä tehdään etenkin yksittäisten haastavien asiakastilanteiden ratkaisemiseksi.

Asiakkaiden siirtyessä palvelusta toiseen: Asiakkaiden turvallinen siirtyminen ja hoidon jatkuvuus varmistetaan aina tarkoituksenmukaisimmalla tavalla (ajan tasalla olevat kirjaukset, puhelinyhteydenotto tai yhteydenotto ja tiedottaminen sovitun järjestelmän kautta).

Yhteistyö palveluntuottajan muiden palveluyksikköjen kanssa:

Kotona asumisen tuen linjan palveluyksikköpäälliköt tekevät yhteistyötä säännöllisten linjajohtoryhmien, tuottavuustyöpajojen, talouden seuranta (=TAHTI) ja teknologiat palaverien puitteissa. Palveluyksikköpäälliköt käyvät myös aktiivista keskustelua keskenään puhelimen, sähköpostin ja erillisten palaverien välityksellä. Lohjan, Vihdin ja Karkkilan palveluyksikköpäällikö tekee erityisen tiivistä yhteistyötä Hanko, Inkoo, Raasepori, Siuntio palveluyksikköpäällikön kanssa. Palveluyksikköpäälliköt ovat yhteydessä aktiivisesti keskenään ja palaveeraavat vähintäänkin kuukausittain. Näiden palveluyksiköiden

kesken pidetään myös laajennetut johtoryhmät muutaman kerran vuodessa.

Sijaistamiskäytänteiden vuoksi palveluysikköpäälliköt ovat tietoisia toisen yksikön tilannekuvasta erityisesti sijaistamisten yhteydessä. Sijaistamisen aikana palveluysikköpäällikön pitämään yksikköjohtoryhmään osallistuvat Lohja, Vihti, Karkkila, Hanko, Inkoo, Raasepori, Siuntio alueen kotona asumisen tuen aluevastaavat.

Ostopalvelut, valvonta ja tukipalvelut yksikön kanssa tehdään yhteistyötä ostopalveluun siirrettävien asiakkaiden ja tukipalveluihin liittyvien asioiden osalta. Lohja, Vihti ja Karkkila alueen henkilöstö kohtaa muiden palveluysiköiden toimijoita yhteisissä info- ja koulutustilaisuuksissa sekä työpajoissa.

Työntekijöiden tehdessä keikkatyötä muihin palveluysiköihin tai siirtyessä vakituisesti töihin toiseen palveluysikköön lisääntyy ymmärrys ja mahdollisesti yhteistyö ja vertaiskehittäminen toisen palveluysikön tai palvelupisteen kanssa arjen toimijoiden tasolla.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toimitilat ja välineet: Kotihoidon palvelupisteiden toimitilat on tarkoitettu vain henkilöstön käyttöön, eikä niissä ole asiakasvastaanottoa. Kuntouttavan päivätoiminnan lähipalvelua tarjotaan Lohjalla, Karkkilassa ja Nummelassa palvelukeskusten toimitiloissa.

Kotihoidon toimitiloissa tulee olla riittävät toimistotilat kirjallisia töitä varten, kokoustamistila, taukotila, saniteettitilat, varasto ja esihenkilölle erillinen työskentelytila. Keskitetyn työnjaon työntekijät ja toimistosihteerit tekevät työtään osittain etänä ja toimitilojen asianmukaisuuden varmistaa oma esihenkilö.

Kotihoidon työntekijät kulkevat asiakaskäynneille pääasiallisesti kävellen, pyöräillen (mkl. sähköpyörät) ja autoillen. Kotihoidon toimitilojen yhteydessä tulee olla riittävät paikoitusmahdollisuudet autoille sekä tilat sähköpyörien säilytykselle.

Toimitiloihin ja välineiden käyttöön liittyvät riskit: Kotihoidon toimitiloissa ei lähtökohtaisesti käy ulkopuolisia toimijoita lukuun ottamatta niitä yhteistyökumppaneita, joilla on kulkulupa tiloihin (siivoojat, postinjakajat, vaatehuollon työntekijät ja kiinteistön huoltajat).

Asiakkaiden yksityisyyden suoja huomioidaan siten, ettei heitä koskevat tunnistetiedot ole yleisesti nähtävillä esim. huonetauluissa tai paperisissa tulosteissa.

Toimitiloihin liittyviä riskejä ovat mahdolliset sähkökatkot, haasteet verkkoyhteydessä, sisäilmahaasteet, tilan ahtaus ja rauhattomuus, sähköpyörien säilyttämiseen sekä kotihoidon piha-alueeseen ja pysäköintialueeseen liittyvät haasteet, kuten parkkipaikkojen riittävyys ja sijainti, piha-alueen kunnossapito talvisin.

Välineiden huolto ja niiden käytön vaatima koulutus: Tietokoneen, puhelimen, tulostimen, kopiokoneen, käytössä olevien autojen ja sähköpyörien käytön opastus kuuluu työntekijän perehdyttämiseen. Huollot tilataan eri tahoilta riippuen minkä välineen huollosta on kysymys.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä epäkohtailmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt: Toimitiloihin liittyvissä epäkohdissa aluevastaava on viipymättä yhteydessä asianomaiseen tahoon. Verkkoyhteyshaasteissa tietohallintoon, siivouksen osalta siivouspalveluihin, sisäilman laadun ja kiinteistön toimivuuteen ja toimintaympäristöön liittyvissä kysymyksissä tilapalveluihin ja

tarvittaessa kiinteistön omistajaan/huolto-yhtiöön. Aluevastaavat raportoivat haasteista palveluysikköpäällikölle ja tarvittaessa palveluysikköpäällikkö osallistuu asioiden selvittämiseen ja hoitamiseen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laki lääkinneällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa, että lääkinneällisten 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.

Lohja, Vihti ja Karkkila palveluysikössä on lääkinneällisten laitteiden vastuuhenkilöiksi nimetty palvelupisteiden aluevastaavat sekä palvelupisteisiin on nimetty erilliset laitevastaavat.

Lääkinneällisten laitteiden vastuuhenkilön ja esihenkilön tehtävänä on palvelupisteissä varmistaa henkilöstön osaaminen käytössä olevien laitteiden osalta, käytössä olevat laitteet ovat rekisteröity, CE-merkitty ja EU-säätelyn käyttö mukaisia, ne ovat kunnossa ja niille toteutuu määräaikaistarkastukset sovituin välein.

Palveluysiköissä lääkinneällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään sähköisen järjestelmän kautta. Ohje vaaratilanneilmoituksen tekemisestä löytyy LUVN [intranetistä](#). Lääkinneällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoituksen Fimeaan laatii lääkinneällisten laitteiden ammatillisin käytön vastuuhenkilö. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä lääkinneällisten 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.

Palveluysikössä käytössä oleva lääkinnällisten laitteiden

seurantajärjestelmä: Lohjan, Vihdin ja Karkkilan palveluysikön palvelupisteiden laiterekisterit on luetteloitu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen excel-pohjaan. Laitevastaava varmistaa yhdessä aluevastaavan kanssa, että palvelupisteen käytössä olevat lääkinnälliset laitteet on hankittu, rekisteröity, otettu käyttöön ja poistettu asianmukaisesti ja että laiterekisterissä olevien laitteiden tiedot ovat ajan tasalla (laitteet inventoitu vähintään kerran vuodessa), käytössä olevat lääkinnälliset laitteet ovat CE-merkittyjä EU sääntelyn mukaisia ja käyttöympäristöönsä sopivia (mm. sähköturvallisuus huomioitu), laitteet ovat käyttökuntoisia, laitteiden käyttöönottotarkastukset ja määräaikaishuollot toteutuvat yhteistyössä laitteita huoltavan toimijan kanssa valmistajan ohjeistuksen mukaisesti, lääkinnälliset laitteet korjataan ja huolletaan oikea-aikaisesti ja laitevalmistajan antamat ohjeet ylläpidosta (esim. kalibroinnit) toteutuvat.

Yksikön laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus ja

seurantamenetelmät: Laitevastaava varmistaa yhdessä esihenkilön kanssa, että henkilökunta (sisältäen eri ammattiryhmät) on saanut riittävän perehdytyksen yksikön yleiseen laiteturvallisuuteen sekä koulutuksen lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön tehtäviensä mukaisesti. Vuonna 2025 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tasolla on otettu käyttöön riskien- ja pätevyyksien hallintajärjestelmä LaRi, johon osaamisen varmistaminen dokumentoidaan.

Kotona asumisen tuen linjalla koulutusta ja osaamisen näyttöjä edellytettävät laitteet on määriteltävinä Laadun ja riskien (LaRi) osaamisen ja pätevyyksien hallinnan ohjelmassa. Laiteturvallisuuden perusteiden perehdytyksen tulee sisältää lainsäädännön asettamat vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle ja laitteiden hallintaan liittyvät toimintaohjeet, menettelytavat ja prosessit.

Laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut järjestävät yleisiä perehdytystilaisuuksia laiteturvallisuuteen liittyen koko henkilöstölle. Lisäksi henkilöstön tulee suorittaa Duodecim Oppiportin Laiteturvallisuus-verkkokurssi.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ei harjoiteta omaa laitevalmistusta tällä hetkellä. Jos palveluyksiköissä harjoitetaan omaa laitevalmistusta, sille nimetään valmistuksesta vastaava vastuuhenkilö. Vastuuhenkilö noudattaa lain lääkinnällisistä laitteista (719/2021) velvoitteita luku 4, 35 §. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa on tarkemmin kuvattu lääkinnällisiin laitteisiin ja laiteturvallisuuteen liittyvät käytänteet. Palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

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 tietoturvatason ylläpitoon. Tietoturvan toteutusta tuetaan, valvotaan ja arvioidaan proaktiivisesti, ja tietoturvatointa perustuu jatkuvaan parantamiseen ja arviointiin. Hyvinvointialueen työntekijöiden ja kaikkien hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen osallistuvien on ilmoitettava vastuuhenkilölle

kaikista tietoturvallisuuteen 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.

Tietoturvan keskeisten periaatteiden toteuttaminen käytännössä

Kotona asumisen tuessa:

Tietoturvan keskeiset periaatteet Kotona asumisen tuessa liittyvät asiakkaiden ja työntekijöiden tietojen suojaamiseen, järjestelmien luotettavaan toimintaan ja hoitoprosessien turvallisuuteen. Käytännössä ne tarkoittavat seuraavaa:

1. Luottamuksellisuus

- Asiakastiedot ovat vain niiden työntekijöiden saatavilla, joilla on työtehtäviensä puolesta oikeus niihin.
- Tiedot suojataan vahvoilla salasanoilla. Asiakastietoihin pääsy on mahdollista VR-kortilla tai salasanalla.
- Paperiset asiakirjat säilytetään lukituissa tiloissa ja hävitetään tietosuojajätteenä.
- Näyttöpäätetyöskentelyssä huomioidaan, ettei asiakastiedot näy sivullisille (näyttösuojainten käyttö) ja kun työpisteeltä poistutaan, näyttö lukitaan.
- Asiakirjat tulostetaan turvatulostuksena.
- Asiakastietojen hallinta tapahtuu pääsääntöisesti asiakastietojärjestelmässä. Tilanteessa, jossa asiakastietojen seuranta tai hallintaa joudutaan tekemään asiakastietojärjestelmän ulkopuolella, säilytetään tiedot tietokoneen suojatulla Y-aseamalla.
- Puheluiden ja viestien kautta välitettävää tietoa minimoidaan, ja käytetään suojattuja viestintäkanavia (turvasähköposti, toiminnanohjaus- ja potilastietojärjestelmän viesti toiminnot).

2. Eheys

- Asiakastiedot pidetään ajan tasalla ja oikein kirjattuna. Jokainen asiakaskontakti kirjataan ja asiakkaan hoitosuunnitelmat tarkistetaan aina asiakkaan tilanteen muuttuessa ja vähintään 6 kk välein jatkuvan arvioinnin periaatteella.
- Virheellisten kirjausten korjaaminen tehdään LUVN ohjeen mukaisesti (sisäinen linkki), kun virhekirjaus on havaittu.
- Hoitajat käyttävät vain virallisia järjestelmiä asiakastietojen tiedonkulun varmistamiseksi.

3. Saatavuus

- Asiakastiedot ovat kotihoidon työntekijöiden saatavilla työvuoron aikana mobiilisovelluksen ja asiakastietojärjestelmän kautta.
- Tietojärjestelmien häiriöihin on varautumissuunnitelma.
- Internet-yhteyden tai järjestelmän kaatuessa tiedon saanti varmistetaan esim. puhelinyhteydellä.

4. Todentaminen

- Työntekijät kirjautuvat asiakastietojärjestelmiin henkilökohtaisilla tunnuksillaan ja vahvalla tunnistautumisella.
- Kirjaukset asiakastietoihin sisältävät tiedon siitä, kuka ne on tehnyt ja milloin.

5. Tunnistaminen

- Työntekijät tunnistetaan henkilökohtaisilla tunnuksilla asiakastietojärjestelmässä ja henkilökortilla ja työvaatteilla asiakaskäynneillä.
- Asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan ennen tietojen katselua ja ennen hoitotilanteita (nimi, henkilötunnus ja osoitteen tarkistus).
- Puhelimitse annettavassa neuvonnassa varmistetaan, että tietoa annetaan vain asiakkaalle itselleen, hänen valtuuttamalleen henkilölle tai edunvalvojalle.
- Asiakkaan lääkehoito tai muu kriittinen tieto varmennetaan ennen toteuttamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

6. Kiistämättömyys

- Kaikki asiakastietoihin tehdyistä muutoksista jää asiakastietojärjestelmään lokimerkintä, joka voidaan jäljittää.
- Työntekijät kirjaavat ja tilastoivat suoritettut tehtävät asiakastietojärjestelmään, josta ne voidaan todentaa.
- Asiakkaan, omaisen tai edunvalvojan kanssa sovitut asiat kirjataan ylös, jotta voidaan tarvittaessa todentaa, mitä on sovittu.

Asiakastietolain mukaisen tietojärjestelmien käytön asianmukaisuus, henkilöstön koulutus ja osaamisen

varmistaminen: Lohja, Vihti ja Karkkila palveluyksikössä varmistetaan asiakastietolain mukaisen tietojärjestelmien käytön asianmukaisuus perehdyttämällä, täydennyskoulutuksiin osallistumalla ja toiminnan asianmukaisuuden valvonnalla. Työntekijöillä on oikeus vain niiden asiakkaiden tietoihin, joihin heillä on hoitosuhde tai asiakkaan tietoihin on päästävä palvelun järjestämiseksi, hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi tai tietopyyntöihin vastaamiseksi.

Työpuhelimella hoidetaan vain työasioita ja se säilytetään siten, ettei ulkopuolisella ole siihen pääsyä.

Kirjaaminen tehdään asianmukaisesti huomioiden sen, että asiakkaalla on oikeus itseään koskevien kirjausten tarkistamiseen.

Tietokoneita ei jätetä auki niin, että asiakkaan tiedot jäävät näkyville, vaan ohjelma suljetaan käytön keskeydyttyä tai päätyttyä ja työntekijä kirjautuu ulos ohjelmasta. Jokainen kirjaa omilla tunnuksillaan.

Palveluiden tuottamiseen osallistuvien on ilmoitettava vastuuhenkilölle kaikista tietoturvallisuuteen tai tietosuojaan liittyvistä poikkeavuuksista tai häiriöistä. Tietoturvaloukkauksista tehdään ilmoitus erilliseen järjestelmään. Näihin tilanteisiin reagoidaan välittömästi, ja kaikki häiriöt ja tietoturvapoikkeamat käsitellään, tutkitaan ja kirjataan

asianmukaisesti. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvapoikkeamien hallinta on suurelta osin ulkoistettu Tieralle.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma:

Tietoturvasuunnitelma laaditaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tasolla. Palvelupisteiden tehtävänä on noudattaa tietoturvasuunnitelmaa ja seurata sen toteutumista palveluyksikössä. **Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma 18.10.2024** (sisäinen linkki)

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.

Tarkat ohjeet tietoturvailmoituksen laatimiseen löytyy intran sivustolta Tietosuoja (sisäinen linkki) otsikolla Tietoturvaloukkauksista ilmoittaminen.

2.9.1 Teknologian turvallisuuden varmistaminen ja vikatilanteisiin varautuminen

Teknologian soveltuvuus, turvallisuus ja asianmukaisuus varmistetaan jo hankinnan yhteydessä. Palvelupisteet varmistavat laitteiden turvallisen käytön koulutuksiin osallistumalla, osaamisen varmistamisella ja häiriötilanteisiin varautumalla. Teknologiat, erityisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmä ja toiminnanohjausjärjestelmä ovat suoraan yhteydessä asiakkaan kotikäyntien muodostumiseen. Teknologioden koulutus ja turvallinen käyttö sisältyy henkilöstön perehdytysohjelmaan ja täydennyskoulutussuunnitelmaan, jotka on kuvattu kappaleessa Henkilöstö.

Mahdollisiin teknologian vika- ja häiriötilanteisiin on varauduttu Lohja, Vihti ja Karkkila palveluyksikössä erillisen varautumissuunnitelman mukaisesti. Teknologian vika- ja häiriötilanteiden jatkuvuudenhallintasuunnitelma sisältyy:

- Kotona asumisen tuen Valmiuden ja varautumisen [Jatkuvuudenhallintasuunnitelmaan \(Häiriötilanteiden toimintakortit\)](#)(sisäinen linkki)
- [Omavalvontasuunnitelman liite Teknologian vika- ja häiriötilanteisiin varautuminen KAT.docx](#) (sisäinen linkki).

Teknologia, asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden

toteutuminen: Teknologiaratkaisujen käyttö perustuu asiakkaan palveluntarpeen arviointiin. Kotihoidon myöntämisen perusteiden mukaan kotihoidon palvelu toteutetaan ensisijaisesti etäkotihoidon ja lääkeautomaatin avulla, mikäli ne on arvioitu tarkoituksenmukaisiksi ja soveltuviksi tavoiksi järjestää palvelut.

Ammattilainen arvioi etäkotihoidon tai lääkeautomaatin soveltuvuutta asiakkaalle palvelun alkaessa ja lisäksi myös asiakkuuden aikana. Ennen etäkotihoidon tai lääkeautomaatti palvelun aloittamista asiakkaalle kerrotaan palvelusta ja asiakas saa näihin liittyvät infokirjeen. Asiakkaalta pyydetään kirjallinen suostumus lääkeautomaattipalvelun aloitukseen ja etäkotihoidon asiakkailta suostumus pyydetään automaattisen kuvayhteyden käyttöön. Etäkotihoito tai lääkeautomaatin käyttö ei ole ehto palveluiden saamiselle. Asiakkaalla on oikeus myös perua antamansa suostumus.

Ateriat kuntouttavassa päivätoiminnassa: Jos palveluntuottajan sähköinen tilausjärjestelmä ei toimi häiriötilanteen vuoksi sähkökatkon tai tietoliikenneongelman vuoksi henkilöllä on käytettävissä paperisia tilauslomakkeita, jotka voi toimittaa valmistuskeittiöille.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

KAT palvelulinjan lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 8.5.2025/KAT jory, 26.5.2025/ ylilääkäri Mari Huotari.

Lääkehoitosuunnitelmien hyväksynät palvelupisteittäin:

Kotikuntoutus ja kotiutus Lohja 15.08.2025

Virkkala-Ojamo 25.08.2025/Suvi Nykänen

Routio 26.08.2025/Karoliina Sundberg

Mäntynummi 27.08.2025/Suvi Nykänen

Nummentaustan kotihoito 28.08.2025/Karoliina Sundberg

Karkkilan kotihoito 30.09.2025/Stanislav Lykhmus

Vihdin kotihoito 01.09.2025/Elena Smirnova

Nummelan kotihoito 30.10.2025/Stanislav Lykhmus

Kotikuntoutus ja kotiutus Vihti-Karkkila 04.09.2025/Tatiana Morozova

Länsi-Lohjan kotihoito 16.01.2026/Lars Konttinen

Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaa: Palvelulinjan suunnitelmasta vastaa Kotona asumisen tuen ylilääkäri, asiantuntijat, opetushoitajat sekä moniammatillinen työryhmä, joka koostuu osastofarmaseuteista ja esihenkilöistä. Palvelupisteiden lääkehoitosuunnitelmien laadinnasta vastaavat aluevastaavat sekä nimetyt sairaanhoitajat, lähihoitajat ja tarpeen mukaan mm. farmaseutit.

Palveluyksikön läkehoidon asianmukaisuudesta ja

lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa: Ylilääkäri

tai hänen valtuuttamansa lääkäri vastaa lääkehoitolupien myöntämisestä. Lääkäreillä on vastuu asiakkaidensa lääkehoidosta ja sen kokonaisarviointista, mutta palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaavat vastaavat siitä, että kokonaisuus toteutuu lääkehoitosuunnitelman mukaisesti: pätevyys, luvat ja perehdytys, lääkehoidon toteutuksen turvallisuus ja poikkeamien seuranta ja niihin puuttuminen.

Kotona asumisen tuen palvelupisteissä ei ole rajattuja lääkevarastoja.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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 Rasmus Rantanen. Esihenkilöt voivat olla yhteydessä tietosuojavastaavaan ja tietosuojatiimiin sähköpostiosoitteeseen tietosuoja@luvn.fi.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja: Kotona asumisen tuen linjajohtaja Satu Kiuru.

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 tietosuojaan 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 suorittaa koulutus osana pätevyyksien hallinnan ohjelmaa kerran vuodessa. Esihenkilöt seuraavat suoritusten toteutumista. Lisäksi kukin työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alussa tietoturva-, tietosuoja- ja salassapitositoumuksen.

Tietosuojaperiaatteiden ja rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen palveluyksikön toiminnassa: Työntekijöillä on oikeus vain niiden asiakkaiden tietoihin, joihin heillä on hoitosuhde tai asiakkaan tietoihin on päästävä palvelun järjestämiseksi, hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi tai tietopyyntöihin vastaamiseksi. Kirjaaminen tehdään asianmukaisesti huomioiden sen, että asiakkaalla on oikeus itseään koskevien kirjausten tarkistamiseen.

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 palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta: Säännöllisesti asiakaspalautetta kerätään

Asiakastyytyväisyyskyselyssä j.2.vuosi (THL Kerro palvelustasi -kysely) sekä asiakaspalautteena Palautepalvelussa.

Lohja, Vihti ja Karkkila palveluyksikössä on otettu käyttöön 1.6.2024 alkaen palautteiden kerääminen toiminnanohjausjärjestelmän viestillä, kun asiakas antaa työntekijälle palautetta. Alueiden työntekijöitä on ohjeistettu siten, että palautteen saanut työntekijä lähettää toiminnanohjausjärjestelmän viestillä palautteen otsikolla ASIAKASPALAUTE/X.X omalle esihenkilölleen heti kun on palautteen saanut. Esihenkilö vastaa palautteiden kohdentamisesta (jos ei koske omaa palvelupistettä), tulostamisesta ja keräämisestä ja palautteiden säännöllisestä käsittelystä. Palautteet käsitellään säännöllisesti esihenkilövetoisessa palaverissa henkilöstön kanssa.

Lohjan kuntouttavassa päivätoiminnassa asiakkailta tai omaisilta saatu suullinen palaute kirjataan Post It lappuihin ja se kerätään ryhmätilojen seinillä oleviin palautteille varattuihin tauluihin. Satelliittipisteistä saatu palaute tuodaan näihin samoihin tauluihin. Palautteet poimitaan tauluista perjantaisin, käydään läpi henkilöstön kanssa ja kirjataan viikkopalaverimuistioon. Siuntion kuntouttavassa päivätoiminnassa palaute kerätään, kuten kotihoidossa.

Palautteen käsittely ja hyödyntäminen omavalvonnan ja

toiminnan laadun kehittämisessä: Palautteet tilastoidaan palvelupisteissä omiin taulukoihin kuukausittain ja käsitellään esihenkilövetoisessa palaverissa henkilöstön kanssa reaaliaikaisesti ja asianosaisten kanssa viipymättä. Palveluyksikköjohtoryhmässä käydään palautteet säännöllisesti viikoittain, jotka palvelupisteessä tunnistetaan omavalvonnallisesti merkityksellisiksi. Tarvittaviin korjaus- tai kehittämistoimiin ryhdytään välittömästi. Positiivinen palaute käsitellään yhtä lailla henkilöstön kanssa, tuoden esiin ja vahvistaen niitä toimintatapoja, joista esim. asiakkaille ja omaisille on syntynyt hyvä asiakaskokemus.

Palautteen perusteella kiinnitetään omavalvonnallisesti erityisestä huomiota esille nostettuihin asioihin ja palveluysikköpäällikkö ja aluevastaava määrittävät mahdolliset tavoitteet ja toimenpiteet, toimenpiteiden aikataulun ja seuraavat toimenpiteiden täytäntöönpanoa sovitusti. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluysikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluysikön toimintojen riskienhallinnasta vastaavat henkilöt:

Palveluysikköpäällikkö ja palvelupisteiden aluevastaavat

Riskienhallinnan organisointi palveluysikössä: Aluevastaavat toteuttavat riskienhallintaa omissa palvelupisteissään sekä seuraavat ja arvioivat riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta. Palvelupisteiden riskilista ja niihin liittyvät riskien hallintakeinot päivitetään vuosittain ja aina tarpeen vaatiessa. Jokainen Lohja, Vihti ja Karkkila palveluysikön työntekijä toteuttaa päivittäisessä työssään riskienhallintaa. Riskienhallinta ulottuu kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Palveluysikön 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. Riskien arviointi, riskien todennäköisyyden, suuruuden ja vaikutusten arviointi toteutetaan systemaattisesti [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Riskienhallintasuunnitelman](#) (sisäinen linkki) mukaisesti.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön

toiminnan keskeiset riskit: Lohja, Vihti ja Karkkila palveluyksikössä asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta keskeisimmät riskit liittyvät järjestelmien toimivuuteen, tunnusten saamiseen, henkilöstön saatavuuteen, vaihtuvuuteen ja riittävyys, työntekijöiden osaamiseen tai eri toimijoiden välisen työnjaon ja tiedonkulun mahdollisiin epäselvyyksiin. Näihin varautumista on kuvattu asiakirjan luvussa 2.

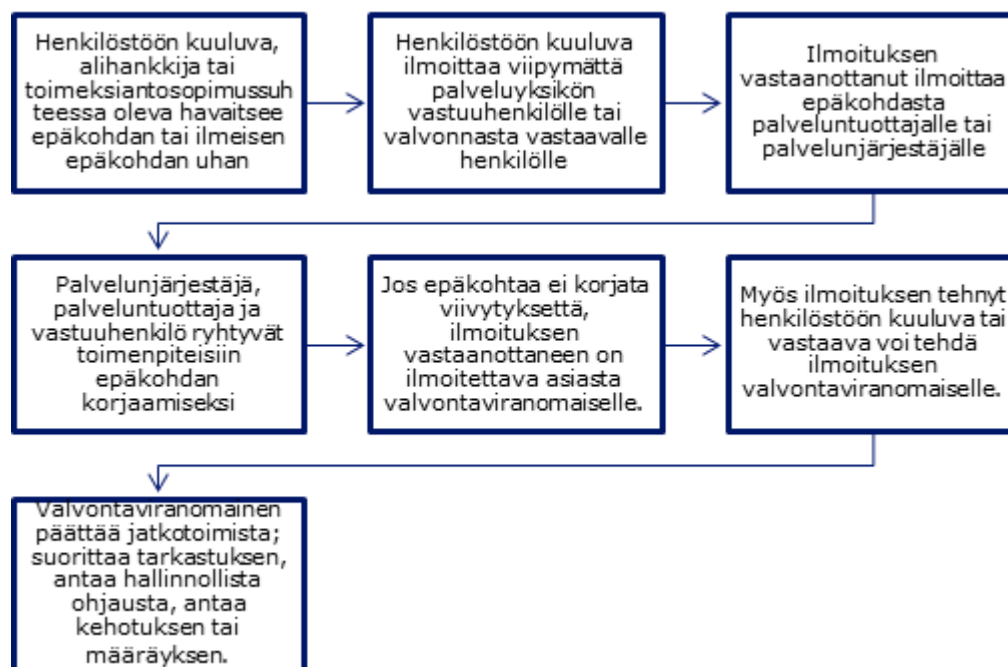
Taulukko 5 Poikkeamien ja epäkohtien ilmoituskanavat

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumat	LaRi	Vakava epäkohta AVI
Väärinkäyttöepäilystä ilmoittaminen	HaiPro (WBRpro),	Vakava epäkohta AVI
Ilmoitus epäkohdasta (Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki 29§)	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 intra	
Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon hoitoilmoitus	HILMO	THL
Lääkkeiden ja rokotusten haittavaikutusilmoitukset	Fimea	<u>Fimea</u>
Lääkinnällisten laitteiden poikkeamat	LaRi	<u>Fimea</u>
Säteilyvaarailmoitukset		<u>STUK</u>

Riski, poikkeama, epäkohta tai ilmoitusvelvollisuus	Ilmoittamistapa	Ilmoitus viranomaiselle
Valvottavat tartuntataudit	tartuntatauti@luvn.fi	THL
Ruoka- ja vesivälitteisten epidemioiden ilmoittaminen	tartuntatauti@luvn.fi	Ruokavirasto
Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä (pelastuslaki §42)	Pelastustoimen lomake	Pelastuslaitos

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 4).



Kuva 3 Sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohtien ilmoitus- ja käsittelyprosessi

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista

tiedottaminen: Lohja, Vihti ja Karkkila palveluysikössä henkilöstöä tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista työhöntulovaiheessa osana perehdytystä sekä työsuhteen aikana henkilöstökokouksissa, mahdollisissa infotilaisuuksissa ja asiaan liittyvissä koulutuksissa. Erityisesti toimintakäytänteiden muuttuessa henkilöstöä informoidaan joko aluevastaavien tai sovitusti ja suunnitellusti muiden tahojen toimesta. Aluevastaavat varmistavat, että tarvittavat ohjeet ovat kaikkien saatavilla ja tiedossa. Vakiintuneiden toimintakäytänteiden aikana henkilöstön kanssa kerrataan toimintakäytännöt vähintäänkin omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä. LaRi ilmoitusten tekemisestä muistutetaan ja informoidaan henkilöstöä säännöllisesti pidettävissä henkilöstökokouksissa.

[Ohje vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittamiseen LUVN 7.8.2024](#)
(sisäinen linkki)

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjauksen ja päätösten käsittely ja huomioiminen palveluysikön

riskienhallinnassa: Valvovien viranomaisten selvityspyyntöihin vastataan annetussa määräajassa ja tarvittaessa sovitaan lisäajasta. Valvovien viranomaisten antama ohjaus huomioidaan viipymättä ja tarvittaviin kehittämis- ja korjaustoimiin ryhdytään välittömästi. Valvovien viranomaisten antamat päätökset käsitellään viipymättä ja toimitaan päätösten velvoittamalla tavalla.

Vastuuhenkilöinä ovat palveluysikköpäällikkö sekä asianosaiset aluevastaavat. Palveluysikköpäällikön tai aluevastaavan poissa ollessa, esim. vuosiloman aikana vastaanotettua selvityspyyntö-, ohjaus-, tai päätösjuttua, lähdetään hoitamaan sijaisen toimesta tai pyydetään käsittelylle tai asian toimeenpanolle lisää aikaa. Riskinä on, että selvityspyyntö tai päätös ohjautuu kirjaamon kautta viiveellä oikealle taholle ja asian käsittely tai tarvittaviin toimiin ryhtyminen viivästyy palveluysikössä.

Riskien ennaltaehkäisy ja hallinta: Riskien ennaltaehkäisy ja hallinta lähtee niiden tunnistamisesta. Lohja, Vihti ja Karkkila palveluyksikössä aluevastaava käy vähintään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa läpi riskilistan ja toimenpiteet riskien ennaltaehkäisemiseksi ja hallitsemiseksi sekä tekee henkilöstön kanssa yhdessä käydyn keskustelun perusteella tarvittavat päivitykset.

Aluevastaavat käsittelevät LaRi ilmoituksia säännöllisesti henkilöstön kanssa henkilöstökokouksissa sekä tarvittaessa erikseen asianosaisten kanssa. Virheistä, läheltä piti tilanteista ja haittatapahtumista otetaan opiksi ja kehitetään toimintaa niiden pohjalta. Teknologioihin liittyviä riskejä arvioidaan, seurataan ja hallitaan kotihoidon linjassa olevilla viikoittaisilla tai kuukausittaisilla palavereilla ja infotilaisuuksilla (johdon teknologiat palaveri, etäkotihoidon ja lääkeautomaattien palaverit ja infot esihenkilöille ja henkilöstölle). Teknologioihin liittyvien häiriötilanteiden hallintaa on kuvattu aiemmin kohdassa 2.9.

Kotihoidon työntekijöiden työturvallisuuteen liittyviä riskejä ovat muun muassa liikkuvaan työhön liittyvät riskit. Liikenteessä voi tapahtua tapaturmia autolla ajaessa, pyörällä tai kävellen kulkiessa. Talvisin hiekoittamattomat, liukkaat piha-alueet altistavat kaatumis- ja liukastumistapaturmille. Kotiympäristö voi altistaa tuki- ja liikuntaelimistöä kuormittaville tapahtumille sekä mahdollisille huonon sisäilman tuomille haasteille. Uhkaavasti käyttäytyvät henkilöt voivat aiheuttaa kotihoidon työntekijöille uhka- ja vaaratilanteita niin kotiympäristössä kuin liikuttaessa toimiston ulkopuolella. Kotihoidon myöntämisen perusteissa ja ehdoissa on huomioitu asiat, jotka voivat olla esteenä palvelun järjestämiseksi asiakkaan kotiin. Tarvittaessa asiakaskäynneillä voidaan hyödyntää myös vartijaa. Kotihoidon työntekijöitä varten on kotona asumisen tuen linjalla laadittu mm. yksin työskentelyn ohje.

Epäkohtiin ja puutteisiin puuttuminen: Palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaavat puuttuvat epäkohtiin ja puutteisiin viipymättä omien

palvelupisteidensä osalta. Palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaavat sopivat tarvittaessa, mitä toimenpiteitä tarvitaan ja miten toimenpiteiden täytäntöönpanoa seurataan ja arvioidaan. Aluevastaavat puuttuvat arjen työssä viipymättä epäkohtiin ja puutteisiin asiaan kuuluvalla tavalla.

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden

varmistaminen: Mikäli tunnistetut riskit realisoituvat läheltä piti tilanteiksi tai vaaratapahtumiksi vaarantaen asiakas- ja potilasturvallisuutta tai työntekijän turvallisuutta, tulee riskien hallintakeinojen toimivuutta ja riittävyyttä arvioida ja tehdä tarvittavia parannuksia. Tällöin palveluyksikköpäällikön ja aluevastaavien tulee arvioida mm. sitä, onko työntekijöitä informoitu riittävästi riskeistä ja niiden ennaltaehkäisystä esimerkiksi perehdytyksessä? Onko työntekijöillä riittävää osaamista tai oikeanlaista asennetta riskien minimoimiseksi omassa työssään? Hallitaanko työtehtävät riittävästi? Onko ohjeita noudatettu ja onko niissä selkiyttämisen tarvetta? Onko vaaratapahtumien taustalla työnjaollisiin asioihin liittyviä epäkohtia?

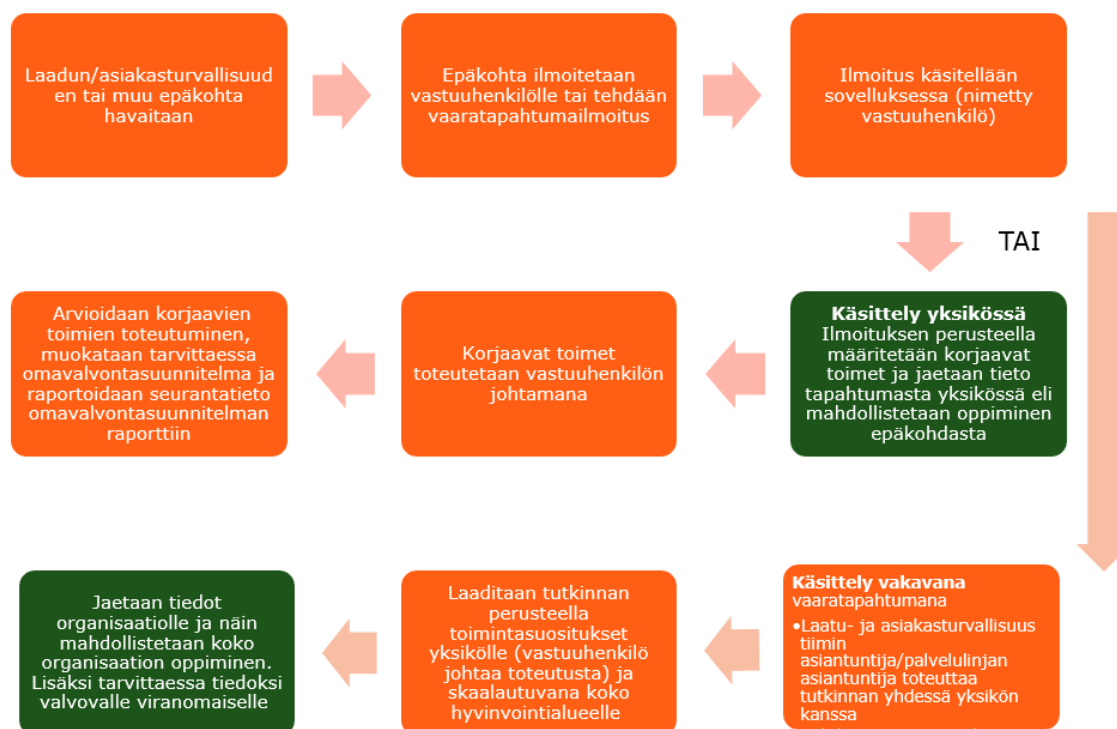
Vaaratapahtumista oppimisen prosessi: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössä vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessi (kuva 5). Prosessi käynnistyy epäkohdan havaitsemisesta, joka tuodaan tiedoksi yksikön vastuuhenkilölle (esihenkilö). Epäkohta käsitellään sähköisessä sovelluksessa, ja 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.

Lohja, Vihti ja Karkkila palveluyksikössä toimitaan vaaratapahtumien ja niistä oppimisen prosessin mukaisesti. Aluevastaavat ohjeistavat ja rohkaisevat työntekijöitä aktiivisesti tekemään ilmoituksia, jotta epäkohdat ja kehitettävät asiat tulevat näkyviin ja niihin voidaan hallitusti puuttua. Aluevastaavat keskustelevalle epäkohdista henkilöstön

kanssa arjen tilanteissa ja säännöllisissä henkilöstökokouksissa ja pyrkivät yhdessä selvittämään ja ratkaisemaan virheisiin ja vaaratapahtumiin johtavia syitä sekä oppimaan niistä.

Toimenpiteiden toimivuutta seurataan palvelupisteissä esim. uusien vastaavanlaisten tilanteiden esiintyvyyden seuraamisella.

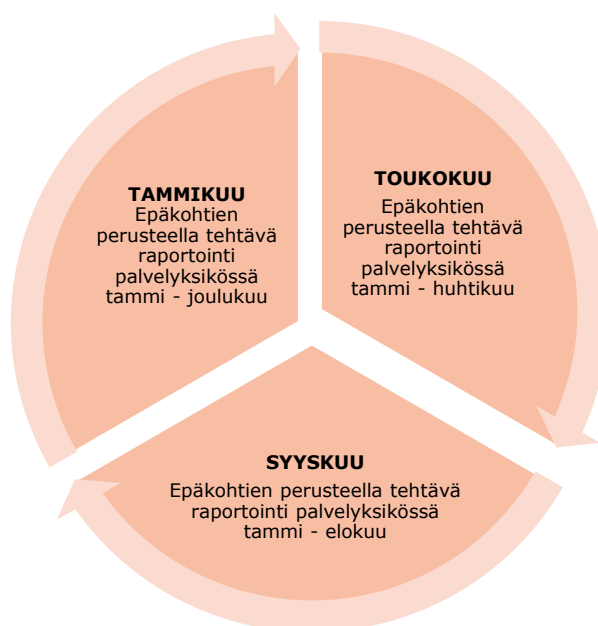
Palveluyksikköpäällikön ja aluevastaavien kanssa keskustellaan ja raportoidaan yhteisissä palaverissa niistä vaaratapahtumille altistavista seikoista, joita ei voida ratkaista yksistään palvelupisteessä tai palveluyksikössä. Haasteista raportoidaan eteenpäin ylemmälle ja asianomaiselle taholle asioiden ratkaisemiseksi.



Kuva 4 Vaaratapahtumien ilmoittamis- ja oppimisprosessit

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 (kuva 6) ja omavalvontaohjelmassa. Lisäksi hyvinvointialueella järjestämme säännöllistä koulutusta asiakas- ja potilasturvallisuuden riskienhallinnasta, joka on osa henkilöstön omavalvonnan perehdytystä vuodelle 2024



Kuva 5 Vaara- ja haittatapahtumien raportointiaikataulu

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi: Vaara- ja haittatapahtumat käsitellään kotona asumisen tuen linjan johtoryhmässä kolme kertaa vuodessa. Kunkin käsittelykerran jälkeen nämä käsitellään palveluyksikön omassa johtoryhmässä aluevastaavien kanssa, jonka jälkeen aluevastaavat käyvät nämä läpi omissa henkilöstökokouksissaan.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen: Lohja, Vihti ja Karkkila palveluyksikössä henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksen aikana noudattamalla perehdytysuunnitelmaa ja kotona asumien tuen linjan ohjeistuksia, velvoittamalla tai ohjaamalla työntekijöitä osallistumaan

koulutussuunnitelman mukaisiin koulutuksiin, keskustelemalla työntekijän kanssa kehityskeskustelussa riskienhallinnasta ja mahdollisista osaamisen tarpeista, opastamalla ja neuvomalla työntekijöitä riskienhallinnan asioissa osana arjen lähiesihenkilötyötä sekä keskustelemalla asioista yhteisissä henkilöstökokouksissa. Yhteisten osaamistarpeiden ilmaantuessa aluevastaava ottaa vastuulleen yhteisen koulutuksen järjestämisen.

Hygieniaohteiden ja infektiotorjunnan toteutumisen seuranta:

Kotona asumisen tuen linjalle on nimetty kaksi hygieniaohtajaa, jotka tiedottavat tartuntatauteihin ja hygieniaan liittyvistä asioista ja jalkautuvat tarvittaessa palvelupisteisiin opastamaan, neuvomaan ja arvioimaan hygieniaohteiden täytäntöönpanoa. Palvelupisteet seuraavat myös oma-aloitteisesti tartuntatautiyksikön ohjeistuksia. Lohjan, Vihtin, ja Karkkilan palvelupisteissä on nimetyt hygieniavastaavat, jotka ovat hygieniaverkoston jäseniä ja perehdyttävät, opastavat, neuvovat ja arvioivat hygieniaohteiden täytäntöönpanoa palvelupisteellään. Hygieniavastaavat toimivat omissa palvelupisteissään esimerkillisinä roolimalleina hygieniaohteiden noudattamisessa. Aluevastaavat vastaavat osana lähiesihenkilötyötä siitä, että palvelupisteissä noudatetaan hygieniaohteita ja infektioiden torjunnan toimintatapoja.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Lohja, Vihti ja Karkkila palveluyksikössä ei ole ostopalvelua ja alihankintaa. Hyvinvointialueen järjestäjävastuullinen valvontatehtävä koskee sen itse tuottamia ja hyvinvointialueen lukuun tuotettavia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Länsi – Uudenmaan hyvinvointialueella kotona asumisen tuen Ostopalvelut ovat keskitettyä toimintaa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiussuunnitelma: 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.

Varautumisohje, operatiivistaktiset valmiussuunnitelmat ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmat: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella laaditaan varautumisohje vuonna 2024, jonka perusteella palvelualueet ja palvelulinjat laativat operatiivistaktiset valmiussuunnitelmat.

Kotona asumisen tuessa jatkuvuudenhallintasuunnitelma laaditaan linjatasossa. Palvelupisteet laativat edelleen jatkuvuudenhallintaohjeet voimahuollon häiriöihin varautumisesta (sähkö- ja vesihuollon häiriöt) sekä säteilyvaaraan varautumisesta. Kotona asumisen tuessa laaditaan jatkuvuudenhallintaohjeet lisäksi toiminnanohjausjärjestelmän, etäkotihoitoon ja lääkeautomaattien häiriötilanteiden varalle. Palvelupisteet laativat jatkuvuudenhallintaohjeet Kotona asumisen tuen Häiriötilanteiden toimintakorttipohjiin: [Jatkuvuudenhallinta Häiriötilanteiden toimintakortit KAT.docx](#) (sisäinen linkki).

Teknologian vika- häiriötilanteisiin varautuminen on kuvattu kappaleessa [Teknologian turvallisuuden varmistaminen ja vikatilanteisiin varautuminen](#).

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö: 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.

Henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen

varmistaminen: Lohja, Vihti ja Karkkila palveluyksikössä palveluyksikköpäällikkö käy omavalvontasuunnitelman asiasisältöjä läpi aluevastaavien kanssa ja tähdentää omalta osaltaan omavalvonnan merkitystä ja tärkeyttä sekä velvoitetta puuttua asioihin viipymättä sekä kehittää toimintaa omavalvonnallisin keinoin.

Palveluyksikköpäällikkö ja aluevastaavat osallistuvat omavalvontaan liittyviin ja varsinaisiin omavalvonnan koulutuksiin.

Palveluyksikköpäällikkö laatii ja päivittää omavalvontasuunnitelman yhteistyössä aluevastaavien kanssa henkilöstöä osallistaen.

Omavalvontasuunnitelman asiankohdista käydään laatis- ja päivitystyön aikana keskustelua aluevastaavien ja henkilöstön kanssa,

jolloin heidän näkemyksensä ja asiantuntijuutensa huomioidaan ja ymmärrys omavalvonnan sisällöstä, merkityksestä ja tavoitteista kasvaa.

Voimassa oleva omavalvontasuunnitelma on jatkuvasti henkilöstön saatavilla ja muutoksista informoidaan henkilöstöä riittävästi. Palveluysikössä on tavoitteena, että jokainen työntekijä tietää, mitä omavalvonnalla tarkoitetaan, miten sitä toteutetaan, miksi sitä toteutetaan ja ketkä sitä toteuttavat. Jokaisen työntekijän tulee tietää oman palveluysikkönsä omavalvontasuunnitelman sisältö. Omavalvonnallisista asioista käydään jatkuvaa ja säännöllistä keskustelua muun muassa henkilöstökokouksissa ja kehityskeskusteluissa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen varmistaminen:

Palveluysikköpäällikkö varmistaa, että aluevastaavat huolehtivat omavalvontasuunnitelmiin kirjatusta velvoitteistaan ja ovat jalkauttaneet omavalvontasuunnitelman omiin palvelupisteisiinsä. Aluevastaavat varmistavat arjen työssä informoimalla, seuraamalla, havainnoimalla ja asioihin tarvittaessa puuttumalla, että työntekijät toimivat omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Aluevastaavat huolehtivat siitä, että vastuutyöntekijöillä (esim. laiterekisteri-vastaava, RAI-vastaava) on työtehtävien hoitamiseksi riittävä osaaminen ja työaika ja, että he hoitavat velvoitteensa sovitusti. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Hyvinvointialueen verkkosivustolla julkaistaan palveluysiköiden omavalvontasuunnitelmat sekä niiden seurantaraportit, jotka ovat myös nähtävillä suoraan palveluysiköissä. 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.

Omavalvontasuunnitelman ajan tasalla pitäminen ja

julkaiseminen: Omavalvontasuunnitelman tulee kuvata Lohja, Vihti, ja Karkkila palveluyksikön ja palvelupisteiden toimintaa ajan tasaisesti ja totuudenmukaisesti. Toiminnan ja vastuiden muuttuessa palveluyksikköpäällikkö päivittää omavalvontasuunnitelman yhteistyössä aluevastaavien kanssa ja huolehtii siitä, että viimeisin omavalvontasuunnitelma julkaistaan ja on henkilöstön saatavilla.

Aluevastaavat käyvät henkilöstön kanssa muutokset ja päivitykset läpi. Palvelulinjajohtaja hyväksyy päivitetyn omavalvontasuunnitelman, mikäli toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan yhteistyössä kotona asumisen tuen linjan erityisasiantuntijan kanssa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja puutteiden

korjaaminen: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontapalvelut toteuttavat palvelujärjestäjävalvontaa seuraamalla ja valvomalla omavalvontasuunnitelman toteutumista palveluyksiköissä valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvonnan perusteella he nostavat esiin havaittuja epäkohtia, puutteita ja kehittämiskohteita. Toimenpiteiden täytäntöönpanolle sovitaan aikataulu, johon mennessä tehdyt toimenpiteet raportoidaan valvontayksikölle.

Palveluyksikköpäällikkö varmistaa, että aluevastaavat huolehtivat omavalvontasuunnitelmiin kirjatusta velvoitteistaan ja ovat jalkauttaneet omavalvontasuunnitelman omiin palvelupisteisiinsä. Aluevastaavat varmistavat arjen työssä informoimalla, seuraamalla,

havainnoimalla ja asioihin tarvittaessa puuttumalla, että työntekijät toimivat omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Havaittuihin puutteisiin reagoidaan viipymättä.

Kotona asumisen tuen linjan erityisasiantuntija seuraa, raportoi ja kokoaa LaRi ilmoitukset säännöllisesti ja on mukana vakavien haittatapahtumien selvittelyssä ja käsittelyssä.

Ostopalveluyksikkö vastaa hankittujen palvelujen omavalvonnan raportoinnin seurannasta. Hankintasopimuksissa on määritelty tarkemmin raporttien toimittamisen pelisäännöt.

4.3 Muutosloki

Taulukko 3 Muutosloki

Pvm	Kappale	Muutos
19.2.2025	4.3 Muutosloki	Lisätty muutoslokitaulukko.
19.2.2025	LIITE 1	Lisätty linkki omavalvonnan seurantaraporttiin luvn.fi.
19.2.2025	<u>2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoj</u>	Lisätty tietosuojavastaavan yhteystiedot (yhteissähköposti)
19.2.2025	<u>2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet</u>	Lisätty linkki tietopyyntöjen ja asiakirjatilausten tekemiseen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.
19.2.2025	<u>2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö</u>	Lisätty tarkempi kuvaus tietoturvan keskeisten periaatteiden toteuttamisesta (tiedon luottamuksellisuus, eheys, saatavuus, todentaminen,

Pvm	Kappale	Muutos
		tunnistaminen ja kiistämättömyys) Kotona asumisen tuessa. Lisätty linkki intran ohjeeseen (sisäinen linkki), kuinka tietoturvaloukkaukset ilmoitetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Lisätty linkki Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Tietoturvasuunnitelmaan (ei julkaista ulkoiseen käyttöön).
21.2.2025	<u>3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta</u>	Lisätty ohje jatkuvuudenhallintasuunnitelmien laatimiseksi sekä sisäinen linkki Häiriötilanteiden toimintakorttien laadintaan (ei julkaista ulkoiseen käyttöön)
21.2.2025	<u>2.5 Henkilöstö</u>	Lisätty kappale Ohjeiden saatavuus, joka sisältää linkit Kotona asumisen tuen keskeisiin ohjepankkeihin.
21.2.2025	<u>2.9.1 Teknologian turvallisuuden varmistaminen ja vikatilanteisiin varautuminen</u>	Lisätty ohje jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta, joka sisältää teknologian vika- ja häiriötilanteisiin varautumisen ohjeet (ei julkaista ulkoiseen käyttöön)
5.3.2025	<u>2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset</u>	Muutettu välittömän asiakastyön % 55–60.

Pvm	Kappale	Muutos
14.8.2025	<u>2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö</u>	Täsmennetty, miten tietoturvan keskeiset periaatteet toteutetaan käytännössä Kotona asumisen tuessa.

LIITE 1. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

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

Täytetään intrassa palvelulinjan kokoomataulukkoon